

PAPER TENTANG ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTANSI PEMERINTAH

Oleh: Angelica Ivana Nadia Cinta H. NIM 2316041085

Abstrak

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Paper ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah berdasarkan hasil penelitian terdahulu. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif, menggunakan sumber data berupa jurnal ilmiah periode 2021–2026. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik telah mengalami peningkatan melalui inovasi pelayanan dan penerapan e-government, namun masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya responsivitas aparatur, serta belum optimalnya kepastian waktu pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi aparatur, optimalisasi digitalisasi pelayanan, serta evaluasi pelayanan secara berkala untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, instansi pemerintah, SERVQUAL, *e-government*, reformasi birokrasi.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja instansi pemerintah karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Meskipun telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti prosedur pelayanan yang berbelit, kurangnya transparansi, rendahnya responsivitas aparatur, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia (Titania, 2023).

Kualitas pelayanan publik umumnya diukur menggunakan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, penerapan prinsip *good governance* seperti akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan partisipasi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berbagai inovasi pelayanan, terutama melalui digitalisasi, diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat (Andhini, Wahyudi, & Khannanah, 2023).

Berbagai penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah mengalami peningkatan di beberapa sektor, namun masih ditemukan kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar instansi pemerintah dapat mengidentifikasi kelemahan pelayanan sekaligus menyusun strategi perbaikan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, paper ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah berdasarkan hasil penelitian terbaru sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan publik serta upaya peningkatan kualitas pelayanan di Indonesia (Lestari & Sukmana, 2023).

Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan dalam paper ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah berdasarkan hasil penelitian terbaru?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat?

Metodologi

Paper ini disusun menggunakan metode studi literatur (*library research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan, mengkaji, dan menganalisis berbagai sumber ilmiah yang relevan mengenai kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah. Sumber data yang digunakan merupakan data sekunder yang berasal dari jurnal ilmiah nasional terakreditasi dan bereputasi yang diterbitkan pada periode 2021–2026, serta didukung oleh peraturan perundang-undangan dan referensi lain yang berkaitan dengan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran artikel ilmiah pada berbagai basis data, seperti *Google Scholar*, Garuda, SINTA, dan portal jurnal perguruan tinggi. Data yang diperoleh kemudian diseleksi berdasarkan kesesuaian dengan tema penelitian, tahun publikasi, serta relevansi terhadap pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, yaitu dengan mengidentifikasi, membandingkan, dan menginterpretasikan hasil-hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi kualitas pelayanan publik, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah.

Percobaan dan Hasil

Pada paper ini, percobaan dilakukan melalui analisis terhadap enam jurnal ilmiah yang membahas kualitas pelayanan publik pada berbagai instansi pemerintah di Indonesia. Analisis difokuskan pada metode penelitian yang digunakan, indikator kualitas pelayanan, serta hasil penelitian yang diperoleh. Sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik. Hasil analisis menunjukkan bahwa penelitian oleh Yanwar dan Suhartini (2024) pada Kantor Kecamatan Soko, Kabupaten Tuban, menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL masih memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif antara harapan dan persepsi masyarakat. Prioritas perbaikan terutama berada pada aspek kecepatan pelayanan, kepastian waktu penyelesaian, dan peningkatan fasilitas pelayanan sehingga kualitas layanan dapat memenuhi harapan masyarakat (Yanwar & Suhartini, 2024).

Penelitian Nursifa dan Ekawati (2024) di BKPSDM Kabupaten Tolitoli menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* telah berjalan dengan baik. Namun,

dimensi *tangible* dan *assurance* masih memerlukan perbaikan karena fasilitas pelayanan belum memadai dan kepastian waktu penyelesaian layanan belum konsisten. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi tidak hanya oleh kompetensi aparatur, tetapi juga oleh kesiapan sarana dan prasarana pelayanan (Nursifa & Ekawati, 2024). Penelitian Muttaqin dan Rizqi (2026) pada BAPPEDA Kabupaten Gresik menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan masih memiliki nilai gap negatif sehingga belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Analisis IPA menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki.

Selanjutnya, penelitian Rakhmah, Hastari, dan Laksmi (2025) di Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan menggunakan pendekatan SERVQUAL – *Six Sigma*. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa proses pelayanan masih berada pada level sigma sekitar 2, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal. Dimensi *empathy* menjadi penyumbang ketidaksesuaian terbesar, diikuti oleh *assurance* dan *reliability*, sehingga diperlukan peningkatan kompetensi petugas dan perbaikan prosedur pelayanan. Penelitian Alfiani, Yunus, dan Farida (2025) pada Kantor Kelurahan Masale Kota Makassar menunjukkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* belum memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas pelayanan masih menjadi faktor yang paling dirasakan oleh masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Sementara itu, penelitian Yurisna dan Sarihati (2025) mengenai pelayanan publik di Kepolisian Daerah Jawa Barat menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan, seperti layanan SIM dan SKCK secara daring, telah meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, implementasi prinsip *good governance*, terutama pada aspek transparansi, responsivitas, dan partisipasi masyarakat, masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan publik dapat berjalan secara optimal. Berdasarkan enam penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah di Indonesia mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik, terutama melalui penerapan digitalisasi layanan. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan fasilitas, rendahnya kepastian waktu pelayanan, kurang optimalnya responsivitas aparatur, dan belum terpenuhinya

harapan masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur pelayanan, serta evaluasi kualitas pelayanan secara berkala menjadi langkah penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Penyelesaian

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah perlu dilakukan secara menyeluruh, dimulai dari peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan. Aparatur yang profesional, responsif, dan berintegritas akan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, instansi pemerintah perlu melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan, memperjelas standar operasional prosedur (SOP), serta memastikan adanya kepastian waktu penyelesaian layanan agar masyarakat memperoleh kepastian dan kenyamanan dalam mengakses pelayanan publik.

Di samping peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi melalui penerapan e-government juga menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi layanan dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, serta mengurangi potensi maladministrasi. Namun, keberhasilan implementasi pelayanan digital harus didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai, peningkatan literasi digital masyarakat, serta evaluasi layanan secara berkala agar pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian Johansyah (2024) menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi melalui sistem e-government memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik, sehingga perlu terus dikembangkan oleh instansi pemerintah sebagai bagian dari reformasi birokrasi (Johansyah, 2024).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia telah mengalami perkembangan, terutama melalui penerapan digitalisasi layanan dan berbagai inovasi pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, belum optimalnya kompetensi

sumber daya manusia, rendahnya kepastian waktu pelayanan, serta belum maksimalnya responsivitas aparatur dalam memenuhi harapan masyarakat. Hasil analisis dari berbagai jurnal juga menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* merupakan aspek penting yang perlu terus ditingkatkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan komitmen dari seluruh instansi pemerintah melalui evaluasi pelayanan secara berkala, penguatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Dengan demikian, pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, instansi pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan fasilitas pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, serta peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi pelayanan perlu dioptimalkan untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian secara empiris pada instansi pemerintah tertentu dengan menggunakan metode kuantitatif, kualitatif, atau metode campuran (*mixed methods*) sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik serta efektivitas berbagai inovasi pelayanan yang telah diterapkan.

Daftar Pustaka

- Alfiani, Aulia, Muhammad Yunus, dan Ummu Farida. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Masale Kota Makassar*. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol. 8, No. 1.
- Andhini, Sinta Yuliana, Slamet Wahyudi, dan Siti Fatonah Khannanah. 2023. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Sekretariat DPRD Kota Malang)*. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan), Vol.7, No. 3.
- Johansyah, Oky Nur Pratama. 2024. *Information Technology in Improving the Quality of Public Services: E-Government System Analysis*. PINISI Discretion Review, Vol. 7, No. 2.

- Lestari, Ayu Putri Dwi, dan Hendra Sukmana. 2023. *Revealing Public Service Quality: Assessing Satisfaction Levels and Performance in a Local Administrative Unit*. Indonesian Journal of Public Policy Review, Vol. 2, No. 3.
- Muttaqin, Muhammad Zainal, dan Achmad Wildan Rizqi. 2026. *Peningkatan Kualitas Pelayanan di BAPPEDA Kabupaten Gresik Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri), Vol. 7, No. 1.
- Nursifa, Nur, dan Eka Ekawati. 2024. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli Menggunakan Pendekatan SERVQUAL*. Jurnal Sektor Publik, Vol. 1, No. 1.
- Rakhmah, Amira, Sri Hastari, dan Dwita Laksmi R. 2025. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode SERVQUAL-Six Sigma di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Pasuruan*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB), Vol. 3, No. 1.
- Titania, Mega Yuliana. 2023. *Kualitas dan Kepatuhan Pelayanan Publik oleh Pemerintah di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan), Vol. 7, No. 1.
- Yanwar, Satria Genta, dan Suhartini. 2024. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis pada Kantor Kecamatan Soko, Kabupaten Tuban*. JRST (Jurnal Riset Sains dan Teknologi), Vol. 8, No. 2.
- Yurisna, Nurul, dan Tuty Sarihati. 2025. *Kualitas Pelayanan Publik Kepolisian Daerah Jawa Barat dalam Perspektif Good Governance*. JIRReG (Journal of Indonesian Rural and Regional Government), Vol. 9, No. 1.