

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT KELURAHAN

The Effectiveness of Service Excellence in Enhancing Public Service Quality at the Local Government Level

Agustinus Ghunu^{1*}
Cahyo Sasmito¹
Fransiska Selandia¹

¹Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang

*corresponding author:
agusgh2020@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo, Kota Batu. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive yang terdiri dari aparatur kelurahan dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan cukup efektif, ditandai dengan responsivitas aparatur, kejelasan prosedur, serta kualitas produk layanan yang sesuai standar. Namun demikian, efektivitas tersebut belum optimal karena masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemahaman masyarakat, serta belum terintegrasinya sistem pelayanan berbasis teknologi dan pengaduan. Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh interaksi antara kapasitas aparatur, sistem pelayanan, dan partisipasi masyarakat.

Kata Kunci:

Pelayanan publik
Efektivitas
Kualitas layanan

Keywords:

Public service
Effectiveness
Service quality

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of service excellence in enhancing public service quality at the Dadaprejo Village Office, Batu City. A descriptive qualitative approach was employed using observation, interviews, and documentation. Informants were selected purposively, including local government officials and service users. The findings indicate that public services have been relatively effective, as reflected in staff responsiveness, procedural clarity, and standardized service outputs. However, the effectiveness remains suboptimal due to limited human resources, low public understanding, and the lack of integrated digital service and complaint systems. This study highlights that public service effectiveness is shaped by the interaction between institutional capacity, service systems, and community participation.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <http://assyifa.forindpress.com/index.php/jadment/index>

Submit: 08-04-2026

Accepted: 22-04-2026

Published: 30-04-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi utama kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipahami sekadar sebagai aktivitas administratif, melainkan sebagai proses strategis yang berorientasi pada kepuasan, kepercayaan, dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Pergeseran paradigma ini menuntut pemerintah untuk tidak hanya berfokus pada output layanan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut dirasakan dan dimaknai oleh masyarakat. Osborne (2018) menegaskan

bahwa pelayanan publik telah mengalami transformasi menuju public service logic, di mana nilai pelayanan dibentuk melalui interaksi antara penyedia layanan dan pengguna, sehingga pengalaman pelayanan menjadi faktor krusial dalam menilai efektivitas.

Efektivitas pelayanan publik pada dasarnya mengacu pada sejauh mana tujuan pelayanan dapat dicapai secara optimal, baik dari aspek ketepatan hasil, kesesuaian proses, maupun manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan atau kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga mencakup kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat serta

kemampuan sistem pelayanan dalam merespons kebutuhan publik secara adaptif. Menurut Bowo dan Mahrudi (2022), efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari keterpaduan antara proses pelayanan, kualitas output, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sejalan dengan itu, konsep pelayanan prima (service excellence) menjadi pendekatan yang banyak digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan prima menekankan pada pemberian layanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional, serta mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi ini menjadi landasan penting dalam memahami bagaimana pelayanan publik dapat dikembangkan secara lebih komprehensif dan berorientasi pada pengguna.

Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik di tingkat lokal masih menghadapi sejumlah tantangan struktural dan kultural. Hardiyansyah (2018) mengungkapkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, serta kurangnya transparansi masih menjadi kendala utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Hal serupa juga dikemukakan oleh Dwiyanto (2021), yang menyoroti adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan praktik di lapangan (policy–practice gap), sehingga efektivitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai.

Selain faktor internal organisasi, efektivitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, khususnya tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat. Alford dan Yates (2016) menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat (user engagement) dalam proses pelayanan publik, karena masyarakat tidak hanya berperan sebagai

penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra dalam menciptakan nilai pelayanan. Dalam konteks ini, rendahnya literasi pelayanan masyarakat dapat menjadi hambatan tersendiri, terutama dalam memahami prosedur, persyaratan, dan mekanisme pelayanan yang berlaku.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui digitalisasi layanan. Sukarno dan Pramusinto (2020) menunjukkan bahwa penerapan e-government dan inovasi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan. Namun, implementasi digitalisasi ini masih belum merata, khususnya di tingkat pemerintahan lokal, sehingga pelayanan masih cenderung bergantung pada interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat.

Kondisi tersebut juga terlihat dalam praktik pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu. Berdasarkan pengamatan awal, pelayanan publik di wilayah ini telah memiliki prosedur yang cukup jelas dan aparatur yang relatif responsif. Namun demikian, masih ditemukan berbagai kendala, seperti belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan, keterbatasan jumlah aparatur, serta belum optimalnya sistem informasi dan pengaduan pelayanan. Situasi ini berdampak pada terjadinya inefisiensi pelayanan, seperti pengulangan proses administrasi dan keterlambatan penyelesaian layanan.

Sejumlah penelitian terdahulu cenderung menempatkan efektivitas pelayanan pada aspek prosedural dan administratif, serta mengukur keberhasilan pelayanan berdasarkan kecepatan dan ketepatan waktu. Namun, pendekatan tersebut dinilai belum cukup komprehensif, karena belum mengintegrasikan secara utuh dimensi sistem pelayanan, perilaku aparatur, serta kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan. Rohman et al. (2023) menunjukkan bahwa perilaku aparatur, khususnya dalam hal komunikasi dan responsivitas,

memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan pendekatan yang lebih integratif dalam menganalisis efektivitas pelayanan publik, dengan menggabungkan dimensi prosedural, perilaku aparatur, serta faktor eksternal berupa pemahaman masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian pelayanan publik, khususnya pada level pemerintahan lokal, serta memberikan rekomendasi praktis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan prima dalam pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami secara mendalam fenomena efektivitas pelayanan prima dalam pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna, persepsi, dan pengalaman subjek penelitian secara kontekstual dan holistik (Creswell, 2016). Selain itu, desain deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai kondisi empiris yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi variabel (Sugiyono, 2016).

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu pada periode Januari hingga Maret 2026. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa Kelurahan Dadaprejo memiliki karakteristik pelayanan publik yang relevan dengan fokus penelitian, serta memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam dan representatif.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2016). Jumlah informan sebanyak 10 orang, yang terdiri dari 1 orang Lurah, 1 orang Sekretaris Kelurahan, 4 orang petugas pelayanan, dan 4 orang masyarakat pengguna layanan. Komposisi ini dipilih untuk memperoleh perspektif yang seimbang antara penyedia dan penerima layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan publik yang berlangsung. Wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam terkait pengalaman dan persepsi informan, dengan tetap memberikan fleksibilitas dalam pengembangan pertanyaan (Creswell, 2016). Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, standar operasional prosedur, serta dokumen pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Proses analisis dilakukan secara berulang sejak tahap pengumpulan data hingga diperoleh temuan yang valid. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi (Sugiyono, 2016).

HASIL

Efektivitas Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo secara umum telah menunjukkan capaian yang cukup baik. Aparatur kelurahan telah berupaya memberikan pelayanan sesuai

dengan prosedur yang berlaku serta menunjukkan sikap responsif dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi, memproses permohonan administrasi, serta menyelesaikan layanan dalam waktu yang relatif sesuai dengan standar yang ditetapkan. Meskipun demikian, efektivitas pelayanan yang dicapai masih bersifat parsial karena terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran pelayanan, baik yang berasal dari internal organisasi maupun dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan di Kelurahan Dadaprejo pada dasarnya telah disusun secara jelas dan mengikuti ketentuan yang berlaku. Informasi terkait persyaratan juga telah disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai media, seperti papan pengumuman di kantor kelurahan serta penjelasan langsung dari petugas pelayanan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan masyarakat yang belum sepenuhnya memahami persyaratan tersebut. Kondisi ini menyebabkan berkas yang diajukan sering kali tidak lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Akibatnya, proses pelayanan harus diulang dan waktu penyelesaian menjadi lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan tidak terletak pada ketersediaan persyaratan, melainkan pada efektivitas penyampaian informasi dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Sistem dan prosedur pelayanan di Kelurahan Dadaprejo telah disusun secara sistematis dan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Alur pelayanan dimulai dari penerimaan berkas, proses verifikasi, hingga penyelesaian dokumen oleh petugas yang berwenang. Meskipun demikian, sistem pelayanan yang diterapkan masih bersifat konvensional dan belum sepenuhnya berbasis digital. Selain itu, informasi

mengenai alur pelayanan belum disajikan secara visual dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga banyak pengguna layanan yang masih bergantung pada penjelasan langsung dari petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum sepenuhnya mendukung efisiensi dan kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan.

Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Dadaprejo relatif berjalan dengan baik, terutama apabila persyaratan yang diajukan oleh masyarakat telah lengkap dan sesuai. Dalam kondisi tersebut, pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif cepat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan keterlambatan yang disebabkan oleh ketidaklengkapan berkas atau tingginya jumlah pemohon pada waktu tertentu. Selain itu, keterbatasan jumlah aparatur juga turut memengaruhi kecepatan pelayanan, terutama ketika terjadi peningkatan volume layanan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan masih sangat bergantung pada faktor situasional, baik dari sisi internal maupun eksternal.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan yang dihasilkan di Kelurahan Dadaprejo umumnya telah memenuhi standar yang ditetapkan. Dokumen administratif yang diterbitkan telah melalui proses verifikasi yang cukup teliti untuk memastikan keakuratan data dan kesesuaian dengan format yang berlaku. Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait isi dokumen yang diterima, sehingga dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan. Hal ini menunjukkan bahwa dari aspek output, pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Kompetensi Pelaksana

Kompetensi aparatur pelayanan di Kelurahan Dadaprejo tergolong cukup baik dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Aparatur menunjukkan pemahaman yang memadai terhadap tugas dan tanggung jawabnya, serta mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan cukup efektif. Mereka juga mampu berkomunikasi dengan masyarakat dan memberikan penjelasan yang jelas terkait proses pelayanan. Namun demikian, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi guna mendukung pelayanan yang lebih modern dan efisien.

Perilaku Pelaksana

Perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan responsif. Aparatur berupaya memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan latar belakang masyarakat, serta mampu menciptakan suasana pelayanan yang cukup nyaman. Sikap ini menjadi salah satu faktor penting yang mendukung terciptanya pelayanan prima, karena secara langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Meskipun demikian, dalam kondisi tertentu seperti saat jumlah pemohon meningkat, konsistensi pelayanan masih perlu dijaga agar kualitas layanan tetap optimal.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan di Kelurahan Dadaprejo pada dasarnya telah dilakukan, namun masih bersifat informal. Masyarakat biasanya menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas, dan aparatur merespons dengan memberikan penjelasan atau solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Meskipun respons yang diberikan cukup baik, sistem pengaduan belum terdokumentasi secara sistematis. Hal ini menyebabkan proses evaluasi dan perbaikan pelayanan menjadi kurang optimal, karena tidak adanya data yang dapat digunakan sebagai bahan analisis secara berkelanjutan.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan di Kelurahan Dadaprejo secara umum telah tersedia dan cukup mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Fasilitas seperti ruang pelayanan, peralatan kerja, dan media komunikasi telah digunakan dalam proses pelayanan sehari-hari. Namun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan, terutama terkait kenyamanan ruang pelayanan dan penyediaan media informasi yang lebih informatif dan mudah diakses oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dasar telah terpenuhi, peningkatan kualitas sarana dan prasarana tetap diperlukan untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Prima

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo secara umum telah berjalan cukup efektif, namun efektivitas tersebut masih bersifat parsial dan belum terintegrasi secara sistemik. Temuan ini sejalan dengan pandangan Osborne (2018) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik dalam paradigma modern tidak hanya ditentukan oleh pencapaian output, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pengguna dalam menciptakan nilai pelayanan (*public service logic*). Dalam konteks ini, pelayanan di Kelurahan Dadaprejo telah memenuhi aspek interaksi melalui perilaku aparatur yang responsif, namun belum sepenuhnya didukung oleh sistem pelayanan yang adaptif dan berbasis teknologi.

Kualitas Pelayanan dalam Perspektif SERVQUAL

Jika dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1988), maka kualitas pelayanan di Kelurahan Dadaprejo dapat dijelaskan sebagai berikut.

Dimensi tangibles tercermin dari ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup memadai, meskipun masih

perlu peningkatan pada aspek kenyamanan dan media informasi. Dimensi reliability terlihat dari kemampuan aparatur dalam menghasilkan produk pelayanan yang akurat dan sesuai standar. Sementara itu, dimensi responsiveness menjadi salah satu kekuatan utama, ditunjukkan melalui sikap aparatur yang tanggap dalam melayani masyarakat. Namun, pada dimensi assurance dan empathy, meskipun telah berjalan cukup baik, masih diperlukan penguatan melalui peningkatan kompetensi dan konsistensi pelayanan, khususnya dalam situasi dengan beban kerja tinggi.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Steven Van de Walle dan Zoe Scott (2011) yang menyatakan bahwa dimensi responsivitas dan kejelasan prosedur merupakan faktor dominan dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan publik.

Kesenjangan antara Standar dan Praktik Pelayanan

Meskipun secara normatif prosedur pelayanan telah tersedia, penelitian ini menemukan adanya kesenjangan antara standar pelayanan dan implementasinya di lapangan. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidakpahaman masyarakat terhadap persyaratan serta ketergantungan pada penjelasan petugas dalam mengakses layanan. Kondisi ini sejalan dengan konsep policy–practice gap yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2021), yang menyatakan bahwa kegagalan implementasi kebijakan pelayanan publik seringkali disebabkan oleh lemahnya komunikasi kebijakan dan rendahnya kapasitas pengguna layanan.

Lebih lanjut, temuan ini juga menunjukkan adanya information asymmetry antara aparatur dan masyarakat, di mana informasi pelayanan belum sepenuhnya dapat diakses dan dipahami secara merata. Hal ini berdampak pada inefisiensi pelayanan, seperti pengulangan proses administrasi dan keterlambatan penyelesaian layanan.

Peran Kompetensi dan Perilaku Aparatur

Kompetensi dan perilaku aparatur menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur di Kelurahan Dadaprejo memiliki kompetensi yang cukup baik dalam aspek administratif serta menunjukkan perilaku yang ramah, sopan, dan responsif. Temuan ini sejalan dengan penelitian John Alford dan Sophie Yates (2016) yang menekankan bahwa kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat merupakan elemen kunci dalam menciptakan nilai pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini juga mendukung temuan Abd. Rohman et al. (2023) yang menunjukkan bahwa perilaku aparatur, khususnya dalam hal komunikasi dan responsivitas, memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan demikian, meskipun sistem pelayanan belum sepenuhnya optimal, perilaku aparatur yang baik mampu menjadi faktor kompensasi dalam menjaga kualitas pelayanan.

Keterbatasan Sistem Pelayanan dan Tantangan Digitalisasi

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah masih terbatasnya pemanfaatan teknologi dalam sistem pelayanan. Pelayanan masih bersifat konvensional dan bergantung pada interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya bertransformasi menuju sistem digital yang lebih efisien dan transparan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Bambang Sukarno dan Agus Pramusinto (2020) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi layanan. Tanpa dukungan sistem berbasis teknologi, pelayanan cenderung mengalami keterbatasan dalam hal kecepatan, aksesibilitas, dan pengelolaan data.

Peran Masyarakat dalam Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kinerja aparatur, tetapi juga oleh tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan menjadi salah satu faktor penghambat utama.

Hal ini memperkuat pandangan Alford dan Yates (2016) bahwa masyarakat merupakan bagian integral dalam proses pelayanan publik (co-producer), sehingga keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi oleh keterlibatan dan kapasitas masyarakat itu sendiri. Dengan demikian, peningkatan literasi pelayanan masyarakat menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Berdasarkan keseluruhan temuan, efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo dapat dipahami sebagai hasil interaksi antara tiga dimensi utama, yaitu: (1) kapasitas internal aparatur, (2) sistem pelayanan yang digunakan, dan (3) karakteristik masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketiga dimensi ini saling berinteraksi dan menentukan kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Meskipun pelayanan telah menunjukkan capaian yang cukup baik pada aspek perilaku aparatur dan kualitas output, keterbatasan pada sistem pelayanan dan rendahnya literasi masyarakat masih menjadi kendala utama. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih integratif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, tidak hanya melalui perbaikan internal organisasi, tetapi juga melalui penguatan sistem dan pemberdayaan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan prima dalam pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo secara umum telah berjalan cukup baik, terutama ditinjau dari aspek perilaku aparatur, kejelasan prosedur, serta kualitas produk layanan yang dihasilkan.

Aparatur mampu memberikan pelayanan yang responsif, komunikatif, dan relatif tepat waktu, sehingga mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Namun demikian, efektivitas tersebut masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya terintegrasi secara sistemik. Keterbatasan utama dalam pelayanan publik terletak pada belum optimalnya sistem pelayanan, khususnya dalam hal digitalisasi dan penyediaan informasi yang mudah diakses, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan. Selain itu, mekanisme penanganan pengaduan yang masih bersifat informal juga menjadi kelemahan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi yang hanya berfokus pada satu kelurahan, sehingga generalisasi temuan masih terbatas. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan belum mampu mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan masyarakat atau kinerja pelayanan secara lebih objektif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan pendekatan yang lebih komprehensif dengan menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*), serta memperluas lokasi penelitian agar diperoleh perbandingan antar wilayah. Selain itu, kajian lanjutan juga dapat difokuskan pada implementasi digitalisasi pelayanan publik, analisis kepuasan masyarakat berbasis model SERVQUAL, serta penguatan sistem pengaduan berbasis teknologi guna meningkatkan efektivitas pelayanan secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Alford, J., & Yates, S. (2016). Co-production of public services in Australia: The roles of government organizations and co-producers. *Public Management Review*, 18(7), 1046–1066.
- Bowo, F. A., & Mahrudi, I. (2022). Efektivitas pelayanan publik dasar dalam perspektif kualitas pelayanan. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 21(2), 104–114.

- Christiaan, P. M., Hartono, S., & Radjikan. (2024). Analisis pelayanan prima pada program pengurusan surat izin mengemudi di Satpas Colombo Surabaya Jawa Timur. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(5), 84–92. <https://doi.org/10.69957/praob.v4i05.1638>
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat, H. (2021). Efektivitas kinerja pelayanan sensus penduduk berbasis online di Badan Pusat Statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 277–286.
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Frimayasa, A. (2017). Konsep dasar dan strategi pelayanan prima (service excellence). *Cakrawala: Jurnal Humaniora*, 17(1), 1–10.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan pelayanan prima pada mal pelayanan publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Koli, A. R. A., & Firdausi, F. (2019). Efektivitas pelayanan publik di bidang kependudukan berbasis elektronik di Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(4), 200–205.
- Lagantondo, H. (2020). Kualitas pelayanan aparatur kelurahan pada Kantor Lurah Kayamanya. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 6(1), 7–16.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntabilitas sektor publik*. Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan prima melalui penyelenggaraan mal pelayanan publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54.
- Rohman, A., et al. (2023). Public service behavior and its impact on public trust. (*Jurnal SINTA 2*).
- Salam, R., Niswaty, R., Maulana, A. M. F., & Darwis, M. (2020). Efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12–22.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukarno, B., & Pramusinto, A. (2020). Digital governance and public service innovation. *Journal of Asian Public Policy*, 13(2), 1–15.
- Van de Walle, S., & Scott, Z. (2011). The role of public service performance in public trust. *Public Administration Review*, 71(2), 211–220.