

ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU

Analysis of the Public Satisfaction Survey on the Quality of Public Services at the Bumiaji District Office Batu City

Fery Julkarnain^{1*}
Firman Firdausi¹
Ignatius Adiwidjaja¹

¹Universitas Tribhuwana Tungadewi,
Malang

*corresponding author:
email: feryjulkarnain016@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggara pemerintahan sekaligus menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bumiaji Kota Batu berdasarkan perspektif SERVQUAL. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive yang meliputi unsur pimpinan, aparatur pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik telah berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh prosedur pelayanan yang jelas, keterbukaan informasi, kompetensi aparatur, serta penerapan prinsip keadilan dan keramahan dalam pelayanan. Namun demikian, kualitas pelayanan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, gangguan infrastruktur teknologi, koordinasi lintas instansi, dan rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Peningkatan kapasitas organisasi dan optimalisasi pelayanan berbasis digital menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, akuntabel, dan berkelanjutan.

Kata Kunci:

Kepuasan masyarakat
Kualitas pelayanan
Standar operasional prosedur

Keywords:

Community satisfaction
Service quality
Standard operating procedures

Abstract

Public service quality is a key indicator of government performance and plays an important role in building public trust in government institutions. This study aims to analyze the quality of public services at the Bumiaji District Office, Batu City, using the SERVQUAL perspective. A descriptive qualitative approach was employed through observations, in-depth interviews, and document analysis. Informants were selected purposively, including district leaders, service officers, and community members as service users. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, consisting of data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that public service quality has generally been well implemented, reflected in clear service procedures, transparent information, competent personnel, and the application of fairness and courtesy in service delivery. However, service quality remains constrained by limited human resources, technological infrastructure problems, interagency coordination, and inadequate public understanding of administrative requirements. Strengthening organizational capacity and optimizing digital-based public services are essential to improving effective, accountable, and sustainable public service delivery.



© 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: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment>

Submite: 05-06-2026

Accepted: 18-07-2026

Published: 20-07-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara negara. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah tidak hanya mencerminkan efektivitas birokrasi, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan

pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipandang sebatas pelaksanaan prosedur administratif, melainkan sebagai upaya menciptakan nilai publik (*public value*) melalui pelayanan yang cepat, mudah, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Perubahan

paradigma tersebut menuntut setiap penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi.

Komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, menjamin kepastian prosedur, waktu, biaya, serta memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh masyarakat. Sejalan dengan regulasi tersebut, pemerintah juga mendorong penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sekaligus menjadi dasar perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Berbagai layanan seperti administrasi kependudukan, legalisasi dokumen, surat keterangan, hingga fasilitasi pelayanan pemerintahan lainnya dilaksanakan secara langsung di tingkat kecamatan. Posisi tersebut menjadikan kecamatan sebagai organisasi publik yang paling sering berinteraksi dengan masyarakat sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah secara keseluruhan (Dwiyanto, 2015). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di tingkat kecamatan merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan publik.

Kecamatan Bumiaji Kota Batu merupakan salah satu kecamatan yang memiliki karakteristik wilayah cukup

kompleks karena melayani sembilan desa dengan kondisi geografis yang beragam, mulai dari kawasan perkotaan hingga daerah pegunungan. Luas wilayah pelayanan serta keberagaman karakteristik masyarakat menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan merata. Berdasarkan observasi awal, pelayanan di Kecamatan Bumiaji telah didukung oleh penerapan standar operasional prosedur (SOP), sistem pelayanan terpadu, serta pemanfaatan teknologi informasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain keterlambatan penyelesaian pelayanan pada kondisi tertentu, perbedaan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi, keterbatasan jumlah petugas pada jam pelayanan tertentu, serta gangguan teknis yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih memerlukan evaluasi secara komprehensif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penyelenggaraan pelayanan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, kejelasan prosedur, pemanfaatan teknologi, serta komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Damayanti et al. (2019) menemukan bahwa aspek kecepatan pelayanan dan sarana prasarana masih menjadi indikator yang memerlukan perhatian dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan. Umar et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, terutama pada dimensi daya tanggap aparatur. Sementara itu, Septiana et al. (2021) menyimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pengukuran kepuasan masyarakat, sedangkan kajian yang mengungkap bagaimana kualitas pelayanan dipraktikkan oleh aparatur serta dipersepsikan oleh

masyarakat melalui pendekatan kualitatif masih relatif terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada analisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bumiaji Kota Batu menggunakan pendekatan kualitatif dengan kerangka teori SERVQUAL yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan ini tidak hanya digunakan untuk mendeskripsikan kondisi pelayanan, tetapi juga untuk memahami bagaimana setiap dimensi kualitas pelayanan diwujudkan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian kualitas pelayanan publik, sekaligus menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bumiaji Kota Batu berdasarkan pengalaman aparatur penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena pelayanan publik secara kontekstual, sehingga dapat mengidentifikasi praktik penyelenggaraan pelayanan, faktor pendukung, serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya tanpa melakukan pengujian hipotesis (Moleong, 2021).

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur, selama periode Januari–Februari 2026. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa Kecamatan Bumiaji merupakan salah satu unit pelayanan publik yang

melayani wilayah dengan karakteristik geografis dan sosial yang beragam, sehingga memiliki dinamika pelayanan yang menarik untuk dikaji.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Informan terdiri atas unsur pimpinan kecamatan, pejabat yang membidangi pelayanan, ketua RT sebagai representasi masyarakat, serta masyarakat pengguna layanan. Komposisi tersebut dipilih untuk memperoleh perspektif yang beragam mengenai proses penyelenggaraan pelayanan publik dari sisi penyelenggara maupun penerima layanan.

Data penelitian diperoleh melalui observasi nonpartisipan, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, sarana pendukung, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat. Wawancara mendalam dilakukan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur agar informan memiliki keleluasaan menjelaskan pengalaman dan pandangannya terkait kualitas pelayanan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang meliputi standar operasional prosedur (SOP), dokumen pelayanan, laporan kinerja, foto kegiatan, serta dokumen administratif lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Analisis dilakukan secara berulang sejak proses pengumpulan data hingga diperoleh temuan yang konsisten.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari aparatur dan masyarakat, serta triangulasi teknik melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, penelitian menerapkan kriteria *trustworthiness* yang

meliputi *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln dan Guba untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

HASIL

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Bumiaji, Bapak Thomas, prosedur pelayanan di kantor Kecamatan Bumiaji telah dirancang sederhana mungkin dengan penyusunan SOP yang jelas untuk setiap jenis layanan. Kecamatan telah menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu sehingga masyarakat tidak harus berpindah-pindah loket. Penerapan teknologiscan barcode juga memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan secara cepat dan praktis. Hal serupa dikonfirmasi oleh Bapak Wibisono selaku seksi pelayanan yang mengungkapkan bahwa setiap alur pelayanan telah dirancang secara sistematis dan mudah untuk dipahami oleh masyarakat umum.

Persyaratan Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di Kecamatan Bumiaji telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku tanpa adanya penambahan persyaratan diluar ketentuan. Seluruh persyaratan teknis dan administratif telah dipublikasikan melalui papan informasi, brosur, *website* resmi Kecamatan, dan media sosial. Bapak Wibisono menambahkan bahwa persyaratan yang ditetapkan bersifat proporsional dan tidak memberatkan masyarakat karena hanya berupa dokumen mendasar yang sudah semestinya dimiliki oleh setiap warga.

Kejelasan Petugas pelayanan

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa seluruh petugas pelayanan di Kecamatan Bumiaji diwajibkan menggunakan *name tag* resmi yang memuat nama lengkap, jabatan, foto, dan logo

Kecamatan. Bapak Thomas menegaskan bahwa kejelasan identitas petugas merupakan bagian dari komitmen transparansi pelayanan publik. Bapak Wibisono menambahkan bahwa dengan adanya identitas yang jelas, masyarakat dapat mengetahui kepada siapa mereka harus bertanya atau menyampaikan pengaduan apabila terjadi permasalahan dalam proses pelayanan.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jam operasional pelayanan Kecamatan Bumiaji ditetapkan pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB. Adapun untuk memastikan kedisiplinan, telah diterapkan sistem presensi elektronik berbasis *fingerprint*. Namun demikian, Bapak Thomas mengakui masih terdapat kendala ketepatan waktu pada hari-hari tertentu akibat keterlambatan petugas, pelaksanaan tugas lapangan, atau kondisi mendadak lainnya. Sebagai antisipasi, kecamatan telah menerapkan sistem piket dan backup petugas agar layanan tetap berjalan tanpa gangguan.

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, setiap petugas yang menerima berkas dari Masyarakat bertanggung jawab penuh untuk memproses layanan hingga selesai sesuai target waktu SOP. Kecamatan Bumiaji telah menerapkan sistem *tracking* dokumen yang memungkinkan masyarakat memantau progres pengurusan berkas mereka. Petugas juga diwajibkan memberikan penjelasan dan solusi alternatif apabila terdapat kendala atau penolakan berkas. Bapak Ahmad selaku Seksi Pelayanan menambahkan bahwa petugas secara berkala mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis guna meningkatkan kompetensi dalam menangani berbagai permasalahan teknis masyarakat.

Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil wawancara dengan Bapak Wibisono menunjukkan bahwa petugas pelayanan dipilih melalui

proses seleksi yang mempertimbangkan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan kemampuan teknis. Sebagian besar petugas berlatar belakang pendidikan minimal diploma atau sarjana dari bidang administrasi negara, ilmu pemerintahan, atau manajemen. Setiap petugas baru mendapatkan pembekalan mengenai tugas dan fungsinya serta penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan. Diterapkan pula sistem mentoring di mana petugas baru didampingi oleh petugas senior selama periode tertentu sebelum secara mandiri melayani masyarakat.

Kecepatan Pelayanan

Hasil monitoring internal Kecamatan Bumiaji menunjukkan bahwa sekitar 80 hingga 85 persen dari total pelayanan setiap bulannya dapat dirampungkan sesuai dengan waktu yang ditentukan bahkan lebih cepat dari target yang ditetapkan dalam SOP. Layanan sederhana seperti surat keterangan dapat diselesaikan dalam satu hari kerja, sedangkan layanan yang memerlukan verifikasi lebih lanjut membutuhkan tiga hingga lima hari kerja. Namun demikian, Bapak Ahmad mengakui masih terdapat sekitar 15 hingga 20 persen pelayanan yang mengalami keterlambatan akibat ketidaklengkapan dokumen, gangguan listrik, jaringan internet tidak stabil, maupun keterbatasan petugas yang sedang menjalankan tugas dinas.

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Hasil wawancara dengan Bapak Thomas menunjukkan bahwa prinsip keadilan diterapkan secara konsisten di Kecamatan Bumiaji. Seluruh masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama tanpa adanya diskriminasi yang didasarkan pada status sosial, ekonomi, maupun suku, agama, maupun golongan. Sistem antrian diterapkan berdasarkan urutan kedatangan, dengan pengecualian khusus bagi kelompok yang membutuhkan perhatian khusus seperti lanjut usia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini dikonfirmasi oleh Bapak Ahmad dan Ibu Wati selaku

masyarakat dan RT yang menyatakan bahwa petugas kecamatan sudah memahami etika pelayanan dengan baik.

Kesopanan dan Keramahan Petugas

Hasil wawancara menunjukkan bahwa setiap petugas Kecamatan Bumiaji diwajibkan untuk menyapa masyarakat dengan ramah, menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami, serta bersikap menghargai setiap pengguna layanan. Bapak Thomas menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan merupakan cerminan dari budaya pelayanan prima yang terus dibangun. Kecamatan juga secara aktif melakukan pembinaan dengan menegur petugas yang bersikap kurang sopan sehingga standar etika pelayanan dapat terjaga secara konsisten.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa faktor pendukung pelayanan, antara lain komitmen pimpinan yang kuat, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kualitas SDM yang terus ditingkatkan, adanya SOP yang jelas, sistem pengawasan dan evaluasi yang berjalan baik, serta meningkatkan kesadaran dan keterlibatan aktif masyarakat. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat meliputi terbatasnya jumlah tenaga pegawai, rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan, gangguan teknis seperti listrik padam dan jaringan internet tidak stabil, lambatnya koordinasi lintas instansi, adanya oknum percalo, serta keterbatasan anggaran untuk pengembangan fasilitas dan teknologi.

PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bumiaji

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bumiaji secara umum telah memenuhi sebagian besar indikator pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut tercermin dari tersedianya standar operasional prosedur (SOP),

keterbukaan informasi pelayanan, kompetensi aparatur, serta penerapan prinsip pelayanan yang adil dan responsif. Namun demikian, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh berbagai kendala administratif, teknis, dan kapasitas organisasi.

Berdasarkan perspektif SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), dimensi tangibles tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik sarana pelayanan, tetapi juga mencerminkan profesionalisme organisasi dalam menyediakan lingkungan pelayanan yang nyaman dan mudah diakses. Ketersediaan papan informasi, media digital, identitas petugas, serta penerapan sistem pelayanan terpadu menunjukkan adanya upaya organisasi membangun pelayanan yang transparan dan mudah dipahami masyarakat. Kondisi tersebut memperkuat persepsi masyarakat terhadap kredibilitas penyelenggara pelayanan.

Pada dimensi *reliability*, Kecamatan Bumiaji menunjukkan kemampuan melaksanakan pelayanan sesuai prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Penerapan SOP, sistem pelayanan satu pintu, serta standardisasi persyaratan administrasi menunjukkan adanya konsistensi dalam proses pelayanan. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa reliabilitas pelayanan belum sepenuhnya stabil karena masih dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti kelengkapan dokumen masyarakat, koordinasi dengan instansi lain, dan gangguan infrastruktur teknologi. Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas prosedur internal, tetapi juga oleh dukungan sistem administrasi yang lebih luas.

Dimensi *responsiveness* tercermin dari upaya aparatur dalam memberikan pelayanan secara cepat, memberikan penjelasan kepada masyarakat, serta menyediakan mekanisme penyampaian pengaduan. Meskipun sebagian besar pelayanan dapat diselesaikan sesuai target waktu, penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur masih menghadapi tantangan

ketika terjadi peningkatan volume pelayanan atau gangguan teknis. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kecepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya manusia dan kesiapan infrastruktur pendukung.

Selanjutnya, dimensi *assurance* terlihat melalui kompetensi aparatur yang diperkuat melalui pelatihan, pembinaan, dan pendampingan bagi petugas pelayanan. Upaya tersebut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara profesional. Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis perlu diimbangi dengan penguatan disiplin kerja agar kualitas pelayanan tetap konsisten pada setiap kondisi pelayanan.

Sementara itu, dimensi *empathy* tercermin melalui penerapan prinsip pelayanan tanpa diskriminasi, penghormatan terhadap kelompok rentan, serta sikap ramah dan sopan aparatur dalam melayani masyarakat. Dimensi ini menjadi salah satu kekuatan pelayanan di Kecamatan Bumiaji karena membangun hubungan yang lebih humanis antara aparatur dan masyarakat. Temuan tersebut sejalan dengan paradigma New Public Service yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani secara adil, bukan sekadar sebagai pengguna layanan (Denhardt & Denhardt, 2003).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bumiaji tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan standar pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi menjaga konsistensi implementasi seluruh dimensi kualitas pelayanan secara bersamaan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan tidak cukup dibangun melalui penyederhanaan prosedur, tetapi memerlukan dukungan sumber daya, budaya organisasi, dan komitmen aparatur agar pelayanan mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh interaksi antara faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan. Faktor pendukung utama meliputi komitmen pimpinan, keberadaan SOP yang jelas, peningkatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta tersedianya sarana dan prasarana pelayanan. Faktor-faktor tersebut membentuk lingkungan organisasi yang mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan akuntabel. Temuan ini sejalan dengan penelitian Umar, Jaharni, dan Bahri (2020) yang menyatakan bahwa kepemimpinan organisasi dan kapasitas aparatur merupakan determinan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Di sisi lain, penelitian juga menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih menghadapi berbagai hambatan, terutama keterbatasan jumlah aparatur dibandingkan dengan beban pelayanan, rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap persyaratan administrasi, gangguan infrastruktur teknologi, serta lambatnya koordinasi antarinstansi. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, tetapi juga oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali langsung penyelenggara pelayanan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Damayanti et al. (2019) yang menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan kelengkapan informasi masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Selain itu, keberadaan praktik percaloan dan keterbatasan anggaran menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memerlukan penguatan tata kelola organisasi secara menyeluruh. Digitalisasi pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, penyederhanaan koordinasi lintas instansi,

serta penguatan pengawasan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kepatuhan terhadap standar pelayanan, tetapi juga pada kapasitas organisasi dalam mengelola sumber daya, memanfaatkan teknologi, serta membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bumiaji Kota Batu secara umum telah berjalan dengan baik dan mencerminkan upaya penyelenggara pelayanan dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Berdasarkan perspektif SERVQUAL, kualitas pelayanan telah didukung oleh tersedianya sarana pelayanan yang memadai (*tangibles*), penerapan prosedur yang jelas dan konsisten (*reliability*), kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara responsif (*responsiveness*), kompetensi serta jaminan pelayanan yang meningkatkan kepercayaan masyarakat (*assurance*), dan sikap ramah serta perlakuan yang adil kepada seluruh pengguna layanan (*empathy*). Meskipun demikian, implementasi kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah aparatur, kendala infrastruktur teknologi, koordinasi lintas instansi yang belum efektif, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap persyaratan administrasi.

Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada keberadaan standar operasional prosedur dan regulasi pelayanan, tetapi juga pada kapasitas organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, memanfaatkan teknologi informasi, serta membangun budaya

pelayanan yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan ini memberikan implikasi bahwa penguatan kompetensi aparatur, optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital, serta peningkatan koordinasi antarlembaga menjadi strategi penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, akuntabel, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Damayanti, N. K. A., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(2), 452–462.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- 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.
- Sadhan. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Indra Prahasta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, D., & Wahyudi, W. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis e-government di kecamatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 1–12.
- Umar, U., Juharni, J., & Bahri, B. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep. *Journal of Public Administration and Government*, 2(2), 89–99.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Indonesia. (2018). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.