



LAPORAN PENDAHULUAN

PENYUSUNAN KAJIAN ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2025

Kerjasama

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN PASURUAN**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyampaikan Laporan Kegiatan Penyusunan Kajian Analisa Kualitas Pelayanan Publik bidang Sosial dan Kependudukan pada 51 instansi Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan Tahun 2025. Laporan awal kegiatan ini disusun sebagai bentuk penyampaian progress kegiatan Penyusunan Kajian Analisa Kualitas Pelayanan Publik bidang Sosial dan Kependudukan pada fasilitas pelayanan publik di 51 instansi yang dilaksanakan pada tahun 2025.

Kegiatan ini merupakan bentuk Kerjasama antara Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember, sehingga pelaksanaannya dilakukan oleh tim ahli dan tim enumerator Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember serta koordinasi dan pertanggung jawabannya dilakukan dengan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini, untuk itu penyusun mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Pasuruan
2. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pasuruan
3. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Kesehatan Kabupaten Pasuruan
4. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasuruan
5. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan
6. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan

7. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan
8. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang Kabupaten Pasuruan
9. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Pasuruan
10. Kepala dinas dan seluruh jajaran direksi Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Pasuruan
11. Kepala Camat Tosari, Kepala Camat Pandaan, Kepala Camat Lekok, Kepala Camat Gempol dan Kepala Camat Pasrepan dan seluruh jajarannya di Kabupaten Pasuruan
12. Kepala Puskesmas dan seluruh jajaran direksi 5 Puskesmas (Puskesmas Tosari, Puskesmas Pandaan, Puskesmas Lekok, Puskesmas Gempol dan Puskesmas Pasrepan) di seluruh Kabupaten Jember

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan.

Jember, November 2025

Tim Peneliti



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	4
BAB 1 PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Maksud dan tujuan	7
1.3 Manfaat Kajian	8
1.4 Dasar Hukum.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kualitas Pelayanan Publik	10
2.2 Kepuasan	11
2.2.1 Definisi Kepuasan	11
2.2.2 Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Masyarakat.....	12
2.2 Pelayanan Publik	12
2.3 Survei Kepuasan Publik/Masyarakat.....	14
2.4 Landasan Hukum.....	15
2.5 Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	15
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	19
3.1.1 Pendekatan penelitian.....	19
3.1.2 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Lokasi penelitian/Setting Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.3.1 Sampel untuk Penelitian Kuantitatif.....	20
3.3.2 Informan Penelitian Untuk Penelitian Kualitatif.....	21
3.3.3 Instrumen dan Informan Penelitian.....	21
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	22
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	23
3.6 Instrumen Penelitian.....	23



3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	23
DAFTAR PUSTAKA	25

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pembangunan yang berorientasi pada masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek kepatuhan terhadap standar pelayanan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah daerah memberikan layanan yang cepat, mudah, transparan, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kabupaten Pasuruan sebagai daerah yang memiliki potensi unggulan daerah menghadapi tantangan yang cukup besar dalam penyediaan layanan publik. Dinamika sosial, perkembangan teknologi, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat mendorong Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan publiknya.

Salah satu faktor kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparatur yang bertugas memberikan pelayanan. Aparatur yang kompeten tidak hanya memahami prosedur dan regulasi, tetapi juga memiliki keterampilan komunikasi, sikap profesional, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Tanpa peningkatan kompetensi SDM secara berkelanjutan, berbagai kebijakan maupun inovasi layanan akan sulit diimplementasikan dengan baik dan berisiko menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Selain itu faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, termasuk pemanfaatan digitalisasi yang terintegrasi guna mempercepat, mempermudah, dan mengefisienkan pelayanan publik. Selain itu keterbukaan informasi publik yang diwujudkan melalui penguatan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada setiap perangkat daerah, agar masyarakat mendapatkan akses informasi yang transparan, akurat, dan akuntabel.

Namun demikian, evaluasi mengenai kualitas layanan publik seringkali lebih banyak ditekankan pada survei kepuasan masyarakat sesuai regulasi nasional. Padahal, diperlukan pula kajian analitis yang lebih luas untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan terhadap kualitas layanan yang ada, serta kesenjangan antara kebijakan yang dirumuskan dengan implementasi di lapangan. Kajian analitis yang tidak hanya melihat kualitas layanan dari sisi kebijakan dan persepsi masyarakat, tetapi juga menyoroti aspek kapasitas SDM sebagai penentu utama mutu pelayanan. Kajian ini diharapkan mampu memberikan masukan strategis bagi Pemerintah Kabupaten Pasuruan dalam merumuskan arah kebijakan peningkatan kualitas layanan publik yang lebih adaptif, responsif, dan berbasis pada penguatan kompetensi aparatur.

1.2 Maksud dan tujuan

Maksud dari kegiatan ini adalah untuk melakukan kajian analitis mengenai kualitas layanan publik di Kabupaten Pasuruan dengan menekankan pada pemahaman faktor-faktor strategis yang berpengaruh, persepsi masyarakat, efektivitas kebijakan pelayanan yang telah dijalankan, kebutuhan penguatan kompetensi SDM, ketersediaan sarana-prasarana berbasis digitalisasi terintegrasi, serta optimalisasi peran PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Tujuan dari kajian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kondisi kualitas layanan publik di Kabupaten Pasuruan dari berbagai aspek, baik kelembagaan, prosedural, maupun pengalaman masyarakat dalam menerima layanan.
2. Menganalisis faktor-faktor internal (kinerja aparatur, tata kelola, inovasi pelayanan) dan eksternal (tuntutan masyarakat, perkembangan teknologi, dinamika sosial) yang berpengaruh terhadap kualitas layanan publik.
3. Mengevaluasi kesesuaian antara kebijakan pelayanan publik dengan implementasi di lapangan, termasuk hambatan dan peluang yang dihadapi.

4. Menggali kebutuhan peningkatan kompetensi SDM aparatur sebagai penentu utama keberhasilan pelayanan publik.
5. Menilai ketersediaan sarana-prasarana pelayanan publik, khususnya digitalisasi yang terintegrasi antar perangkat daerah, sebagai bagian dari modernisasi layanan publik.
6. Menganalisis peran PPID pada masing-masing perangkat daerah dalam menjamin keterbukaan informasi publik yang akuntabel dan mendukung kepercayaan masyarakat.
7. Menyusun rekomendasi strategis yang dapat digunakan Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.3 Manfaat Kajian

Manfaat yang didapatkan dari kajian analisis kualitas layanan public ini adalah sebagai berikut:

- a. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public.
- b. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan sebagai upaya perbaikan layanan publik.
- d. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang telah dan akan dimanfaatkan.
- e. Sebagai bentuk kerjasama antara LP2M Universitas Jember dengan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pasuruan.

1.4 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
- c. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 4 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kabupaten Pasuruan Tahun 2025-2045;
- f. Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Pasuruan Tahun 2024-2026;
- g. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025;
- i. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 27 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Panduan Teknis Pelaksanaan Kegiatan Tahun Anggaran 2025 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 39 Tahun 2024;
- j. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 107 Tahun 2024 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025;

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian sesuai dengan harapan pelanggan dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan. Sebagai penyedia jasa, pemberi pelayanan juga harus mempertimbangkan keinginan setiap pelanggan saat memberikan layanan. Hal ini disebabkan karena pelanggan mempunyai peranan penting dalam mengevaluasi kriteria pelayanan, baik dari segi kualitas pelayanan yang diberikan maupun kemampuan perusahaan dalam menyediakannya. Unsur-unsur kualitas pelayanan meliputi upaya untuk memenuhi persyaratan; kualitas mencakup produk/jasa, layanan, manusia, dan lingkungan; dan kualitas merupakan suatu kondisi yang berkelanjutan. Jika penyedia jasa memberikan apa yang diharapkan pelanggan, maka penyedia jasa tersebut dikatakan mempunyai kualitas jasa yang baik. Demikian pula, jika pelanggan menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya, layanan tersebut dianggap berkualitas buruk. Kualitas suatu instansi atau pemberi layanan akan naik di mata pelanggan apabila pelayanannya berkualitas. Pelanggan akan semakin puas terhadap produk/jasa yang digunakannya apabila kualitasnya sesuai dengan keinginan dan harapannya.

Terselenggaranya tata kelola pemerintahan (*government governance*) yang baik merupakan tuntutan masyarakat yang harus terpenuhi di era keterbukaan saat ini. Pelaksanaan tata kelola pemerintahan melalui upaya penciptaan aparatur pemerintah yang bersih, bebas dari tindakan yang tidak terpuji serta yang berpihak pada kepentingan masyarakat diharapkan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparatur negara. Saat ini, konsep kualitas layanan (*service quality*) telah menjadi salah satu faktor penting sebagai pengukur kinerja organisasi, seperti perusahaan, lembaga, dan instansi pemerintah dalam mencapai kualitas layanan publik yang prima.

Melakukan optimalisasi layanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan yang mudah karena budaya organisasi pemerintahan yang sejak dulu tidak mengedepankan layanan prima kepada masyarakat dan hanya memberikan layanan seadanya, bahkan di beberapa lembaga terlihat buruknya layanan yang diberikan Masyarakat yang merupakan pengguna layanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan terhadap kinerja layanan publik yang memuaskan. Sehingga, tugas pemerintah baik di pusat maupun di daerah adalah bagaimana memberikan layanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

2.2 Kepuasan

2.2.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya, maka tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011). Menurut Asmuji (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pengguna jasa pelayanan Publik dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan Publik dengan harapan Masyarakat (masyarakat atau kelompok masyarakat). Dari penjelasan ini, kepuasan Masyarakat (*customer satisfaction*). Tingkat kepuasan Masyarakat institusi pelayanan Publik adalah dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan Publik. Masyarakat yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga, dan tetangga. Ini akan menjadi referensi yang baik kepada institusi penyedia pelayanan Publik. Diduga, masih banyak petugas Publik yang kurang atau belum memahami prinsip-prinsip kepuasan Masyarakat (Muninjaya, 2012).

2.2.2 Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat sangat tergantung pada persepsi dan harapan Masyarakat, dimana perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan Masyarakat. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh Masyarakat saat Masyarakat sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan Masyarakat yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang didapat dari pengalamannya setelah mengkonsumsi produk dan layanan tersebut.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

2.2 Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah individu, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat sebagai pelayan masyarakat. Karena itu kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana dan keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Untuk itu penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai, menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/ tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan

n. Evaluasi kinerja pelaksana

Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas dan menetapkan standar pelayanan adalah mengubah paradigma. Dalam pelayanan publik, instansi pemberi pelayanan publik tidak terlepas dari paradigma lama yang berbunyi “Kalau bisa diperlambat kenapa harus dipercepat”. Paradigma ini yang tertanam dalam pemikiran petugas pemberi pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan pun akan menjadi lambat dan berbelit-belit. Hal inilah yang harus diubah. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur struktur berfikir (mindset) para pelaku penyedia pelayanan namun juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti stuktur organisasi, sistem pertanggungjawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi.

2.3 Survei Kepuasan Publik/Masyarakat

Kajian Analisis Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan Tahun 2025 ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.
- e. Pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara
- f. pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

2.4 Landasan Hukum

Landasan hukum yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public (Lembaga Negara Republic Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
- c. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

2.5 Metode *Service Quality (SERVQUAL)*

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* atau *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. *Servqual* dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut (*word of mouth*), kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (promosi dan berbagai bentuk promosi instansi lainnya).

Lima (lima) dimensi kualitas pelayanan membentuk Metode Kualitas Pelayanan (*servqual*), suatu pendekatan peningkatan kualitas pelayanan. Karena sering digunakan, *Servqual* dianggap valid secara statistik. Keunggulan metode *servqual* adalah mempermudah dalam mengekstraksi persepsi atau sudut pandang dari hasil pengumpulan data kuesioner. serta unggul dalam menentukan variabel mana yang harus diprioritaskan untuk peningkatan pelayanan. Metode *servqual* digunakan dalam hal ini untuk mengukur tingkat kepuasan karena merupakan model pengukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan.

Lembaga pemberi layanan dapat menggunakan Kualitas Layanan, sebuah skala ringkas dengan tingkat kepercayaan dan kebenaran yang cukup tinggi, untuk lebih memahami bagaimana pelanggan memandang dan mengharapkan layanan yang mereka terima. *Servqual* memiliki lima dimensi, khususnya:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari staf pelayanan. Penampilan fisik instansi akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan instansi.
2. Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh instansi memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Berikut yakni langkah-langkah perhitungan memakai teknik *servqual* yaitu:

1. Menghitung hasil harapan ataupun harapan konsumen terkait pelayanan jasa memakai perhitungan seperti dibawah:

$$\Sigma yi = ((\Sigma STTx1) + (\Sigma TTx2) + (\Sigma CTx3) + (\Sigma Tx4) + (\Sigma STx5)) \dots \dots (1)$$

Dimana:

Σyi : Total bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i

- ΣSTT : Total orang yang memilih jawaban sangat tidak setuju
 ΣTT : Total orang yang memilih jawaban tidak setuju
 ΣCT : Total orang yang memilih jawaban netral
 ΣT : Total orang yang memilih jawaban setuju
 ΣST : Total orang yang memilih jawaban sangat setuju
1,2,3,4 : Skor atas skala linkert

2. Hitung hasil rata-rata jawaban responden atas pernyataan harapan dan memakai persamaan seperti dibawah:

$$Y_i = \frac{\Sigma y_i}{n} \dots \dots \dots (2)$$

Dimana:

- Y_i : Rata-rata jawaban responden atas pernyataan harapan ke-i
 Σy_i : Total bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke -i
 N : Total responden

3. Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti poin 1, tentukan nilai hasil yang diantisipasi atau harapan dengan menghitung hasil aktual atau persepsi pelanggan terhadap layanan.
4. Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti pada poin 2, tentukan rata-rata hasil yang diharapkan dengan menghitung tanggapan responden terhadap pernyataan kenyataan.
5. Dengan menggunakan persamaan berikut, tentukan kesenjangan kualitas layanan atau hasil kualitas suatu atribut layanan:

$$SQ_i = X_i - Y_i \dots \dots \dots (3)$$

Dimana :

- SQ_i : Nilai gap atribut ke-i
 X_i : Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i
 Y_i : Nilai rata-rata harapan ke-i

Perhitungan kesenjangan *servqual* menunjukkan bahwa kualitas layanan lebih rendah sebanding dengan besarnya kesenjangan, yang bernilai negatif. Kesenjangan ini menjadi landasan untuk



memprioritaskan peningkatan kualitas layanan. Sebaliknya, pelayanan mempunyai kualitas yang lebih tinggi jika nilai kesenjangannya lebih rendah (nol atau positif).

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan penelitian

Metode pendekatan penelitian adalah kuantitatif dan kualitatif, pendekatan penelitian dengan metode kuantitatif dan kualitatif ini karena: (1) Dalam metode kuantitatif pada dasarnya permasalahannya sudah cukup jelas dan terperinci, peneliti tinggal melakukan analisis kuantitatif dari data yang didapat, pemakaian penelitian kuantitatif pada penelitian ini dipakai untuk menjawab permasalahan 5 dimensi *SERVQUAL*. (2) Dan pada umumnya alasan menggunakan metode kualitatif karena permasalahannya belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna, sehingga tidak mungkin pada situasi kualitas pelayanan publik tersebut dijangkau dengan metode penelitian kualitatif, sehingga pemakaian pendekatan kualitatif ini untuk menjawab permasalahan perencanaan dan strategi pencapaian kualitas pelayanan publik. (3) Selain itu peneliti, bermaksud memahami situasi pelayanan publik secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori. Dengan demikian kedua pendekatan kuantitatif dan kualitatif saling mendukung sehingga hasilnya dapat digunakan untuk dasar perencanaan dan bahan penyusunan strategi pencapaian kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian tindakan (*action research*). Penelitian tindakan ini merupakan salah satu bentuk rancangan penelitian yang mendeskripsikan, menginterpretasi dan menjelaskan suatu situasi sosial Publik pada waktu yang bersamaan dengan melakukan perubahan atau intervensi pada masyarakat dan pemerintah dengan tujuan perbaikan terhadap capaian kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan. Dimana, rancangan penelitian dimulai dari peneliti melakukan penghitungan Indeks kualitas pelayanan public, melakukan analisis potensi dan permasalahan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dikaitkan dengan 5 dimensi

SERVQUAL dalam meningkatkan IPM, melakukan perencanaan pencapaian kualitas pelayanan public di Kabupaten Pasuruan dan Menyusun strategi pencapaian kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dan semua langkah penelitian tersebut melibatkan masyarakat, pemerintah serta semua stakholder.

3.2 Lokasi penelitian/Setting Penelitian

Lokasi penelitian adalah Kabupaten Pasuruan, (DPMPTSP, Dispendukcapil, BKPSDM, Kominfo, Kecamatan/MPP mini, Dinas Publik, Dinas Pendidikan, Dinas SDA CK TR).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Sampel untuk Penelitian Kuantitatif

Populasi penelitian untuk metode kuantitatif adalah seluruh penduduk Kabupaten Pasuruan sebesar 1.6400.000 (BPS Kabupaten Pasuruan, 2024). Sampel penelitian adalah sebagian dari penduduk Pasuruan yang dihitung dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{N Z^2 P (1-P)}{(N-1) d^2 + Z^2 P (1-P)}$$

Dimana:

n = Besar sampel

N = Jumlah populasi

P = proporsi = 0,5

Z2 = Derajat kepercayaan 95%, maka Z adalah 1,96

d = presisi yang diinginkan dalam penelitian ini 4,2% (0,042)

Dari hasil penghitungan rumus di atas, maka sampel penelitian ini adalah 506 sampel.

Teknik pengambilan sampel penelitian yaitu dengan teknik *Multistade Random Sampling*, dimana sampel diambil pada semua kecamatan, kemudian dari kecamatan diambil sampel desa yang mewakili, dari desa diambil sampel RT yang mewakili, baru kemudian diambil sampel rumah, dari sampel rumah kemudian dirandom sampel respondennya.

3.3.2 Informan Penelitian Untuk Penelitian Kualitatif

Penelitian ini akan dilaksanakan di OPD (DPMPTSP, Dispendukcapil, BKPSDM, Kominfo, Kecamatan/MPP mini, Dinas Publik, Dinas Pendidikan, Dinas SDA CK TR), dengan mengambil sampel untuk indept interview sebanyak 24 key informan. Teknik pengambilan sampel untuk key informan yaitu dengan teknik *purposive sampling*, dan bersifat *snowball sampling*, dimana peneliti menentukan responden yang diwawancarai berdasarkan keahliannya dibidang pelayanan publik. Kemudian apabila dalam proses tenaga ahli yang diketahui peneliti terbatas, maka untuk mengetahui beberapa tenaga ahli dibidang pelayanan publik dan lainnya, peneliti akan menanyakan ke informan pertama siapa tenaga ahli pelayanan publik dan lainnya yang diketahui informan pertama, dari petunjuk informan pertama inilah peneliti akan mendatangi dan mewawancarai responden dari petunjuk informan pertama.

3.3.3 Instrumen dan Informan Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif dari penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan berpegangan pada pedoman kuesioner terbuka (*guide quesioner*), dimana wawancara terhadap key informant dilakukan secara langsung melalui tatap muka dengan dipandu kuesioner yang dipersiapkan secara terbuka. Artinya, peneliti melakukan wawancara berdasarkan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Meskipun begitu, daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan ini pada dasarnya hanya bersifat sebagai petunjuk, karena peneliti bisa mengembangkan pertanyaan sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh responden. Termasuk, para peneliti bisa mengembangkan pertanyaan sesuai dengan kompetensi, pengalaman, dan keahlian responden yang diwawancarai.

Informan penelitian adalah orang-orang yang ahli dibidang pelayanan public yang dipilih dari berbagai organisasi LSM, kalangan perguruan tinggi, organisasi sosial keagamaan, anggota DPRD, dinas Publik, kelompok-kelompok okupasi dan stratgis, dan sebagainya.

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. **Bukti Fisik (Tangibles).** Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari staf pelayanan. Penampilan fisik instansi akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan instansi.
2. **Keandalan (Reliability).** Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh instansi memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
3. **Daya Tanggap (Responsiveness).** Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. **Keyakinan (Assurance).** Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
5. **Empati (Emphaty).** Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

3.5 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data metode kuantitatif yaitu dengan data primer dan sekunder.

A. Data Primer

- Angket terhadap responden dengan menggunakan format kuesioner tertutup untuk mengetahui data karakteristik masyarakat dan data 5 dimensi *servqual*.
- Observasi atau pengamatan langsung di lingkungan dimana masyarakat tinggal.

B. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui telaah kepustakaan, Instansi atau dinas terkait, data dari instansi atau dinas sebagai penunjang data yang diperlukan data dalam penelitian ini, seperti Kabupaten Pasuruan dalam angka, gambaran umum dinas Publik, gambaran umum rumah sakit di Kabupaten Pasuruan, data penduduk, data SDM, fasilitas pelayanan dan lain sebagainya.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian metode kuantitatif dari penelitian ini adalah kuesioner tertutup dan lembar observasi dimana responden akan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah disediakan peneliti.

3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Data akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Adapun langkah analisa terhadap data yang telah didapatkan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menghitung hasil harapan ataupun harapan konsumen terkait pelayanan jasa yang diterima.
2. Hitung hasil rata-rata jawaban responden atas pernyataan harapan.

3. Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti poin 1, tentukan nilai hasil yang diantisipasi atau harapan dengan menghitung hasil aktual atau persepsi pelanggan terhadap layanan.
4. Dengan menggunakan persamaan yang sama seperti pada poin 2, tentukan rata-rata hasil yang diharapkan dengan menghitung tanggapan responden terhadap pernyataan kenyataan.
5. Dengan menggunakan persamaan, tentukan kesenjangan kualitas layanan atau hasil kualitas suatu atribut layanan yang sudah ditetapkan.

Teknik analisis data yang dipakai adalah analisis data deskriptif dengan manajemen pengelolaan data, yaitu data yang telah terkumpul dilakukan editing (penyuntingan), hal ini untuk menghindari terjadinya kesalahan. Setelah itu dilakukan koding (penandaan) serta entry data sesuai dengan keperluan dan tujuan penelitian sehingga mempermudah untuk analisis. Data dianalisis dengan bantuan perangkat computer program SPSS.

Teknik analisis data secara kualitatif penelitian ini adalah dengan teknik analisis deskriptif analitik dengan memakai pendekatan *verstehen*, dimana peneliti berusaha menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam mengenai tingkat kualitas layanan di instansi pelayanan publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Jember & Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pasuruan. (2025). Kajian Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan. Jember & Pasuruan: LP2M Universitas Jember dan Bappeda Kabupaten Pasuruan.
- Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2023). Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Pasuruan Tahun 2024-2026.
- Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2024). Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 4 Tahun 2024 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kabupaten Pasuruan Tahun 2025-2045.
- Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2024). Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025.
- Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2025). Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Pemerintah Kabupaten Pasuruan. (2024). Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 27 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan Panduan Teknis Pelaksanaan Kegiatan Tahun Anggaran 2025 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 39 Tahun 2024.
- Presiden Republik Indonesia. (2021). Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



- Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Republik Indonesia. (2019). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- 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.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2011). Services marketing: People, technology, strategy. *Journal of Services Marketing*, 25(2), 259-271. (artikel review konsep, jika kamu pakai).
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, dan implementasinya di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 18(2), 75-86.
- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 5(1), 1-20.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.