

UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT (LP2M)
JL. KALIMANTAN NO. 37, KABUPATEN JEMBER



PROPOSAL KEGIATAN:

KAJIAN ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN PASURUAN TAHUN 2025

TAHUN ANGGARAN 2025

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, efisien, dan akuntabel. Dalam konteks otonomi daerah, kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah daerah mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kabupaten Pasuruan sebagai daerah dengan potensi ekonomi, industri, dan pariwisata yang besar di Jawa Timur menghadapi tantangan yang kompleks dalam penyediaan layanan publik. Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, serta berbasis teknologi informasi mendorong Pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk melakukan evaluasi dan inovasi berkelanjutan.

Permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan publik antara lain keterbatasan kompetensi sumber daya manusia (SDM), lemahnya koordinasi antar-perangkat daerah, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, keterbukaan informasi publik masih perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat mengakses data dan layanan dengan mudah serta menumbuhkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Oleh karena itu, kajian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dari berbagai dimensi, baik dari aspek kebijakan, implementasi, persepsi masyarakat, maupun kapasitas aparatur pelaksana. Kajian ini diharapkan menjadi dasar penyusunan rekomendasi strategis dalam perbaikan kualitas pelayanan publik yang lebih adaptif, responsif, dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi aktual kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diselenggarakan?
4. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif bagi Pemerintah Kabupaten Pasuruan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi kondisi kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dari aspek kelembagaan, prosedural, dan persepsi masyarakat.
2. Menganalisis faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan model SERVQUAL.
4. Menyusun rekomendasi strategis peningkatan kualitas pelayanan public berbasis data empiris dan hasil analisis multidimensi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Daerah: sebagai dasar perumusan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan publik.
2. Bagi Masyarakat: memberikan informasi dan transparansi mengenai kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan.
3. Bagi Akademisi dan Peneliti: sebagai referensi untuk penelitian lanjutan di bidang pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini bertujuan memberikan dasar teoritis terkait konsep kualitas pelayanan publik dan metode pengukuran yang digunakan.

Kualitas Pelayanan Publik menurut Tjiptono (2018) adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian sesuai harapan pelanggan. Dalam konteks birokrasi, kualitas pelayanan publik mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, dan transparansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Model pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menilai perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna layanan terhadap lima dimensi utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Melalui model ini, dapat diketahui aspek mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Standar pelayanan publik meliputi persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana prasarana, serta mekanisme pengaduan masyarakat.

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods (kuantitatif dan kualitatif) agar hasilnya komprehensif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat melalui kuesioner SERVQUAL, sementara pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami persepsi mendalam dari informan kunci terhadap implementasi pelayanan publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian tindakan (action research) yang tidak hanya mendeskripsikan kondisi, tetapi juga memberikan solusi dan rekomendasi kebijakan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pasuruan dengan lokasi fokus pada beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil)
3. Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM (BKPSDM)
4. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)
5. Dinas Kesehatan
6. Dinas Pendidikan
7. Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang (SDA CKTR)
8. Kecamatan dan Mal Pelayanan Publik (MPP) Mini.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Pasuruan. Sampel penelitian untuk pendekatan kuantitatif berjumlah 532 responden yang dipilih dengan teknik multistage random sampling. Untuk pendekatan kualitatif, digunakan 24 informan kunci dari berbagai unsur seperti pejabat perangkat daerah, akademisi, tokoh masyarakat, dan pelaku usaha.

Sampel Penelitian

NO.	NAMA INSTANSI	SAMPEL
1	DPMPTSP	62
2	Dispendukcapil	62
3	BKPSDM	15
4	Kominfo	62
5	Dinas Kesehatan	12
6	Dinas Pendidikan	62
7	Dinas SDA CK TR	50
8	MPP MINI (5 kecamatan)	50
9	Dinas Sosial	15
10	Dinas Tenaga Kerja	30
11	RSUD Bangil	32
12	DINKOP UMKM	30
13	Puskesmas (5 Puskesmas)	50
	TOTAL	532

3.4 Variabel dan Indikator Penelitian

Penelitian ini menggunakan lima dimensi utama SERVQUAL sebagai variabel penelitian:

1. Tangibles (Bukti Fisik): kondisi sarana, fasilitas, dan penampilan petugas pelayanan.
2. Reliability (Keandalan): kemampuan memberikan layanan yang tepat dan konsisten.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): kecepatan dan kesiapan petugas dalam membantu masyarakat.
4. Assurance (Jaminan): pengetahuan dan kesopanan petugas yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat.
5. Empathy (Empati): perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

3.5 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan menghitung kesenjangan (gap) antara harapan dan kenyataan pelayanan berdasarkan skor SERVQUAL, sedangkan analisis kualitatif dilakukan dengan teknik deskriptif-

analitik menggunakan pendekatan verstehen untuk menggali makna di balik fenomena pelayanan publik.

BAB IV JADWAL PENELITIAN

No	Uraian Kegiatan	September 25				Oktober 25				November 25			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan												
2	Identifikasi dan Pengumpulan data awal												
3	Penyusunan laporan pendahuluan												
4.	Pembahasan Laporan Pendahuluan												
5.	Analisis data												
6.	Penyusunan laporan akhir												
7.	Pembahasan Laporan Akhir												
8.	Penyerahan laporan												

BAB V ANGGARAN PENELITIAN

RENCANA ANGGARAN BIAYA (RAB)
Penyusunan kajian Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan Tahun
Pekerjaan 2025
Lokasi Kabupaten Pasuruan
Nilai 200.000.000 (dua ratus juta rupiah)
Waktu 29 Agustus 2025 - 26 November 2025

No		Uraian	Volume											Total Volume	Satuan	Harga Satuan (Rp)	Jumlah Harga (Rp)
1		HONORARIUM TENAGA KERJA															Rp 129.610.000
	1.1	Ketua Tim Peneliti	1	org	x	3	jam	x	22	hari	x	3	bln	198	oj	Rp 165.000	Rp 32.670.000
	1.2	Ahli Ilmu Sosial	1	org	x	3	jam	x	22	hari	x	3	bln	198	oj	Rp 140.000	Rp 27.720.000
	1.3	Ahli Statistika	1	org	x	3	jam	x	22	hari	x	3	bln	198	oj	Rp 140.000	Rp 27.720.000
	1.4	Tenaga Administrasi	2	org	x	3	bulan							6	ob	Rp 2.500.000	Rp 15.000.000
	1.5	Tenaga Input Data	2	org	x	1	bulan							2	ob	Rp 2.500.000	Rp 5.000.000
	1.6	Tenaga Adminitrasi Keuangan	1	org	x	3	bulan							3	ob	Rp 2.500.000	Rp 7.500.000
	1.7	Tenaga Survei	7	org	x	1	bulan							7	ob	Rp 2.000.000	Rp 14.000.000
2		BELANJA BAHAN HABIS PAKAI															Rp 1.785.000
	2.1	Bolpoin	5	pack	x	1	kali							5	pack	Rp 20.000	Rp 100.000
	2.2	Kertas HVS A4 80 gr	5	rim	x	1	kali							5	rim	Rp 62.000	Rp 310.000
	2.3	Kertas HVS F4 70 gr	5	rim	x	1	kali							5	rim	Rp 62.000	Rp 310.000

[illegible]

[illegible]

BAB VI PENUTUP

Proposal penelitian ini disusun sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan Kajian Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan Tahun 2025. Melalui penelitian ini diharapkan diperoleh gambaran komprehensif mengenai kondisi aktual pelayanan publik, serta strategi peningkatan kualitas yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan profesionalisme aparatur pemerintah daerah.