

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan Tahun 2025

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dengan menekankan kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat serta implikasinya terhadap perumusan kebijakan pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan mixed methods dengan jenis penelitian tindakan (action research). Data kuantitatif diperoleh melalui survei terhadap 532 responden yang mewakili penduduk Kabupaten Pasuruan, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan kunci. Instrumen utama menggunakan model SERVQUAL yang dimodifikasi menjadi delapan dimensi: kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), penampilan (tangible), kualitas SDM (availability), sarana-prasarana terintegrasi dan terdigitalisasi, serta optimalisasi peran PPID (accessibility), yang dijabarkan ke dalam 63 indikator. Analisis dilakukan melalui perhitungan skor harapan dan kinerja, gap analysis, serta pemetaan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap seluruh dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, sementara tingkat kepuasan agregat terhadap pelayanan publik menunjukkan 22,9% responden tidak puas, 63,5% puas, dan 13,6% sangat puas. Meskipun demikian, gap analysis mengungkap adanya kesenjangan negatif pada sejumlah indikator, terutama terkait kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, ketanggapan terhadap keluhan, pemanfaatan layanan digital, dan optimalisasi peran PPID. Pemetaan IPA menempatkan beberapa indikator strategis pada Kuadran A (penting tetapi kinerja rendah), sehingga perlu menjadi prioritas utama perbaikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa tantangan utama peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan bukan hanya aspek teknis di loket pelayanan, tetapi juga penguatan kapasitas SDM, konsistensi implementasi standar pelayanan, modernisasi sarana-prasarana digital, dan penguatan fungsi PPID dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Kabupaten Pasuruan.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi inti pemerintahan daerah yang menentukan legitimasi pemerintah dan tingkat kepercayaan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik yang berkualitas menjadi prasyarat terwujudnya good governance dan birokrasi yang responsif, akuntabel, serta berorientasi pada warga negara. Di Indonesia, pengaturan mengenai pelayanan publik diatur antara lain dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan berbagai regulasi turunannya yang mewajibkan pemerintah daerah menyusun standar pelayanan, menetapkan maklumat pelayanan, menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat, dan secara berkelanjutan meningkatkan mutu layanan.

Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu daerah dengan kompleksitas pelayanan publik yang tinggi. Spektrum pelayanan meliputi administrasi kependudukan, perizinan berusaha dan non-berusaha melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit, pendidikan, layanan sosial dan perlindungan masyarakat, ketenagakerjaan, penataan ruang dan infrastruktur, hingga layanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan kanal pengaduan seperti call center 112. Berbagai layanan ini bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar warga sekaligus memengaruhi iklim investasi, daya saing daerah, dan citra pemerintah Kabupaten Pasuruan di mata publik.

Secara normatif, Pemerintah Kabupaten Pasuruan telah melaksanakan kewajiban penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat (SKM) dan menetapkan standar pelayanan di berbagai unit. Namun, survei kepuasan yang hanya menyajikan indeks agregat belum cukup untuk menjelaskan dimensi-dimensi kualitas layanan yang spesifik, membedakan antarjenis layanan, maupun mengungkap kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan secara rinci. Padahal, untuk merancang kebijakan perbaikan yang tepat sasaran, pemerintah membutuhkan informasi yang lebih dalam tentang aspek mana yang sudah baik, mana yang masih tertinggal, dan mana yang dianggap paling penting oleh warga.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, disusunlah Kajian Analisis Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan Tahun 2025 yang menggunakan pendekatan SERVQUAL dan

Importance Performance Analysis (IPA). SERVQUAL, yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengukur kualitas pelayanan melalui kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan pada sejumlah dimensi kualitas. Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini relevan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan mana yang paling penting bagi warga, sejauh mana kinerja pemerintah memenuhi harapan tersebut, serta di mana letak prioritas perbaikan. IPA kemudian digunakan untuk memetakan indikator layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja ke dalam empat kuadran, sehingga memudahkan penentuan fokus kebijakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya menjawab tiga pertanyaan utama: (1) bagaimana tingkat harapan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan; (2) bagaimana kesenjangan kualitas layanan berdasarkan pendekatan SERVQUAL; dan (3) indikator pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan analisis IPA. Artikel ini bertujuan untuk menyajikan hasil analisis tersebut sekaligus menawarkan implikasi kebijakan bagi perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dalam perspektif administrasi publik.

2. Metode

2.1 Desain Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan mixed methods dengan jenis penelitian tindakan (action research). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat harapan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menggunakan instrumen SERVQUAL yang dimodifikasi. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali secara mendalam faktor-faktor penyebab kesenjangan kualitas, menginterpretasikan temuan kuantitatif, serta merumuskan strategi perbaikan yang disepakati bersama para pemangku kepentingan. Model penelitian tindakan dipilih karena penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga bertujuan mendorong perubahan dan perbaikan praktik pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

2.2 Lokasi dan Unit Analisis

Penelitian dilaksanakan di wilayah administrasi Kabupaten Pasuruan. Unit analisis utama adalah pengalaman warga sebagai pengguna layanan publik di sejumlah organisasi perangkat daerah (OPD) dan unit layanan, antara lain: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang, Mal Pelayanan Publik (MPP) mini kecamatan, RSUD, puskesmas, serta perangkat daerah lain yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian kuantitatif adalah seluruh penduduk Kabupaten Pasuruan yang berpotensi menggunakan pelayanan publik. Populasi terjangkau adalah warga yang dalam periode tertentu pernah berinteraksi dengan unit layanan pemerintah daerah, baik untuk mengurus dokumen administrasi, memperoleh layanan kesehatan, pendidikan, sosial, maupun layanan lain. Ukuran sampel ditetapkan sebanyak 532 responden dengan mempertimbangkan ukuran populasi, tingkat kepercayaan, dan presisi yang diinginkan. Teknik pengambilan sampel menggunakan multistage random sampling, dimulai dari pemilihan kecamatan, desa, rukun tetangga, rumah tangga, hingga responden individu secara bertahap. Dengan teknik ini, diharapkan sampel mampu merepresentasikan variasi geografis dan sosial penduduk Kabupaten Pasuruan.

Untuk data kualitatif, dipilih sejumlah key informant dari unsur pemerintah daerah (pimpinan OPD, pejabat struktural, dan pelaksana layanan), DPRD, tokoh masyarakat, akademisi, aktivis organisasi masyarakat sipil, dan perwakilan kelompok penerima manfaat layanan. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling yang kemudian dikembangkan dengan snowball sampling untuk mengidentifikasi aktor-aktor kunci yang relevan.

2.4 Instrumen dan Variabel

Instrumen utama penelitian kuantitatif berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5. Responden diminta menilai dua hal untuk setiap indikator: (1) tingkat harapan (importance), dari sangat tidak penting hingga sangat penting; dan (2) tingkat kinerja/persepsi (performance), dari sangat tidak baik hingga sangat baik. Variabel kualitas pelayanan publik dioperasionalkan ke dalam delapan dimensi SERVQUAL yang dimodifikasi, yaitu: kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), penampilan (tangible), kualitas SDM (availability), sarana prasarana terintegrasi dan terdigitalisasi, serta optimalisasi peran PPID (accessibility).

Kedelapan dimensi tersebut dijabarkan ke dalam 63 indikator pelayanan yang mencakup: kejelasan alur dan persyaratan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, kepastian jadwal, kecepatan petugas merespon permohonan dan keluhan, sikap ramah dan sopan, kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas fisik, kemudahan akses layanan melalui kanal digital, hingga keterbukaan informasi melalui PPID dan kanal resmi pemerintah daerah.

2.5 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data kuantitatif dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden di berbagai lokasi unit pelayanan publik. Tim peneliti melakukan briefing kepada enumerator agar proses pengisian kuesioner mengikuti prosedur yang telah disepakati dan meminimalkan bias pengukuran. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan key informant, diskusi kelompok terarah (FGD) terbatas, serta penelusuran dokumen resmi seperti peraturan daerah, peraturan bupati, rencana pembangunan, dan laporan kinerja perangkat daerah.

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan langkah-langkah berikut. Pertama, menghitung skor rata-rata harapan (Y) dan kinerja (X) untuk setiap indikator. Kedua, menghitung nilai kesenjangan kualitas (service quality, SQ) dengan rumus $SQ = X - Y$. Nilai negatif menunjukkan bahwa kinerja berada di bawah harapan. Ketiga, menghitung rata-rata kesenjangan per dimensi kualitas pelayanan. Keempat, memetakan indikator ke dalam empat kuadran Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan rata-rata skor harapan dan kinerja, yaitu: Kuadran A (kepentingan tinggi, kinerja rendah), Kuadran B (kepentingan tinggi, kinerja tinggi), Kuadran C (kepentingan rendah, kinerja rendah), dan Kuadran D (kepentingan rendah, kinerja tinggi).

Data kualitatif dianalisis secara deskriptif-analitis untuk menginterpretasikan temuan kuantitatif, mengidentifikasi faktor penyebab kesenjangan, dan merumuskan rekomendasi kebijakan. Hasil analisis kemudian disintesis dalam bentuk narasi kebijakan yang dapat digunakan pemerintah daerah sebagai dasar penyusunan program reformasi pelayanan publik.

3. Hasil

3.1 Profil Responden

Profil responden menunjukkan bahwa sebagian besar berasal dari kelompok usia produktif 30–39 tahun dan 40–49 tahun, dengan proporsi yang lebih kecil dari kelompok usia 20–29 tahun, di bawah 20 tahun, dan di atas 50 tahun. Komposisi jenis kelamin relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan. Dari sisi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SLTA/ sederajat, diikuti oleh responden berpendidikan perguruan tinggi (diploma dan sarjana), dan sebagian kecil berpendidikan sekolah dasar dan SMP. Gambaran ini menunjukkan bahwa penilaian kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan banyak datang dari kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi.

3.2 Harapan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengukuran harapan menunjukkan bahwa untuk seluruh dimensi kualitas pelayanan, mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori penting dan sangat penting. Pada dimensi kehandalan, misalnya, indikator kepastian waktu pelayanan, kejelasan prosedur, dan kesesuaian antara janji dan realisasi layanan dinilai sangat penting oleh sebagian besar responden. Pola serupa muncul pada dimensi ketanggapan, di mana kecepatan merespon keluhan, kesediaan membantu, dan proaktif memberi informasi dipersepsikan sebagai aspek yang sangat penting. Demikian pula pada dimensi jaminan, empati, penampilan, kualitas SDM, sarana-prasarana digital, dan peran PPID; hampir seluruh indikator mendapat skor harapan yang tinggi.

3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Secara agregat, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan berada pada kategori baik. Dari 532 responden, 22,9% menyatakan tidak puas, 63,5% menyatakan puas, dan 13,6% menyatakan sangat puas terhadap pelayanan publik yang mereka terima. Jika dirinci per dimensi, pola yang muncul relatif konsisten: kategori puas dan sangat puas mendominasi, tetapi proporsi tidak puas masih cukup signifikan pada beberapa dimensi.

Tabel 1: Tingkat Kepuasan Masyarakat

NO	VARIABEL	FREKUENSI	%
1	Tidak Puas	122	22,9

2	Puas	338	63,5
3	Sangat Puas	72	13,6
TOTAL		532	100

Pada dimensi kehandalan, sekitar dua pertiga responden menyatakan puas dan sekitar seperenam menyatakan sangat puas, sementara sisanya menyatakan tidak puas. Pada dimensi ketanggapan, proporsi tidak puas sedikit lebih tinggi karena warga lebih sensitif terhadap kecepatan respon dan penanganan keluhan. Dimensi jaminan dan empati menunjukkan bahwa sikap dan perilaku petugas umumnya dinilai baik, namun masih ada responden yang merasa kurang diperhatikan atau kurang mendapat penjelasan yang memadai. Pada dimensi penampilan, mayoritas responden puas dengan kondisi sarana-prasarana, meski beberapa unit layanan masih perlu peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan penataan fasilitas. Pada dimensi peran PPID, tingkat ketidakpuasan relatif lebih tinggi dibanding dimensi lain, mencerminkan bahwa keterbukaan informasi publik masih perlu dioptimalkan.

3.4 Kesenjangan (Gap) Kualitas Pelayanan

Perhitungan nilai gap ($SQ = X - Y$) untuk setiap indikator menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai gap negatif dengan besar yang bervariasi. Nilai gap negatif menandakan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan masyarakat belum sepenuhnya memenuhi harapan. Pada beberapa indikator, terutama yang terkait dengan informasi kebencanaan, penyajian data aset, dan akses informasi tertentu melalui PPID, nilai gap cukup besar sehingga perlu mendapat perhatian khusus. Kesenjangan juga terlihat pada indikator terkait kecepatan pelayanan, kejelasan petunjuk, kemudahan prosedur, dan konsistensi penerapan SOP.

Meskipun demikian, terdapat pula indikator-indikator yang memiliki nilai gap relatif kecil, bahkan mendekati nol pada beberapa aspek, terutama di unit-unit layanan yang telah melakukan inovasi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat praktik baik yang dapat direplikasi ke unit lain.

Tabel 2: GAP Kualitas Pelayanan Publik

DIMENSI	INDIKATOR	IMPORTANCE	PERFORMANCE	GAP
<i>Reliability</i>	D1.1	4.27	4.24	-0.03
	D1.2	4.26	4.37	0.11
	D1.3	4.24	4.26	0.02
	D1.4	4.27	4.31	0.03
	D1.5	4.21	4.27	0.06
	D1.6	4.29	4.27	-0.02
	D1.7	4.21	4.26	0.05
	D1.8	4.19	4.37	0.18
	D1.9	4.18	4.32	0.15
	D1.11	4.32	4.32	0.00
	D1.12	4.26	4.26	0.00
	D1.13	4.31	4.27	-0.03
<i>Responsiveness</i>	D2.1	4.23	4.11	-0.11
	D2.2	4.34	4.15	-0.19
	D2.3	4.27	4.19	-0.08
	D2.4	4.32	4.18	-0.15
	D2.5	4.24	4.21	-0.03
	D2.6	4.32	4.23	-0.10
<i>Assurance</i>	D3.1	4.19	4.15	-0.05
	D3.2	4.29	4.24	-0.05
	D3.3	4.34	4.23	-0.11
	D3.4	4.32	4.32	0.00
	D3.5	4.26	4.26	0.00
	D3.6	4.37	4.32	-0.05
	D3.7	4.31	4.11	-0.19
	D3.8	4.31	4.34	0.03

DIMENSI	INDIKATOR	IMPORTANCE	PERFORMANCE	GAP
<i>Emphaty</i>	D3.9	4.32	4.23	-0.10
	D3.10	4.31	4.26	-0.05
	D4.1	4.24	4.15	-0.10
	D4.2	4.34	4.24	-0.10
	D4.3	4.24	4.24	0.00
	D4.4	4.18	4.34	0.16
	D4.5	4.26	4.31	0.05
	D4.6	4.31	4.29	-0.02
<i>Tangible</i>	D5.1	4.19	4.27	0.08
	D5.2	4.29	4.27	-0.02
	D5.3	4.21	4.13	-0.08
	D5.4	4.29	4.24	-0.05
	D5.5	4.24	4.21	-0.03
	D5.6	4.19	4.24	0.05
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.1	4.21	4.10	-0.11
	D6.2	4.32	4.15	-0.18
	D6.3	4.18	4.08	-0.10
	D6.4	4.34	4.10	-0.24
	D6.5	4.26	4.13	-0.13
	D6.6	4.27	4.21	-0.06
	D6.7	4.26	4.16	-0.10
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terdigitalisasi	D7.1	4.24	4.23	-0.02
	D7.2	4.24	4.27	0.03
	D7.3	4.21	4.15	-0.06
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung	D8.1	4.24	3.77	-0.47
	D8.2	4.32	3.77	-0.55

DIMENSI	INDIKATOR	IMPORTANCE	PERFORMANCE	GAP
Keterbukaan Informasi Publik	D8.3	4.24	3.77	-0.47
	D8.4	4.27	3.82	-0.45
	D8.5	4.27	3.79	-0.48
	D8.6	4.29	3.76	-0.53
	D8.7	4.29	3.79	-0.50
	D8.8	4.35	3.92	-0.44
	D8.9	4.95	3.85	-1.10
	D8.10	4.29	3.87	-0.42
	D8.11	4.34	3.76	-0.58
	D8.12	4.31	3.77	-0.53

3.5 Pemetaan Prioritas melalui Importance Performance Analysis

Hasil pemetaan indikator kualitas pelayanan ke dalam diagram kartesius IPA menghasilkan empat kuadran. Kuadran A berisi indikator dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah; indikator dalam kuadran ini merupakan prioritas utama perbaikan. Beberapa indikator terkait tanggapan terhadap keluhan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi biaya dan prosedur, serta akses informasi melalui kanal digital dan PPID berada di kuadran ini. Kuadran B berisi indikator dengan kepentingan dan kinerja sama-sama tinggi; indikator dalam kuadran ini perlu dipertahankan dan dapat dijadikan contoh praktik baik. Kuadran C dan D berisi indikator dengan kepentingan relatif lebih rendah, namun tetap perlu diperhatikan untuk memastikan konsistensi mutu layanan secara keseluruhan.

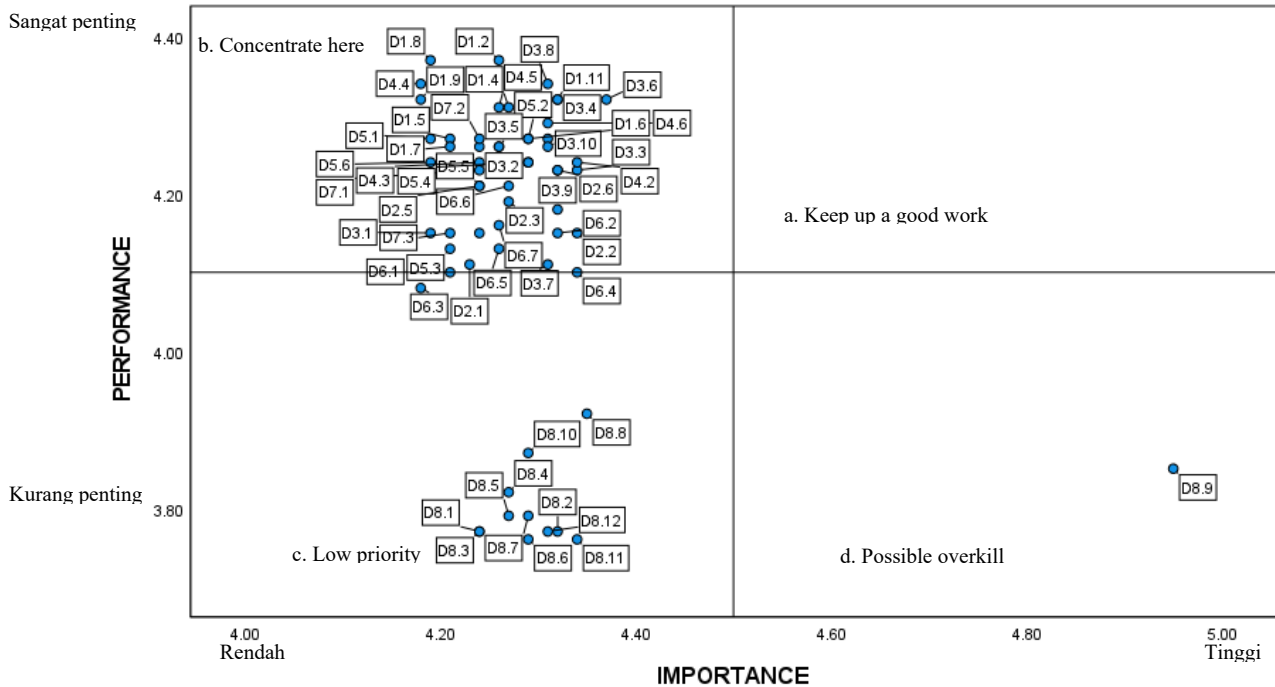
4. Pembahasan

4.1 Ekspektasi Tinggi dan Tantangan Pemenuhannya

Temuan bahwa harapan masyarakat terhadap seluruh dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi menunjukkan bahwa warga Kabupaten Pasuruan memiliki ekspektasi yang besar terhadap kinerja pemerintah daerah. Dalam konteks administrasi publik modern, hal ini wajar karena kemudahan akses informasi, perkembangan teknologi, dan meningkatnya pendidikan masyarakat mendorong warga menjadi lebih kritis dan menuntut

layanan yang cepat, mudah, dan transparan. Di sisi lain, kapasitas birokrasi dan sumber daya yang dimiliki pemerintah daerah sering kali tidak bertambah secepat kenaikan ekspektasi publik, sehingga memunculkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Diagram 1: IPA Matriks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



4.2 Kesenjangan Kualitas sebagai Indikator Defisit Pelayanan

Kesenjangan negatif pada sejumlah indikator kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai defisit pelayanan. Defisit ini tidak hanya menunjukkan adanya kelemahan teknis di level loket, tetapi juga menggambarkan masalah struktural dalam tata kelola pelayanan. Misalnya, nilai gap pada indikator ketanggapan terhadap keluhan bisa menjadi sinyal bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan belum berjalan efektif, belum terintegrasi, atau belum didukung SOP yang jelas dan dipahami seluruh petugas. Demikian pula, kesenjangan pada indikator keterbukaan informasi dapat mengindikasikan bahwa PPID belum memiliki kapasitas, kewenangan, atau dukungan sistem informasi yang memadai. Dalam perspektif administrasi publik, defisit pelayanan seperti ini mengandung risiko penurunan kepercayaan publik (public trust). Jika tidak segera ditangani, warga dapat mengembangkan persepsi bahwa pemerintah daerah tidak responsif atau tidak transparan.

Karena itu, hasil gap analysis harus dipandang sebagai peringatan dini (early warning) yang menuntut respons kebijakan.

4.3 Peran Strategis SDM, Digitalisasi, dan PPID

Analisis per dimensi menunjukkan bahwa kualitas SDM aparatur memainkan peran kunci dalam mewujudkan pelayanan yang handal, tanggap, dan empatik. Meskipun mayoritas responden menyatakan puas terhadap sikap dan perilaku petugas, masih terdapat kelompok yang merasa kurang diperhatikan, kurang disapa, atau belum mendapatkan penjelasan yang jelas. Hal ini mengindikasikan perlunya penguatan budaya pelayanan prima (service excellence) melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi, dan contoh langsung dari pimpinan. Digitalisasi layanan dan integrasi sistem informasi merupakan pilar penting lain yang muncul dari penelitian ini. Harapan yang tinggi terhadap kemudahan akses layanan melalui kanal digital, baik untuk permohonan layanan maupun pengaduan, belum sepenuhnya diimbangi dengan kinerja yang memuaskan di semua OPD. Pengembangan sistem pelayanan digital yang terintegrasi lintas perangkat daerah berpotensi mengurangi waktu tunggu, mempermudah pelacakan berkas, dan meningkatkan transparansi proses.

PPID memiliki posisi strategis sebagai simpul keterbukaan informasi publik di Kabupaten Pasuruan. Namun, kesenjangan antara harapan dan kepuasan pada dimensi ini menunjukkan bahwa peran PPID belum sepenuhnya optimal. Penguatan PPID, baik dari sisi kelembagaan, SDM, maupun sistem informasi, akan berdampak langsung pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas, sekaligus menjadi sarana membangun kepercayaan warga terhadap pemerintah daerah.

4.4 Implikasi bagi Administrasi Publik Daerah

Temuan-temuan di atas mengarah pada kebutuhan untuk menggeser pola perbaikan pelayanan publik dari sekadar perbaikan rutin per-OPD menjadi reformasi pelayanan publik yang lebih terintegrasi di tingkat kabupaten. Pendekatan berbasis data seperti SERVQUAL dan IPA menyediakan landasan evidence-based policy bagi pemerintah daerah untuk: (1) menetapkan indikator kualitas pelayanan sebagai bagian dari indikator kinerja utama (IKU) OPD; (2) menyusun program penguatan pelayanan publik lintas sektor yang selaras dengan dokumen perencanaan pembangunan; dan (3) mengalokasikan sumber daya (anggaran, SDM, teknologi) secara lebih tepat sasaran ke area yang paling membutuhkan perbaikan.

Dalam kerangka reformasi birokrasi, hasil penelitian ini juga dapat menjadi titik tolak pengembangan inovasi pelayanan publik (public service innovation) yang berorientasi pada kebutuhan warga. Inovasi semacam Mal Pelayanan Publik, layanan digital terpadu, dan kanal pengaduan terpadu akan lebih efektif apabila dirancang dengan mempertimbangkan temuan empiris tentang harapan dan pengalaman pengguna layanan.

5. Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa harapan masyarakat Kabupaten Pasuruan terhadap kualitas pelayanan publik sangat tinggi pada seluruh dimensi SERVQUAL yang diukur. Tingkat kepuasan agregat menunjukkan mayoritas responden merasa puas, namun sekitar 22,9% masih menyatakan tidak puas terhadap pelayanan publik yang diterima. Gap analysis mengungkap adanya kesenjangan negatif pada sejumlah indikator penting, khususnya terkait ketanggapan, kejelasan prosedur, pemanfaatan layanan digital, dan peran PPID. Pemetaan IPA menempatkan beberapa indikator strategis pada Kuadran A (kepentingan tinggi, kinerja rendah), sehingga indikator-indikator tersebut perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan kebijakan dan manajemen pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan.

5.2 Implikasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa implikasi kebijakan yang dapat diajukan antara lain sebagai berikut. Pertama, Pemerintah Kabupaten Pasuruan perlu mengadopsi program penguatan implementasi kebijakan pelayanan berbasis hasil SERVQUAL dan IPA. Hasil analisis gap dan pemetaan IPA sebaiknya dijadikan dasar penentuan prioritas perbaikan tahunan di setiap OPD, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam siklus manajemen kinerja. Kedua, diperlukan pengembangan program reformasi pelayanan publik terintegrasi, yang mencakup integrasi layanan digital (antrian online, pengaduan, pelacakan berkas), penguatan peran PPID sebagai pusat keterbukaan informasi, serta penyusunan peta jalan (roadmap) reformasi pelayanan publik untuk jangka 3–5 tahun.

Ketiga, peningkatan kapasitas SDM aparatur perlu menjadi agenda prioritas melalui pelatihan berkelanjutan terkait service excellence, komunikasi publik, dan etika pelayanan, disertai penguatan sistem penghargaan dan sanksi berbasis kinerja pelayanan. Keempat, penguatan akuntabilitas dan partisipasi publik perlu dilakukan dengan mempublikasikan

hasil survei kepuasan masyarakat secara berkala, membuka kanal masukan publik terhadap standar pelayanan, serta melibatkan warga dan pemangku kepentingan dalam evaluasi kebijakan pelayanan publik. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dapat meningkat secara bertahap dan berkelanjutan, sekaligus menguatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

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.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.