



POLICY BRIEF

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan



Ringkasan Eksekutif

Pemerintah Kabupaten Pasuruan telah melakukan *Kajian Analisis Kualitas Pelayanan Publik* untuk mengukur kepuasan masyarakat, memetakan kesenjangan harapan–kinerja, dan menyusun strategi perbaikan secara terencana. Survei menggunakan delapan dimensi kualitas layanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, kualitas SDM, sarana-prasarana digital, dan peran PPID*, serta pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Gap Analysis*, dan *Importance–Performance Analysis (IPA)*. Secara umum, masyarakat memberikan penilaian “puas” dan “sangat puas” terhadap banyak program dan layanan, misalnya layanan cek kesehatan gratis, penuntasan tuberkulosis, UHC dan ambulans gratis, serta beberapa program pemberdayaan dan pendidikan.

Namun, sejumlah program strategis justru didominasi oleh penilaian “sangat tidak puas”, seperti Program 3 Juta Rumah, Sekolah Unggul Garuda, rehabilitasi sekolah, pembangunan rumah sakit berkualitas, pembangunan bendungan dan irigasi, serta Bantuan Keuangan Khusus (BKK) untuk desa. Di sisi lain, harapan masyarakat sangat tinggi terhadap ketersediaan sarana-prasarana layanan, integrasi digital, dan keterbukaan informasi publik melalui PPID, dengan mayoritas responden menilai unsur-unsur tersebut dalam kategori “penting” dan “sangat penting”.

Analisis Masalah Utama

1. Kesenjangan harapan-kinerja (GAP) pada beberapa dimensi layanan

Sejumlah indikator pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles* masih menunjukkan gap negatif antara harapan dan kinerja, yang tercermin dari perlunya perbaikan prosedur, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan sarana.

2. Kapasitas SDM dan budaya pelayanan belum merata

Kualitas kompetensi dan sikap aparatur menjadi penentu utama mutu pelayanan, tetapi belum seluruh unit memiliki SDM yang cukup, terlatih, dan berorientasi pada pelayanan prima.

3. Sarana-prasarana dan digitalisasi layanan belum terintegrasi penuh

Masih terdapat kebutuhan penguatan fasilitas informasi publik, layanan online, dan integrasi sistem antar perangkat daerah, termasuk kanal aduan dan pelacakan status layanan.

4. Peran PPID dan keterbukaan informasi publik belum optimal

Masyarakat memiliki harapan tinggi terhadap transparansi, terutama terkait profil instansi, keuangan, aset, dan informasi kebencanaan; sebagian indikator PPID masih menunjukkan gap negatif dan belum seluruh data disajikan secara mudah diakses dan mutakhir.

DIMENSI	INDIKATOR	GAP
Kepercayaan	D1.1	-0.03
	D1.2	0.11
	D1.3	0.02
	D1.4	0.03
	D1.5	0.06
	D1.6	-0.02
	D1.7	0.05
	D1.8	0.18
	D1.9	0.15
	D1.11	0.00
	D1.12	0.00
	D1.13	-0.03
	D2.1	-0.11
	D2.2	-0.19
	D2.3	-0.08
Assurance	D2.4	-0.15
	D2.5	-0.03
	D2.6	-0.10
	D3.1	-0.05
	D3.2	-0.05
	D3.3	-0.11
	D3.4	0.00
	D3.5	0.00
	D3.6	-0.05
	D3.7	-0.19
Kepercayaan	D3.8	0.03
	D3.9	-0.10
	D3.10	-0.05
	D4.1	-0.10
	D4.2	-0.10
	D4.3	0.00
	D4.4	0.16
	D4.5	0.05
	D4.6	-0.02
	D5.1	0.08
Kepercayaan	D5.2	-0.02
	D5.3	-0.08
	D5.4	-0.05
	D5.5	-0.03
	D5.6	0.05
	D6.1	-0.11
Kualitas Sumber Daya Manusia	D6.2	-0.18
	D6.3	-0.10
	D6.4	-0.24
	D6.5	-0.13
	D6.6	-0.06
	D6.7	-0.10
	D7.1	-0.02
Sarana Prasarana yang Terintegrasi dan Terselaras	D7.2	0.03
	D7.3	-0.06
	D8.1	-0.47
	D8.2	-0.35
	D8.3	-0.47
	D8.4	-0.45
	D8.5	-0.48
	D8.6	-0.53
	D8.7	-0.50
	D8.8	-0.44
	D8.9	-1.10
	D8.10	-0.42
Optimalisasi Peran PPID dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik	D8.11	-0.58
	D8.12	-0.53

Analisis Alternatif Kebijakan

Alternatif 1

Program Transformasi SDM & Budaya Pelayanan Prima Lintas OPD

Isi kebijakan:

- Penyusunan *grand design* peningkatan kompetensi aparatur berbasis analisis kebutuhan dan beban kerja.
- Pelatihan terpadu (frontliner, administrasi, satpam) terkait komunikasi publik, etika layanan, manajemen antrian, dan pengelolaan keluhan.



- Skema penghargaan (reward) bagi unit dengan kinerja layanan terbaik serta pembinaan bagi unit dengan keluhan tinggi.

Kelebihan:

- Menyentuh akar masalah pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
- Dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat secara luas, karena berhubungan langsung dengan pengalaman layanan sehari-hari.

Tantangan:

- Membutuhkan komitmen anggaran dan waktu yang cukup.
- Perubahan budaya organisasi tidak dapat dicapai secara instan; memerlukan kepemimpinan yang kuat dan konsisten.

Analisis Alternatif Kebijakan

Alternatif 2

Percepatan Digitalisasi dan Integrasi Layanan Publik

Isi kebijakan:

- Pengembangan *service portal* terpadu yang mengintegrasikan layanan perizinan, kependudukan, sosial, kesehatan, dan lainnya dalam satu pintu (online & MPP).
- Sistem antrian digital, pelacakan status layanan, serta kanal pengaduan terintegrasi.
- Monitoring pemanfaatan layanan digital (jumlah pengguna, keluhan, kendala teknis) sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.



Kelebihan:

- Meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan layanan.
- Mengurangi kontak fisik dan antrean panjang, sehingga meningkatkan kenyamanan masyarakat.

Tantangan:

- Kesenjangan literasi digital masyarakat; perlu pendampingan di loket dan kanal offline yang tetap memadai.
- Kesiapan infrastruktur jaringan dan peralatan di kecamatan/desa.

Analisis Alternatif Kebijakan

Alternatif 3

Penguatan Sistem Monitoring–Evaluasi Kinerja Layanan Berbasis SKM & IPA

Isi kebijakan:

- Menjadikan survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai instrumen rutin minimal sekali setahun dengan standar indikator yang seragam lintas OPD.
- Menggunakan hasil *Gap Analysis* dan *IPA* untuk menentukan prioritas perbaikan (kuadran *concentrate here*) per instansi.
- Mengaitkan hasil SKM dengan mekanisme *performance-based budgeting* dan kontrak kinerja pimpinan OPD.



Kelebihan:

- Mendorong kebijakan berbasis data dan meminimalkan bias subjektif.
- Memudahkan Bupati dan DPRD memantau perbaikan kualitas layanan secara terukur.

Tantangan:

- Memerlukan kapasitas analisis data di Bappeda dan tiap OPD.
- Resistensi apabila hasil SKM dihubungkan langsung dengan insentif atau sanksi.

Analisis Alternatif Kebijakan

Alternatif 4

Penguatan PPID dan Keterbukaan Informasi Publik Terintegrasi

Isi kebijakan:

- Penguatan koordinasi antara PPID Utama dan PPID Pembantu, termasuk penetapan *SOP* layanan informasi, standar waktu respon, dan kanal layanan online.
- Portal informasi publik terintegrasi yang memuat profil instansi, program, kegiatan, keuangan, aset, serta informasi kebencanaan secara periodik.
- Audit tahunan keterbukaan informasi sesuai amanat UU KIP.



Kelebihan:

- Menjawab harapan masyarakat yang sangat tinggi terhadap transparansi dan akses informasi.
- Mendorong akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Tantangan:

- Membutuhkan standardisasi data dan integrasi sistem antar OPD.
- Memerlukan peningkatan kapasitas SDM PPID dalam manajemen data dan publikasi informasi.

Rekomendasi Kebijakan Utama

Berdasarkan analisis di atas dan selaras dengan rekomendasi dalam laporan kajian, policy brief ini merekomendasikan paket kebijakan terpadu sebagai berikut:

1. Menetapkan Program “Pasuruan Layanan Prima” 2025–2027

- Menggabungkan Transformasi SDM dan Digitalisasi Layanan sebagai satu program prioritas lintas OPD.
- Menyusun *roadmap* pelatihan, sertifikasi, dan *coaching* layanan prima, disertai indikator kinerja yang jelas.
- Memperluas implementasi sistem antrian digital, layanan online, dan kanal pengaduan terintegrasi.

2. Menginstitusikan SKM, Gap Analysis, dan IPA sebagai Instrumen Monev Rutin

- SKM minimal dilaksanakan 1 kali per tahun di seluruh OPD penyelenggara layanan.
- Hasil SKM menjadi dasar penyusunan strategi perbaikan dan penyesuaian standar layanan setiap tahun.
- Bappeda mengoordinasikan pelaporan dan analisis terpusat untuk memetakan capaian kualitas pelayanan daerah.

3. Memperkuat PPID Utama & Pembantu sebagai Wajah Keterbukaan Informasi Kabupaten Pasuruan

- Mengembangkan portal keterbukaan informasi publik terintegrasi dengan konten mudah dipahami (infografis, e-brosur, video).
- Menetapkan jadwal pembaruan data per triwulan dan indikator kepatuhan untuk tiap perangkat daerah.
- Menyelenggarakan pelatihan literasi digital, pengelolaan data, dan komunikasi publik bagi pengelola PPID.

Implikasi Implementasi

1. **Aktor Kunci:** Bupati dan Wakil Bupati, Sekda, Bappeda, seluruh OPD pelayanan, Dinas Kominfo, Inspektorat Daerah, dan PPID Utama/Pembantu.
2. **Horizon Waktu:**
 - Jangka pendek (≤ 1 tahun): penyusunan *roadmap*, penguatan SKM & monev, pembenahan SOP layanan prioritas, awal penguatan PPID.
 - Jangka menengah (2–3 tahun): implementasi penuh program “Pasuruan Layanan Prima”, integrasi digital lintas OPD, peningkatan signifikan skor kepuasan.
3. **Indikator Keberhasilan:**
 - Peningkatan proporsi penilaian “puas” dan “sangat puas” pada layanan utama.
 - Penurunan jumlah indikator pada kuadran “*concentrate here*” dalam IPA di tiap OPD.
 - Peningkatan skor kepatuhan keterbukaan informasi publik dan kualitas data PPID.

Kesimpulan

Kajian kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan menunjukkan bahwa secara umum masyarakat sudah berada pada kategori puas, namun masih terdapat kesenjangan signifikan antara harapan dan kinerja di sejumlah dimensi dan program strategis. Harapan masyarakat sangat tinggi terhadap kecepatan, kejelasan prosedur, keramahan petugas, ketersediaan sarana–prasarana, layanan digital, serta keterbukaan informasi publik. Kenyataannya, sebagian indikator pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, dan peran PPID masih menunjukkan gap negatif yang nyata. Dari sisi tata kelola, persoalan utama bukan sekadar kurangnya regulasi, karena kerangka RPJPD, RPD, dan perangkat aturan pelayanan publik sebenarnya sudah tersedia. Tantangan terletak pada implementasi kebijakan, terutama terkait kapasitas dan budaya SDM aparatur, integrasi dan pemanfaatan teknologi digital, serta belum optimalnya peran PPID sebagai garda depan keterbukaan informasi. Tanpa perbaikan serius pada tiga aspek ini, upaya peningkatan kualitas layanan berisiko hanya bersifat administratif dan seremonial. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan menuntut paket kebijakan terpadu: (1) program transformasi SDM dan budaya layanan prima lintas OPD; (2) percepatan digitalisasi dan integrasi layanan; (3) penguatan sistem monitoring–evaluasi berbasis SKM, *gap analysis*, dan IPA; serta (4) penguatan PPID dan keterbukaan informasi publik. Jika dijalankan secara konsisten, langkah–langkah ini tidak hanya berpotensi menaikkan tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan publik dan legitimasi pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel.

Referensi

- 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*.
- 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.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- 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.