

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RAWANG EMPAT KECAMATAN BANDAR PETALANGAN KABUPATEN PELALAWAN

Dodi Saftian Alamsyah¹, Rinawati², Wahyudi³, Musfi Yendra⁴

^{1, 2, 3, 4}) Universitas Ekasakti, Padang,

¹) dodisaftianalamsyah65@gmail.com, ²) rinakery@gmail.com ³) wahyudi917@yahoo.com

⁴) musfiyendra@gmail.com

*Corresponding Author: dodisaftianalamsyah65@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the quality of public services at the Rawang Empat Subdistrict Office, Bandar Petalangan District, Pelalawan Regency. A descriptive qualitative approach was employed using the SERVQUAL model, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that public service quality is not yet optimal across all dimensions. Major obstacles include limited facilities, lack of standardized procedures, and minimal use of digital technology. Although the staff are friendly and services are relatively fast, the absence of clear procedures reduces public trust. This study recommends strengthening SOPs, improving staff capacity, and developing digital-based public service systems.*

Keywords: *Public Service, Service Quality, Subdistrict, Servqual, Service Standard.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rawang Empat, Kecamatan Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan model SERVQUAL sebagai alat analisis, yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik belum optimal pada seluruh dimensi. Keterbatasan sarana, ketiadaan standar operasional prosedur, serta rendahnya pemanfaatan teknologi menjadi hambatan utama. Meskipun petugas cukup ramah dan pelayanan tergolong cepat, ketidakteraturan prosedur mengurangi kepercayaan masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan SOP, pelatihan SDM, serta pengembangan sistem informasi pelayanan publik berbasis digital.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Layanan, Kelurahan, Servqual, Standar Pelayanan.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan amanat konstitusional sekaligus kewajiban negara dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan publik yang tinggi mencerminkan efektivitas dan efisiensi birokrasi serta menjadi indikator keberhasilan pembangunan yang berkelanjutan (Kasmir, 2017). Pelayanan publik yang berkualitas juga dapat menjadi barometer bagi daerah lain dalam menyelenggarakan pelayanan yang partisipatif dan berkeadilan.

Kabupaten Pelalawan, yang terdiri atas 12 kecamatan, 14 kelurahan, dan 104 desa, memiliki jumlah penduduk sekitar 365.817 jiwa pada tahun 2018, tersebar di wilayah seluas 12.758,45 km² dengan tingkat kepadatan 29 jiwa/km². Sebagai salah satu sentral pembangunan masyarakat di Provinsi Riau, Pelalawan dihadapkan pada tantangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang menyeluruh, merata, dan adaptif di semua sektor, baik pendidikan, kesehatan, ekonomi, maupun sosial kemasyarakatan. Dalam konteks ini, lembaga pelayanan publik yang berada di garis terdepan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat adalah kelurahan.

Pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas institusi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan norma dan standar yang ditetapkan. Kualitas pelayanan tersebut diukur dari kecepatan, ketepatan, akurasi, serta kepuasan masyarakat terhadap proses dan hasil pelayanan (Putri & Mutiarin, 2018). Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya menekankan pada aspek administratif, tetapi juga pada etika pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam kaitannya dengan otonomi daerah, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 memberikan keleluasaan kepada daerah untuk merancang jenis dan mekanisme pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik wilayah masing-masing.

Setiap daerah memiliki tantangan dan kompleksitas tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karakteristik lokal seperti kapasitas sumber daya manusia (SDM), kondisi geografis, ketersediaan sarana-prasarana, dan budaya masyarakat sangat memengaruhi tingkat kualitas layanan. Kabupaten Pelalawan, misalnya, memiliki penduduk yang heterogen secara etnis dan bahasa, yang berdampak pada pola komunikasi dalam interaksi pelayanan. Selain itu, kendala teknis seperti terbatasnya jaringan internet, fasilitas fisik yang belum memadai, dan seringnya pergantian kepemimpinan lokal menjadi faktor penghambat dalam pencapaian standar pelayanan yang prima (Sururi, 2019; Handika & Rostyaningsih, 2020).

Kondisi di Kelurahan Rawang Empat, Kecamatan Bandar Petalangan, menggambarkan tantangan nyata dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kelurahan ini masih berada dalam tahap pembenahan, baik dari sisi tata kelola maupun penguatan infrastruktur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Lurah Rawang Empat, diketahui bahwa sebagian besar pegawai belum memiliki latar belakang pendidikan yang selaras dengan tugas pelayanan publik. Ketiadaan prosedur operasional standar (POS) yang baku dan minimnya sarana penunjang seperti ruang kerja yang memadai, peralatan teknologi, serta sistem digitalisasi menjadi hambatan signifikan dalam pelaksanaan pelayanan. Meskipun jumlah pegawai secara kuantitatif mencukupi, namun keterbatasan sarana prasarana turut memengaruhi produktivitas dan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan (Rianti et al., 2019).

Maka dari itu, penting dilakukan kajian terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rawang Empat secara komprehensif. Penelitian ini mengacu pada pendekatan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang mencakup lima dimensi utama: tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu mengevaluasi sekaligus memberikan rekomendasi konkret untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rawang Empat, Kecamatan Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan, berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi subjek penelitian di lingkungan alamiah mereka. Menurut Richie dalam Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan untuk menyajikan dunia sosial dari perspektif para pelaku, serta mengungkap makna yang mereka bangun melalui konsep, perilaku, dan pengalaman. Hal ini senada dengan pandangan Denzin dan Lincoln (dalam Moleong, 2017) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan dalam latar alamiah dan berupaya menafsirkan fenomena sosial melalui beragam metode. Penelitian ini berupaya menggali bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat dan dijalankan oleh aparat kelurahan, terutama ditinjau dari lima dimensi model SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dinilai paling sesuai untuk mengeksplorasi konteks sosial dan dinamika interaksi yang tidak bisa diungkap secara kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan terdiri dari aparatur kelurahan dan

warga masyarakat yang menerima layanan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara induktif untuk mengidentifikasi pola-pola tematik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Standar Pelayanan P(SPP)ublik Kelurahan Rawang Empat

Sebagai unit terdepan dalam struktur pemerintahan daerah, kelurahan memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Pasal 25 ayat (1), yang menyebutkan bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan dengan fungsi utama menyelenggarakan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan masyarakat. Dalam konteks ini, Kelurahan Rawang Empat bertugas menjalankan fungsi pemerintahan sekaligus menjadi garda depan dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat Kecamatan Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan.

Menurut teori pelayanan publik, pelayanan publik adalah proses hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara (Pudenswari, 2017). Dalam kerangka ini, pelayanan bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan merupakan manifestasi dari kehadiran negara dalam kehidupan sosial masyarakat. Sebagai representasi negara di tingkat paling bawah, Lurah memiliki tugas menyelenggarakan berbagai jenis layanan masyarakat, sebagaimana tercantum dalam Pasal 25 ayat (3) PP No. 17 Tahun 2018. Namun dalam praktiknya, pelaksanaan tugas tersebut tidak selalu diimbangi dengan kapasitas kelembagaan dan dukungan sumber daya yang memadai, sehingga mengakibatkan pelayanan publik belum berjalan secara optimal.

Konsep Standar Pelayanan Publik (SPP) sebagaimana dirumuskan dalam Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 menekankan bahwa suatu unit pelayanan wajib memiliki standar minimum dalam hal: Persyaratan layanan, Prosedur dan mekanisme, Waktu penyelesaian, Biaya, Produk layanan, Sarana dan prasarana dan Kompetensi pelaksana. Dari hasil observasi dan data lapangan, Kelurahan Rawang Empat masih menghadapi berbagai kendala dalam memenuhi aspek-aspek tersebut. Beberapa persoalan utama yang mengemuka antara lain:

- a. Belum adanya prosedur operasional standar (SOP) yang terdokumentasi dan disosialisasikan secara luas.
- b. Keterbatasan dalam fasilitas fisik seperti ruang layanan, toilet umum, dan ruang tunggu.
- c. Kurangnya kompetensi SDM, khususnya dalam penguasaan teknologi dan pelayanan berbasis digital.
- d. Tidak adanya sistem evaluasi kinerja pelayanan dan mekanisme pengaduan yang jelas.

Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam SPP belum terpenuhi secara menyeluruh, yang berimplikasi pada rendahnya efisiensi dan transparansi layanan. Walaupun secara yuridis kelurahan memiliki kewenangan luas, namun ketidaksesuaian antara peran normatif dan kapasitas aktual kelembagaan menjadi penghambat utama dalam mewujudkan pelayanan prima. Hal ini diperkuat oleh temuan Kamarudin (2019), yang menyatakan bahwa kelurahan sebagai unit pelayanan dasar sering kali tidak dibekali dengan perangkat manajerial dan sumber daya yang proporsional, sehingga cenderung menjalankan fungsi pelayanan secara reaktif, bukan proaktif. Lebih lanjut, ketiadaan sistem informasi pelayanan yang terintegrasi dan minimnya pelatihan SDM menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang adaptif dan berbasis teknologi. Dalam perspektif pelayanan publik kontemporer, konteks lokal menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan (Putri & Mutiarin, 2018). Di Kelurahan Rawang Empat, tantangan geografis, keterbatasan teknologi, dan keberagaman budaya masyarakat menjadi variabel kompleks yang harus dikelola secara cermat.

Contohnya, penggunaan Bahasa Indonesia formal dalam komunikasi layanan kadang menyulitkan sebagian warga dengan latar belakang pendidikan rendah atau berbahasa daerah. Di sisi lain, kurangnya pemahaman petugas terhadap pendekatan pelayanan yang inklusif juga memperlebar jarak antara pemerintah dan masyarakat. Sebagai bagian dari SKPD Kecamatan Bandar Petalangan, Kelurahan Rawang Empat berkontribusi langsung terhadap pencapaian indikator tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Namun kelemahan dalam pelayanan publik mengindikasikan belum optimalnya prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, yang menjadi fondasi utama good governance. Tantangan ini mengharuskan adanya intervensi sistemik, baik melalui penyusunan SOP berbasis partisipatif, pelatihan kompetensi SDM, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk layanan digital, guna mendorong efisiensi dan memperkuat akuntabilitas pelayanan publik.

2. Prosedur Operasional Standar Pelayanan Permohonan Surat-Surat Keterangan dan Pelayanan Umum Kantor Kelurahan Rawang Empat, Kecamatan Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan

Konteks pemerintahan modern yang berorientasi pada pelayanan, setiap instansi publik dituntut untuk mengedepankan prinsip kepentingan umum, bukan sekadar menjalankan kewajiban administratif. Hal ini sejalan dengan semangat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilandasi oleh transparansi, akuntabilitas, dan kepastian prosedur. Dalam hal ini, Kelurahan Rawang Empat, sebagai instansi pelayanan tingkat kelurahan, memiliki tanggung jawab penting dalam membangun sistem pelayanan yang tertib dan berbasis standar operasional. Dalam hal ini, Kelurahan Rawang Empat sebagai instansi pelayanan terdepan di tingkat kecamatan memikul peran strategis, tidak hanya dalam menjalankan fungsi administrasi pemerintahan, tetapi juga dalam mewujudkan kehadiran negara secara langsung di tengah-tengah masyarakat. Hal ini mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) yang menekankan pelayanan prima kepada masyarakat melalui efisiensi, efektivitas, dan keadilan.

Namun demikian, untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional, diperlukan sistem kerja yang terstruktur, di antaranya adalah dengan menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi setiap jenis layanan. SOP menjadi instrumen penting dalam memastikan bahwa setiap pegawai memiliki acuan kerja yang jelas dan terukur, serta bahwa setiap warga mendapatkan layanan yang adil, tidak diskriminatif, dan konsisten. Menurut Kamarudin (2019), penyusunan SOP yang terukur akan membantu mencegah praktik diskresi yang berlebihan dan mendorong terbentuknya budaya pelayanan yang berorientasi pada hasil. Dalam kasus Kelurahan Rawang Empat, belum optimalnya dokumen SOP dan minimnya media informasi layanan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara prinsip pelayanan publik modern dengan realitas di lapangan.

Lebih jauh lagi, keberadaan SOP dan sistem pelayanan berbasis standar bukan hanya soal administrasi teknis, melainkan bentuk nyata dari komitmen terhadap prinsip akuntabilitas dan perlindungan hak warga negara. Masyarakat berhak untuk mengetahui jenis layanan yang tersedia, syarat yang dibutuhkan, waktu penyelesaian, dan saluran pengaduan jika layanan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Tanpa sistem pelayanan yang terbuka dan baku, relasi antara pemerintah dan rakyat menjadi timpang, karena tidak ada mekanisme kontrol yang memungkinkan masyarakat menilai kinerja layanan secara objektif. Selain itu, penerapan standar pelayanan juga sangat penting dalam menghadapi kompleksitas sosial masyarakat lokal yang heterogen seperti di Kabupaten Pelalawan. Standar yang jelas dan terdokumentasi akan membantu mencegah munculnya bias budaya atau diskriminasi tidak sengaja, serta memudahkan aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pentingnya Standarisasi Layanan untuk Pelayanan Publik Berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas tidak dapat dicapai hanya melalui niat baik, tetapi harus dibarengi dengan adanya standar pelayanan yang baku dan terukur. Menurut Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014, standar pelayanan merupakan ukuran minimal yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara layanan, meliputi: jenis layanan, persyaratan, mekanisme, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, serta evaluasi dan pengaduan. Saat ini, Kelurahan Rawang Empat memberikan dua jenis layanan utama, yaitu: 1) Pelayanan surat keterangan (dengan 15 jenis layanan, misalnya surat keterangan domisili, usaha, tidak mampu, dan lain-lain); dan 2) Pelayanan umum (seperti pengantar administrasi RT/RW, konsultasi, dan layanan informasi) Namun, belum adanya prosedur operasional standar (POS) yang terdokumentasi secara resmi dan disosialisasikan mengindikasikan kelemahan serius dalam sistem pelayanan. Hal ini membuka peluang terjadinya praktik pelayanan yang tidak seragam, tidak transparan, dan cenderung subjektif.

Risiko Pelayanan Tanpa Standar: Diskresi dan Ketidakpastian. Ketiadaan standar pelayanan berisiko menghasilkan diskresi pelayanan, yakni kondisi ketika pelaksana layanan bertindak berdasarkan kebiasaan atau interpretasi pribadi tanpa acuan tertulis. Dalam jangka panjang, hal ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah lokal dan membuka ruang penyimpangan, termasuk potensi praktik pelayanan tidak adil atau diskriminatif (Rianti, Rusli, & Yuliani, 2019). Selain itu, ketidakpastian prosedur dapat menyebabkan pengulangan proses pelayanan karena masyarakat tidak tahu persyaratan dokumen, alur waktu, atau mekanisme pengaduan. Ini bertentangan dengan asas efisiensi dan efektivitas, yang menjadi pilar utama pelayanan publik menurut Sinambela et al. (2011).

Perlunya Reformulasi Visi Misi ke dalam Standar Layanan. Kelurahan Rawang Empat telah memiliki visi, misi, dan motto sebagai pedoman nilai dalam pelayanan. Namun, nilai-nilai tersebut masih bersifat abstrak dan belum dioperasionalkan ke dalam langkah-langkah prosedural nyata dalam bentuk SOP (Standard Operating Procedure). Idealnya, visi-misi tersebut diintegrasikan ke dalam standar layanan sebagai: Instrumen pengendali mutu, Dasar evaluasi kinerja aparatur dan Acuan masyarakat untuk menilai kepuasan terhadap pelayanan. Studi oleh Purwadi (2019) menunjukkan bahwa kelurahan yang telah menyusun SOP secara sistematis menunjukkan peningkatan dalam waktu penyelesaian layanan, kepuasan masyarakat, dan penurunan komplain administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa standarisasi pelayanan bukan hanya bersifat administratif, tetapi strategis, karena berdampak langsung pada citra dan legitimasi pemerintah di mata warga.

3. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rawang Empat, Kecamatan Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rawang Empat belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Temuan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan, sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Model ini menekankan lima dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu, dalam pendekatan pelayanan publik secara umum, kualitas pelayanan harus mampu memberikan kepuasan, kepastian, efisiensi, keadilan, dan tanggung jawab (Hardiyansyah, 2011; Pudenswari, 2017). Model SERVQUAL digunakan secara luas dalam menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Model ini menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat diukur dari sejauh mana kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi terhadap kinerja penyelenggara dapat diminimalisir.

Tangibles (Berwujud). Dimensi tangible mencakup penampilan fisik fasilitas, peralatan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi. Di Kelurahan Rawang Empat, kondisi gedung kantor terletak strategis di tepi jalan raya, namun fasilitas fisik yang tersedia belum memadai, seperti ruang tunggu yang sempit, ketiadaan toilet umum, dan minimnya sarana digital seperti komputer dan sistem informasi pelayanan. Minimnya sarana ini berdampak pada kenyamanan dan efektivitas pelayanan, serta tidak mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi informasi sebagaimana didorong dalam kebijakan digitalisasi birokrasi (Putri & Mutiarin, 2018). Ini menunjukkan bahwa dimensi tangible masih berada pada kategori cukup, dan perlu peningkatan untuk menunjang citra dan efisiensi pelayanan publik. Menurut teori kualitas pelayanan publik, sarana dan prasarana yang representatif adalah bagian dari indikator pelayanan prima karena menyangkut kenyamanan, aksesibilitas, dan kecepatan pelayanan (Sinambela et al., 2011). Ketidaklayakan fasilitas tersebut secara langsung menghambat efisiensi dan menurunkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Reliability (Keandalan). Dimensi reliability mengukur kemampuan unit pelayanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Temuan lapangan menunjukkan bahwa ketergantungan pada pegawai dengan keterampilan terbatas, terutama dalam pengoperasian komputer dan sistem pelayanan digital, membuat pelayanan seringkali lambat dan manual. Selain itu, belum adanya SOP baku menyebabkan ketidakkonsistenan dalam proses layanan, yang memicu keraguan publik terhadap akurasi dan keandalan pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan rendahnya skor pada dimensi keandalan, terutama karena kesenjangan antara harapan masyarakat akan layanan modern dan kondisi aktual aparatur pelayanan (Rianti et al., 2019). Dalam pendekatan kualitas pelayanan publik, kejelasan prosedur dan kepastian waktu penyelesaian adalah bagian dari prinsip dasar yang menciptakan kepercayaan publik (Pudenswari, 2017). Ketika pelayanan bersifat tidak seragam, hal ini berpotensi menurunkan legitimasi kelembagaan dan menciptakan persepsi negatif terhadap pemerintah.

Responsiveness (Ketanggapan). Responsiveness mencerminkan kesediaan dan kemampuan aparatur untuk membantu pengguna dan memberikan layanan secara cepat. Meskipun staf kelurahan menunjukkan sikap kooperatif dalam menjawab pertanyaan dan membantu pengurusan dokumen, pelayanan sering kali terhambat oleh kurangnya kelengkapan dokumen dari masyarakat. Hal ini menunjukkan masih lemahnya sistem komunikasi dan sosialisasi prosedur yang baik. Informasi layanan belum tersedia secara sistematis dalam bentuk leaflet, papan pengumuman digital, atau laman daring. Padahal menurut Sururi (2019), dimensi responsiveness sangat dipengaruhi oleh kejelasan alur informasi dan kecepatan respon dalam situasi layanan mendadak, terutama dalam kondisi kelurahan sebagai first responder di tingkat lokal.

Assurance (Jaminan). Dimensi assurance menilai pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat. Pada dimensi ini, masyarakat merasa puas dengan waktu pelayanan yang relatif cepat jika syarat dokumen terpenuhi, serta tidak dikenakannya biaya layanan (gratis). Ini mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat yang cukup tinggi terhadap layanan, meskipun masih bersifat situasional dan belum berbasis sistem informasi yang tersistematisasi. Namun demikian, ketidakpastian pelayanan akibat tidak adanya SOP dan belum adanya sistem antrean resmi tetap menjadi catatan dalam aspek jaminan kualitas layanan (Handika & Rostyaningsih, 2020).

Empathy (Empati). Dimensi empathy mencerminkan kemampuan pemberi layanan dalam memahami kebutuhan masyarakat secara individual dan memberikan perhatian pribadi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa staf Kelurahan Rawang Empat cenderung ramah, sopan, dan mencoba membangun komunikasi yang bersahabat dengan masyarakat. Namun keberagaman latar belakang budaya dan tingkat pendidikan masyarakat menjadi tantangan tersendiri dalam membangun pelayanan yang inklusif. Kualitas pelayanan publik menekankan pentingnya penyesuaian komunikasi dan pendekatan yang kontekstual, terutama pada masyarakat dengan latar belakang sosial yang beragam. Tanpa pendekatan yang adaptif, pelayanan berisiko menjadi eksklusif dan tidak inklusif. Sebagian masyarakat mengaku kurang nyaman saat menghadapi aparat yang menggunakan istilah administratif yang tidak familiar atau terlalu formal. Maka, pelatihan komunikasi pelayanan publik yang adaptif terhadap keberagaman sosial sangat dibutuhkan, sebagaimana ditekankan dalam pelayanan berbasis masyarakat multikultural (Ardane, Wijaya, & Dewi, 2017).

Tabel 1. Analisis SERVQUAL

Dimensi	Kinerja Saat Ini	Evaluasi Kritis
Tangibles	Gedung strategis, fasilitas terbatas	Perlu modernisasi fasilitas dan digitalisasi
Reliability	Pelayanan tidak konsisten, minim SDM TI	Butuh SOP dan pelatihan teknis
Responsiveness	Cukup cepat, tapi kurang sosialisasi	Perlu peningkatan komunikasi prosedur
Assurance	Gratis, cepat bila dokumen lengkap	Belum berbasis sistem, rawan inkonsistensi
Empathy	Pegawai ramah, komunikasi variatif	Perlu pendekatan inklusif budaya

Berikut adalah tabel integratif yang membandingkan antara lima dimensi SERVQUAL dengan indikator-indikator dalam konsep kualitas pelayanan publik menurut teori administrasi publik (Hardiyansyah, 2011; Sinambela et al., 2011; Pudenswari, 2017). Tabel ini membantu menunjukkan kesesuaian dan kontribusi masing-masing dimensi dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas secara menyeluruh:

Tabel 2: SERVQUAL dan Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi SERVQUAL	Makna/Indikator SERVQUAL	Padanan dalam Konsep Kualitas Pelayanan Publik	Penjelasan Integratif
Tangibles	Penampilan fisik, sarana prasarana, peralatan, fasilitas pelayanan	Sarana dan prasarana, aksesibilitas	Pelayanan publik yang prima memerlukan lingkungan fisik yang memadai dan mendukung kenyamanan masyarakat.
Reliability	Keandalan, konsistensi, akurasi pelayanan sesuai janji atau standar	Kepastian hukum, kejelasan prosedur, kepastian waktu	Keandalan pelayanan menuntut adanya SOP dan ketepatan pelaksanaan prosedur agar tidak merugikan masyarakat.

Responsiveness	Ketanggapan, kesediaan membantu, kecepatan dalam melayani	Efisiensi, kecepatan pelayanan, respons terhadap keluhan	Responsivitas tercermin dari cepat atau tidaknya pelayanan diberikan dan bagaimana respon terhadap dinamika.
Assurance	Jaminan, rasa aman, sopan santun, kompetensi petugas	Profesionalisme, akuntabilitas, etika pelayanan	Assurance memperkuat legitimasi publik melalui sikap profesional, tanggung jawab, dan kemampuan petugas.
Empathy	Kepedulian, perhatian personal, komunikasi interpersonal yang baik	Keadilan, kesetaraan, orientasi pada pengguna layanan (user-oriented)	Empati mendukung kesetaraan akses dan menghindari diskriminasi layanan, serta menjamin pendekatan humani

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rawang Empat, Kecamatan Bandar Petalangan, Kabupaten Pelalawan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik yang ideal sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan model SERVQUAL. Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rawang Empat belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Berdasarkan analisis model SERVQUAL dan konsep kualitas pelayanan publik, ditemukan bahwa aspek sarana-prasarana (tangibles) masih terbatas, prosedur pelayanan (reliability) belum baku, serta respon terhadap masyarakat (responsiveness) belum didukung informasi yang jelas. Meskipun pelayanan tidak berbiaya dan cukup cepat (assurance), sistem pengawasan dan evaluasi belum berjalan optimal. Di sisi lain, petugas cukup ramah dan komunikatif (empathy), namun masih perlu pendekatan yang lebih inklusif mengingat keberagaman masyarakat. Secara umum, pelayanan publik masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya berorientasi pada kepuasan masyarakat. Diperlukan perbaikan menyeluruh dalam hal penyusunan SOP, peningkatan sarana, serta penguatan kompetensi aparatur untuk mendukung pelayanan yang profesional dan akuntabel.

Daftar Pustaka

- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. *Jurnal IPTA*, 5(1), 18–23.
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 1–16.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Indikator*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kamarudin, S. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33500.36480>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor.37 Tahun 2005 Mengenai Kelurahan.
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Selemba Empat.
- Laurensius Arliman S, Elfrida Ratnawati, Aida Abdul Razak, *Legal Guarantees for Persons with Disabilities to Secure Decent Work: A Human Rights Perspective from Indonesia*, Volume 8, Nomor 2, Jurnal Wawasan Yuridika, 2024.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Komponen Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah.(PP) Nomor 73 "Tahun 2005 Tentang Kelurahan.
- Peraturan Perundang-Undangan:Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Permenpan-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
- Pudenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*, 11(1), 13–21.
- Pudenswari, P. (2017). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Publik, 11(1), 13–21.
- Purwadi. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimencyan Kabupaten Bandung. *ENSAINS*, 2(2), 113–119.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional ke-8 APTP Muhammadiyah*, 1–16.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional ke-8 APTP Muhammadiyah*, 1–16.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional ke-8 APTP Muhammadiyah*, 1–16.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 15(3), 412–419.
- Sinambela, L. P. et al. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sururi, A. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kelurahan. *Jurnal Natapraja*, 7(1), 105–120.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik