

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kalurahan Srihardono Kapanewon Pundong Kabupaten Bantul

Rustini, Muhammad Khozin*

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kantor Kalurahan Srihardono Kapanewon Pundong Kabupaten Bantul dan untuk memberikan rekomendasi agar Kalurahan Srihardono dapat melakukan perbaikan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan. Sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas sebagai ciri pemerintahan yang baik. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode pendekatan kuantitatif-deskriptif. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang diberikan kepada masyarakat yang menerima layanan di Kalurahan Srihardono. Sampel penelitian ini berjumlah 91 responden yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Kualitas pelayanan dianalisis menggunakan 5 (lima) dimensi model SERVQUAL yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Kalurahan Srihardono secara umum berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 81,59%. Dimensi empati memperoleh nilai tertinggi yaitu 84.07%, sedangkan dimensi ketanggapan dan jaminan memiliki nilai paling rendah. Temuan penelitian ini menunjukkan pentingnya penyusunan SOP layanan, peningkatan kompetensi, kredibilitas, dan integritas pegawai guna mendukung pelayanan publik yang transparan, efektif, efisien dan profesional.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v6i2.289>

*Correspondence: Muhammad Khozin

Email: ozin@unisayogya.ac.id

Received: 30-06-2025

Accepted: 30-07-2025

Published: 30-08-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to determine the quality of public services provided by the Srihardono Village Office, Pundong District, Bantul Regency, and to recommend enhancements to the public services provided by Srihardono Village. This will enable the Village to achieve quality service as a representation of good governance. The method employed in this study was a quantitative-descriptive approach. This study utilized a questionnaire instrument distributed to residents receiving services in Srihardono Village. The sample size for this study was 91 respondents, determined using an accidental sampling technique. The service quality was analyzed using 5 (five) dimensions of the SERVQUAL model, namely *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The results of the study indicate that the quality of public services at the Srihardono Village Office is generally in the very good category with an average value of 81.59%. The empathy dimension obtained the highest value of 84.07%, while the *responsiveness* and *assurance* dimensions had the lowest values. The findings of this study indicate the importance of preparing service SOPs, improving employee competence, credibility, and integrity to support transparent, effective, efficient, and professional public services.

Keywords: Quality, Public Service

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka mensejahterakan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Dewi & Suparno, 2022). Pemerintah memegang peran krusial dalam memastikan bahwa setiap warga negara menerima layanan yang berkualitas sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan utama seluruh masyarakat sebagai pengguna layanan (Harahap, 2024). Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari terpenuhinya kebutuhan masyarakat, akan tetapi juga dari tercapainya pelayanan yang prima dan profesional. Di era reformasi birokrasi, tuntutan terhadap pelayanan yang transparan, responsif, dan profesional semakin meningkat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya mencakup pemenuhan kebutuhan, tetapi juga keadilan, keterjangkauan, kecepatan, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan dengan mempertimbangkan aspirasi dari masyarakat sebagai salah satu upaya perbaikan layanan (Mursalin et al, 2024).

Kantor kalurahan sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Upaya tersebut sebagai langkah untuk melakukan percepatan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Hal ini penting karena berkaitan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat terkait rendahnya mutu pelayanan yang diberikan aparat kalurahan. Permasalahan pelayanan tersebut mencerminkan kelemahan tata kelola kalurahan yang berdampak langsung pada menurunnya kualitas pelayanan publik (Mozin & Isa, 2023). Akibatnya, birokrasi sering kali dipandang memiliki citra buruk karena kualitas pelayanan publik dinilai buruk dan berbelit-belit. Oleh karena itu, kondisi ini perlu segera diperbaiki guna mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat (Khozin et al, 2023). Sebagai contoh di Kabupaten Bantul, pernah terjadi kasus tindak pidana korupsi terkait infrastruktur pembangunan yang melibatkan perangkat Kalurahan Muntuk Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul, dengan adanya kasus ini telah menambah daftar permasalahan pelayanan publik di wilayah Bantul (Ratri, 2024). Kejadian ini semakin menekankan urgensi membenahan sistem pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kinerja birokrasi yang berfokus pada pelayanan yang berkualitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kalurahan Srihardono belum pernah dilakukan pengukuran kualitas pelayanan dari persepsi masyarakat. Padahal menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mewajibkan unit penyelenggara pelayanan publik melakukan survei

secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk menjadi dasar dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik dari persepsi masyarakat yang objektif dan efektif (Pasulu & Pali, 2021). Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan tujuan utama yaitu mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, memotivasi unit penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan mendorong pengembangan layanan melalui berbagai inovasi (Maulani et al, 2024). Hasil dari survei menjadi acuan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan unit penyelenggara pelayanan publik serta menjadi dasar menyusun strategi perbaikan dan pengembangan mutu pelayanan pada tahun berikutnya (Husin et al, 2024).

Masalah selanjutnya, Standar Operasional Prosedur (SOP) penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kalurahan Srihardono belum tersedia. Berdasarkan kebijakan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengharuskan seluruh unit penyelenggara pelayanan publik menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik (Djufri et al., 2025). Selain itu, sarana prasarana yang tersedia di kalurahan juga masih terbatas. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kalurahan Srihardono belum berjalan dengan optimal karena masih memiliki hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Kalurahan Srihardono Kapanewon Pundong Kabupaten Bantul melalui survei yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fitriyah & Arif, 2023), yang mana penelitian ini bertempat di kantor kelurahan yang memiliki hasil survei kualitas paling rendah dibanding dengan kelurahan lain. Kemudian penelitian ini juga memberikan gambaran awal bahwa ketiadaan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini penting dilakukan karena mutu pelayanan ditingkat kalurahan secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan berperan dalam mendorong terwujudnya reformasi birokrasi secara menyeluruh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan proses penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kalurahan Srihardono maupun kantor kalurahan yang lainnya dalam mewujudkan lembaga pemerintahan yang berkualitas.

Metodologi

Penelitian ini dilakukan di kantor Kalurahan Srihardono Kapanewon Pundong Kabupaten Bantul. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) Deskriptif kuantitatif yaitu konsisten dengan variabel penelitian, fokus pada permasalahan dan fenomena yang sedang terjadi, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka yang bermakna. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan di kantor Kalurahan Srihardono selama bulan Desember 2024. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *accidental sampling*. Sampel diambil menggunakan rumus Slovin menurut (Sugiyono, 2020) dengan toleransi kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$), sehingga setelah dihitung diperoleh sampel sebanyak 91 orang. Instrumen dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang disusun berdasarkan 5 (lima) dimensi model SERVQUAL menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (Harahap, 2024) yaitu bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*). Teori ini dipilih karena lima indikator tersebut memiliki kesesuaian untuk mengukur kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor Kalurahan Srihardono secara menyeluruh. Masing-masing dimensi dijabarkan dalam beberapa sub-indikator yang diukur dengan skala *likert* 4 poin yaitu tidak baik (1), kurang baik (2), baik (3) dan sangat baik (4). Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif dengan rumus persentase. Hasil penilaian dari masing-masing indikator kualitas pelayanan dikategorikan menurut interval yaitu tidak baik (0%-25%), kurang baik (26%-50%), baik (51%-75%) dan sangat baik (76%-100%) (Riduwan, 2015).

Hasil dan Pembahasan

Menciptakan layanan publik yang berkualitas bukanlah hal yang mudah, karena terdapat tantangan dan hambatan yang harus diatasi dalam upaya peningkatannya. Mengingat banyaknya unsur-unsur yang mendukung dalam administrasi pelayanan publik, tantangan dan hambatan tersebut merupakan hal yang wajar. Oleh karena itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kalurahan Srihardono, peneliti mengukur menggunakan 5 indikator utama kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry, yaitu: (1) Bukti fisik (*Tangibles*) (2) Kehandalan (*Reliability*) (3) Ketanggapan (*Responsiveness*) (4) Jaminan (*Assurance*) dan (5) Empati (*Empathy*).

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di Kalurahan Srihardono akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Indikator Bukti fisik (*Tangibles*)

Indikator bukti fisik mencakup ketersediaan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, serta penampilan pegawai pemberi pelayanan. Pada indikator ini, peneliti menggunakan 3 (tiga) sub-indikator yang dijadikan pengukuran, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Rekap Hasil Jawaban Responden terhadap Indikator Bukti Fisik

No	Sub-Indikator	Nilai (%)
1	Ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, jaringan inter-net/wifi)	79.95%
2	Kondisi ruang pelayanan kantor kalurahan	81.32%
3	Penampilan pegawai yang melayani	79.95%
Nilai Total		241.21%
Rata-rata		80.40%

Sumber: Hasil olah data primer

Berdasarkan tabel 1.1, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator bukti fisik (*Tangibles*) pada pelayanan publik di kantor Kalurahan Srihardono secara umum mendapatkan nilai rata-rata sebesar 80.40%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung merasa sangat puas terhadap bukti fisik yang disediakan di kantor Kalurahan Srihardono. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ariyadi et al, 2024) yang menyatakan bahwa bukti fisik dalam pelayanan publik menjadi aspek pertama yang menentukan kualitas atau kepuasan pelayanan dari persepsi masyarakat. Fasilitas tempat parkir di Kantor Kalurahan Srihardono tersedia luas. Selain itu, adanya ruang tunggu, toilet, tempat bermain anak, mushola serta fasilitas wifi yang tersedia bagi pengunjung memberikan kontribusi positif terhadap penilaian bukti fisik kantor Kalurahan Srihardono. Ketersediaan fasilitas memperoleh nilai sebesar 79.95%, yang berada sedikit dibawah nilai rata-rata. Meskipun sarana prasarana tersedia, namun masyarakat menilai bahwa masih terdapat peluang untuk melakukan perbaikan, misalnya meningkatkan fasilitas seperti toilet yang bersih serta memperluas ruang tunggu agar masyarakat lebih nyaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nadilah & Jumiati, 2024), yang menyatakan bahwa fasilitas, sarana dan prasarana yang terbatas di instansi desa dapat menurunkan kenyamanan masyarakat.

Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa penampilan petugas pemberi pelayanan sebagai wajah instansi belum menunjukkan profesionalisme. Sub-indikator terkait penampilan pegawai memperoleh nilai yang sama dengan sub-indikator ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana yaitu sebesar 79.95%. Temuan ini menunjukan bahwa

pegawai perlu meningkatkan konsistensi dalam hal penampilan yang rapih, berseragam dan dapat memberikan kesan profesional. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Ariyadi et al., 2024) yang menyebutkan bahwa pegawai yang berseragam dan berpenampilan rapi menunjukkan profesionalisme dan juga sebagai alat untuk membangun kepercayaan masyarakat. Meski demikian, masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan di Kalurahan Srihardono dalam indikator bukti fisik (*Tangibles*) berada dalam kategori “sangat baik”.

2. Indikator Keandalan (*Reliability*)

Indikator keandalan menunjukkan tingkat kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan solusi atau menyelesaikan pelayanan dengan handal dan tepat. Pada indikator ini peneliti menggunakan 3 (tiga) sub-indikator pengukuran sebagai berikut:

Tabel 2. Rekap Hasil Jawaban Responden terhadap Indikator Keandalan

No	Sub-Indikator	Nilai (%)
1	Perlakuan pegawai pada saat melayani	97.80%
2	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	76.65%
3	Produk yang diberikan tidak ada kesalahan	77.47%
Nilai Total		251.92%
Rata-rata		83.97%

Sumber: Hasil olah data primer

Berdasarkan tabel 1.2, perlakuan pegawai pada saat melayani mendapat nilai tinggi yaitu 97.80%, menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kalurahan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai dalam melayani masyarakat sangat baik dan mampu menciptakan kesan positif bagi masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kalepo et al, 2021) yang menyatakan bahwa sikap yang ditunjukkan pegawai serta persepsi masyarakat terhadap sikap pegawai berdampak pada penilaian masyarakat akan kualitas pelayanan publik.

Namun masih terdapat keluhan dari masyarakat jika proses pelayanan belum diselesaikan dengan tepat waktu, dan produk yang diberikan belum tepat. Hal ini relevan dengan kondisi dilapangan karena belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelayanan di Kalurahan Srihardono. Tidak adanya SOP menjadikan petugas tidak memiliki pedoman yang baku dalam alur kerja, batas waktu penyelesaian, serta standar pelayanan yang harus dipenuhi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Lisye Maningkue et al., 2022) yang menyatakan bahwa dalam hal pemerintahan, SOP membantu kinerja pemerintah untuk memberikan pelayanan masyarakat dengan lebih efisien dan efektif. Masyarakat menilai bahwa secara keseluruhan tingkat keandalan (*Reliability*) pada

pelayanan publik di kantor Kalurahan Srihardono dalam kategori “sangat baik”. Meskipun, sub-indikator ketepatan waktu dan akurasi produk masih perlu diperbaiki guna meningkatkan kehandalan pelayanan secara optimal.

3. Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

Indikator ketanggapan merupakan tingkat kemampuan petugas untuk menanggapi berbagai harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan masyarakat terkait pemberian pelayanan publik. Pada indikator ini, peneliti menggunakan 3 (tiga) sub-indikator yang terdiri dari sebagai berikut:

Tabel 3. Rekap Hasil Jawaban Responden terhadap Indikator Ketanggapan

No	Sub-Indikator	Nilai (%)
1	Kesiapan pegawai menanggapi permintaan masyarakat	80.22%
2	Kejelasan informasi yang disampaikan kepada masyarakat	79.67%
3	Kesediaan pegawai membantu masyarakat	79.95%
Nilai Total		239.84%
Rata-rata		79.95%

Sumber: Hasil olah data primer

Berdasarkan tabel 1.3, nilai total dari 3 (tiga) sub-indikator ketanggapan adalah 239.84%, dengan rata-rata sebesar 79.95%. Nilai ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, indikator ketanggapan (*Responsiveness*) dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat berada dalam kategori “sangat baik”. Dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di Kalurahan Srihardono telah mampu memenuhi berbagai keinginan, harapan, aspirasi serta tuntutan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai petugas Kalurahan Srihardono sudah sangat siap, bersedia dan tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan upaya menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fazri & Susiani, 2021) yang menyatakan bahwa ketanggapan adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas. Kejelasan informasi sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman dan menjamin masyarakat dapat mengakses layanan dengan tepat dan efisien. Temuan ini diperkuat dengan hasil penelitian (Paramitha et al, 2024) yang menegaskan pentingnya penggunaan bahasa yang jelas dalam menjelaskan informasi untuk menghindari kebingungan yang dapat menghambat proses pelayanan dan menimbulkan kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian (Mubalus & Nur, 2024) yang menyebutkan bahwa

petugas merespon semua hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi arahan terkait pertanyaan-pertanyaan tersebut.

4. Indikator Jaminan (*Assurance*)

Indikator jaminan memiliki beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun. Pada indikator ini peneliti menggunakan 5 (lima) sub-indikator yang digunakan untuk pengukuran, yaitu:

Tabel 4. Rekap Hasil Jawaban Responden terhadap Indikator Jaminan

No	Sub-Indikator	Nilai (%)
1	Terjaminnya keamanan masyarakat pada saat menerima pelayanan	79.40%
2	Kejujuran pegawai dalam melayani masyarakat	77.75%
3	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi	79.95%
4	Keramahan pegawai saat melayani masyarakat	80.22%
5	Kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat	80.49%
Nilai Total		397.80%
Rata-rata		79.56%

Sumber: Hasil olah data primer

Berdasarkan tabel 1.4, rata-rata nilai indikator jaminan adalah sebesar 79.56%, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*Assurance*) termasuk dalam kategori “sangat baik”. Terbukti bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan memberikan rasa aman. Memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan itu sangat penting karena dapat memberikan kesan yang baik terhadap pegawai dan instansi. Keramahan dan kesopanan pegawai dapat dilihat dari cara pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam perkataan maupun tindakan. Namun demikian, dari seluruh sub-indikator jaminan, kejujuran pegawai dalam melayani masyarakat memperoleh nilai paling rendah dan berada dibawah rata-rata yaitu sebesar 77.75%.

Kondisi ini *linear* dengan pendapat salah satu responden yang terlibat dalam penelitian ini yang menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

“Kadang-kadang petugas terkait pertanahan tidak jujur. Pelayanan pertanahan ada tulisannya gratis, tapi dibelakang kalau sudah selesai minta uang” (Responden no 80).

Hal ini mencerminkan masih adanya keraguan masyarakat terhadap integritas pegawai. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Seitova et al., 2024) yang menyatakan bahwa jaminan layanan sangat dipengaruhi oleh pandangan masyarakat terhadap pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan penyedia layanan sehingga menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada masyarakat, artinya pegawai harus mampu bersikap ramah, sopan, jujur dan kompeten dalam memberikan pelayanan agar dapat

menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat serta menciptakan rasa nyaman dan aman sebagai fondasi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

5. Indikator Empati (*Empathy*)

Indikator empati merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan perhatian yang tulus kepada penerima layanan dengan berupaya memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pada indikator ini peneliti menggunakan 1 (satu) sub-indikator yaitu:

Tabel 5. Rekap Hasil Jawaban Responden terhadap Indikator Empati

No	Sub-Indikator	Nilai (%)
1	Sikap pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat	84.07%
	Nilai Total	84.07%

Sumber: Hasil olah data primer

Berdasarkan tabel 1.5, indikator empati dinilai melalui 1 (satu) indikator yaitu sikap pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat. Nilai yang diperoleh pada indikator empati (*Empathy*) yaitu sebesar 84.07%, menunjukkan bahwa hubungan antara pegawai Kalurahan Srihardono dengan masyarakat terjalin dengan baik. Dengan perhatian yang diberikan oleh pegawai dalam memahami kebutuhan maupun keinginan masyarakat, maka masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh pegawai adalah prima. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kalurahan Srihardono “sangat baik” jika dilihat dari indikator empati. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rengifurwarin, 2020) yang menyebutkan bahwa indikator empati merupakan kesediaan pemerintah untuk memberikan perlindungan, mendekati serta berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di kantor Kalurahan Srihardono, Kapanewon Pundong, Kabupaten Bantul, berikut disajikan rangking data berdasar 5 indikator kualitas pelayanan publik:

Tabel 6. Rekap Hasil Penilaian 5 (lima) Indikator Kualitas Pelayanan Publik

No	Indikator	Nilai (%)
1	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	80.40%
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	83.97%
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	79.95%
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	79.56%
5	Empati (<i>Empathy</i>)	84.07%
	Total	407.95%

No	Indikator	Nilai (%)
	Rata-rata	81.59%

Sumber: Hasil olah data primer

Data yang disajikan menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan publik di kantor Kalurahan Srihardono memperoleh nilai sebesar 81.59%, yang tergolong dalam kategori “sangat baik”. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator empati yaitu sebesar 84.07%. Capaian indikator ini menunjukkan bahwa pegawai sangat peduli, memperhatikan dan memahami kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini menekankan bahwa pendekatan interpersonal menjadi kekuatan utama dalam pelayanan di kantor Kalurahan Srihardono.

Namun demikian, indikator ketanggapan dan jaminan memperoleh nilai paling rendah dibanding indikator lainnya, masing-masing nilainya sebesar 79.95% dan 79.56%. Nilai rendah pada indikator ketanggapan menunjukkan bahwa pegawai belum sepenuhnya responsive dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Liestyanti & Prawiraatmadja, 2021) yang menunjukkan bahwa ketanggapan merupakan dimensi dengan kesenjangan terbesar dalam pelayanan publik, yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kecepatan dan inisiatif pegawai.

Sementara itu, rendahnya nilai pada indikator jaminan menunjukkan bahwa masyarakat masih ragu terhadap kredibilitas, kompetensi, dan sopan santun pegawai. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang lebih cepat, penyampaian informasi yang lebih jelas serta jaminan terhadap integritas pegawai. Faktor penyebab utama belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik di Kalurahan Srihardono yaitu belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku. Sehingga pelayanan belum berjalan dengan profesional dan seragam serta belum mampu memberikan rasa percaya dan kepastian yang kuat bagi masyarakat.

Selain itu, indikator bukti fisik juga memperoleh nilai dibawah rata-rata (80.40%). Hal ini menunjukkan perlunya meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan seperti toilet yang bersih, perluasan ruang tunggu agar lebih nyaman serta meningkatkan konsistensi penampilan pegawai pemberi pelayanan agar lebih rapih dan memberikan kesan profesional.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang diselenggarakan di kantor Kalurahan Srihardono sudah berjalan dengan sangat baik, meskipun masih terdapat ruang untuk melakukan perbaikan, terutama pada aspek ketanggapan dan jaminan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Bundith, 2024) yang menyatakan bahwa penelitian dengan model SERVQUAL merupakan alat yang berharga dalam upaya berkelanjutan untuk

mencapai keunggulan layanan, serta untuk melihat bagaimana strategi peningkatan layanan berdampak pada persepsi kualitas dari waktu ke waktu.

Simpulan

Hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kalurahan Srihardono menunjukkan bahwa secara keseluruhan berada pada kategori “sangat baik”, dengan nilai rata-rata sebesar 81,59% berdasarkan 5 (lima) dimensi SERVQUAL. Indikator Empati mendapatkan skor tertinggi yaitu 84,07%, menunjukkan bahwa pegawai telah sangat memperhatikan dan memahami kebutuhan maupun keinginan masyarakat. Disisilain, indikator Ketanggapan (79,95%) dan indikator Jaminan (79,56%) memperoleh nilai paling rendah, yang menunjukkan masih adanya kekurangan dalam hal menanggapi harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan masyarakat, serta kejelasan informasi dan kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan integritas petugas pelayanan. Rendahnya nilai pada indikator ini juga dipengaruhi oleh belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan baku penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, pelayanan yang diselenggarakan oleh Kalurahan Srihardono Kapanewon Pundong Kabupaten Bantul sudah berada dalam kategori “sangat baik”. Strategi yang dapat dilakukan oleh kantor Kalurahan Srihardono untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu, segera menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan agar proses pelayanan menjadi lebih sistematis, terstandar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kemudian, memberikan pelatihan dan pembinaan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, kecepatan dalam pelayanan, serta membangun kepercayaan dan konsistensi petugas pelayanan. Selain itu, guna meningkatkan kenyamanan dan kemudahan akses bagi masyarakat, sarana dan prasarana penunjang pelayanan, seperti ruang tunggu, toilet, dan jaringan informasi, harus ditingkatkan. Petugas pemberi pelayanan juga harus bersikap jujur, adil, tidak membedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan, serta menyampaikan informasi secara jelas, tepat dan akurat kepada masyarakat. Sebagai upaya perbaikan selanjutnya yaitu, sebagaimana kebijakan yang diatur dalam PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, Kalurahan Srihardono harus melakukan survei kepuasan masyarakat secara teratur setidaknya satu kali dalam satu tahun untuk mendapatkan umpan balik yang objektif dan menjadi dasar menyusun strategi untuk perbaikan layanan ke depan.

Daftar Pustaka

- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I. & Safaruddin. (2024). Dimensi tangible dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105–118. <https://doi.org/https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.541>
- Bundith, S. (2024). Enhancing service quality assessment: a SERVQUAL scale validation in Thailand's public sector. In *Journal of Social Science and Multidisciplinary Research* (Vol. 1, Issue 1).
- Chyntia, D. R., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Djufri, D. N., Mozin, S. Y., & Kamuli, S. (2025). Penerapan standar pelayanan publik di kantor Kelurahan Motoboi Kecil Kecamatan Kotamobagu Selatan. *Socius: Jurnal Administrasi Publik*, 2(10), 92–95. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15380585>
- Fazri, M., & Susiani. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 4(2), 1348–1360. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Fitriyah, A. N., & Arif, L. (2023). Kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(3), 772–784.
- Harahap, C. (2024). Analisis teori pelayanan dalam meningkatkan pelayanan publik. *Ekonodinamika Jurnal Ekonomi Dinamis*, 6(1), 21–27. <https://journalpedia.com/1/index.php/jed>
- Husin, N. F., M. Alhadar, F., & Sabuhari, R. (2024). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Dinas Sosial. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(8), 1023–1039. <https://doi.org/10.59188/covalue.v14i8.4095>
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2021). Pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *PROVIDER JURNAL ILMU PEMERINTAHAN*, 1(1), 08–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.59713/projip.v1i1.36>
- Kamil Harahap, A. (2024). Analisis kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Literacy Notes*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.31293/ddk.v24i2.6905>

- Khozin, M., Saharuddin, E., & Herawanto, M. B. (2023). Peningkatan kapasitas bagi aparatur Kalurahan Sidoagung, Kapanewon Godean, Kabupaten Sleman. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas' Aisyiyah Yogyakarta*, 648–655.
- Liestyanti, A., & Prawiraatmadja, W. (2021). Service quality in the public service: a combination of SERVQUAL and importance-performance analysis. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(3), 320–331. <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i3.1323>
- Lisye Maningkie, R., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *JURNAL GOVERNANCE*, 2(1), 1–11.
- Maulani, G., Fitria, I., Husein Andri Ansyah, R., & Dkk. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155. <https://doi.org/https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75>
- Mubalus, S. F. E., & Nur, S. (2024). Analisis kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong. *SOSCIED*, 7(1), 228–241. <https://doi.org/https://doi.org/10.32531/jsocied.v7i1.783>
- Mursalin, M., Natsir, N., & Anas, M. (2024). Efektivitas reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik. *Student Research Journal*, 2(4), 397–406. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/sriyappi.v2i4.1426>
- Nadilah, A. E., & Jumiati. (2024). Pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Oase (Online Anywhere Service) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Lima Kaum. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i1.65>
- Paramitha, M. M., Valencia, S., Aprilia Putri, M., et al. (2024). Pengaruh kesalahan penggunaan bahasa Indonesia terhadap pemahaman pengunjung di Kecamatan Wonoayu. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 1(2), 203–212. <https://doi.org/https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i2.611>
- Pasulu, I., & Pali, E. (2021). Pengukuran kualitas pelayanan publik berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Puskemas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 2(1), 33–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.47178/jesit.v2i1.1318>

- Ratri, S. Y. R. S. (2024). *Perangkat Kalurahan Muntuk terlibat korupsi, begini sikap Pemkab Bantul*. *Harian Jogja*.
<https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2024/05/21/511/1175212/perangkat-kalurahan-muntuk-terlibat-korupsi-begini-sikap-pemkab-bantul>
- Rengifurwarin, Z. A. (2020). Analysis of public service professionalism at the Department of Population and Civil Registration Ambon City. *International Journal of Science and Society*, 2(4), 383–403. <https://doi.org/https://doi.org/10.54783/ij soc.v2i4.223>
- Riduwan. (2015). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Alfabeta.
- Seitova, M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H. E. (2024). Perceived service quality and student satisfaction: a case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. *Frontiers in Education*, 9, 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1492432>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.