

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI
KELURAHAN SEI GOHONG MENGGUNAKAN MODEL
SERVQUAL
JURNAL**

Oleh:

**RESA
NIM. 22.11.025773**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, POLITIK, ADMINISTRASI DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
TAHUN 2026**

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Sei Gohong Menggunakan Model SERVQUAL” dengan baik. Penulisan ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, Administrasi dan Komunikasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih kepada ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa dan memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

1. Dr.H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.A.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
2. Dr. Milka, S.Sos., M.A.P selaku Wakil Dekan;
3. Sholahuddin Shoum Abdurrohman, S.Sos., M.AP. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik,
4. Para Dosen Penguji;

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih, semoga ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan memberikan Rahmadnya bagi kita semua. Amin.

Palangka Raya, 5 Mei 2026

Penulis,

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmad dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN SEI GOHONG MENGGUNAKAN MODEL SERVQUAL”.

Penulis ucapan terima kasih kepada Bapak dan Ibu dosen yang telah memberi bimbingan, arahan, saran dan waktu kepada penulis, sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari dalam penulisan karya ilmiah ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palangka Raya, 5 Mei 2026

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Sei Gohong Menggunakan Model SERVQUAL

Analysis of Administration Service Quality at Sei Gohong Sub-District Using the SERVQUAL Model

Resal¹

^{*1} Universitas Muhammadiyah
Palangkaraya, Kalimantan
Tengah, Indonesia

*email:resaaresa05@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong jika ditinjau dari model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi berdasarkan kelima dimensi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur Kelurahan Sei Gohong yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi serta masyarakat pengguna layanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat kematian, dan surat pisah kartu keluarga di kantor kelurahan Sei Gohong. Data temuan utama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong secara umum berada pada kategori cukup baik. Pada dimensi *tangibles*, fasilitas pelayanan dinilai cukup memadai meskipun kapasitas ruang tunggu masih terbatas dan masih terdapat beberapa sarana yang perlu ditingkatkan dan juga pada waktu tertentu aparatur tidak berada di tempat saat jam kerja. Pada dimensi *reliability*, aparatur telah melaksanakan pelayanan sesuai prosedur dan mampu memproses dokumen secara cukup tepat dan akurat. Pada dimensi *responsiveness*, aparatur menunjukkan kesigapan dalam membantu masyarakat dan memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan, meskipun pada saat jumlah masyarakat meningkat pelayanan menjadi lebih lambat karena keterbatasan jumlah pegawai dan meningkatnya permohonan layanan administrasi. Pada dimensi *assurance*, aparatur memberikan jaminan kepastian waktu, serta legalitas dokumen sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu pada dimensi *empathy*, aparatur menunjukkan sikap ramah, sopan, dan memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam proses pengurusan administrasi. Temuan penelitian ini menggambarkan kondisi kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Sei Gohong berdasarkan pengalaman informan dan hasil pengamatan di lapangan.

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan,
administrasi kelurahan,
SERVQUAL, pelayanan
kelurahan Sei Gohong,
kepuasan masyarakat.

Keywords:

service quality, sub-district
administration, SERVQUAL,
administrative services at Sei

Abstract

This study is motivated by the importance of improving the quality of administrative services at the village (kelurahan) level as the frontline in delivering public services to the community. The research problem focuses on how the quality of administrative services in Sei Gohong Village is viewed based on the SERVQUAL model, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to describe the quality of administrative services based on these five dimensions. This research employs a qualitative approach with a descriptive research type, while data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The research informants consist of Sei Gohong Village officials who are directly involved in the administrative service process, as well as community members who use administrative services such

Gohong Sub-District, and community satisfaction

as domicile certificates, certificates of indigency, death certificates, and family card separation letters at the Sei Gohong village office. The main findings indicate that the quality of administrative services in Sei Gohong Village is generally categorized as fairly good. In the tangibles dimension, service facilities are considered adequate, although the waiting room capacity is still limited and some facilities need improvement; additionally, at certain times, officials are not present during working hours. In the reliability dimension, officials have carried out services according to procedures and are able to process documents with sufficient accuracy and precision. In the responsiveness dimension, officials demonstrate promptness in assisting the community and providing explanations regarding service procedures; however, when the number of service users increases, services tend to slow down due to limited staff and the rising number of administrative requests. In the assurance dimension, officials provide guarantees of timeliness and document legality, thereby fostering public trust in the services provided. Meanwhile, in the empathy dimension, officials show friendliness, politeness, and provide attention to community members who need assistance in managing administrative processes. The findings of this study illustrate the condition of the quality of public administrative services in Sei Gohong Village based on informants' experiences and field observations.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan administrasi publik. Selain itu, penguatan kualitas pelayanan publik juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menekankan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang menjadi acuan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan publik. Regulasi ini menegaskan pentingnya evaluasi pelayanan berbasis persepsi masyarakat sebagai indikator utama kualitas pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan administrasi di tingkat kelurahan tidak hanya berpedoman pada aspek normatif, tetapi juga harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang terukur dan berkelanjutan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang harus dilaksanakan secara profesional, transparan, dan akuntabel guna menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat. Pelayanan administrasi di tingkat kelurahan merupakan ujung tombak pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Kelurahan Sei Gohong sebagai perangkat pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam memberikan berbagai layanan administratif seperti pembuatan surat keterangan kematian, pengantar dokumen kependudukan, serta berbagai bentuk pelayanan sosial lainnya. Kualitas pelayanan di tingkat kelurahan Sei Gohong menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Moenir, H. A. S. (2001), pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam konteks kelurahan,

pelayanan administrasi harus dilaksanakan berdasarkan prosedur yang jelas, sistematis, dan sesuai dengan standar operasional agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal. Selain itu, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005). menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa kelurahan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Kelurahan Sei Gohong menunjukkan adanya tantangan nyata dalam pemenuhan standar pelayanan. Berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan beberapa fenomena yang menghambat optimalisasi pelayanan, seperti ketidaktepatan waktu penyelesaian dokumen, petugas tidak ada di tempat dan keterbatasan fasilitas pendukung yang tersedia bagi kenyamanan masyarakat saat mengantri. Selain itu, kesigapan aparatur serta kurangnya kejelasan alur prosedur seringkali menciptakan kebingungan bagi masyarakat yang membutuhkan kepastian administratif. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan (gap) antara standar pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi krusial untuk dilakukan guna mendalami masalah nyata tersebut melalui kajian ilmiah, bukan sekadar kajian normatif. Kelurahan Sei Gohong, kualitas pelayanan administrasi publik tidak hanya dilihat dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari ketepatan prosedur, keramahan petugas, serta kelengkapan fasilitas pelayanan. Tanpa adanya pendekatan yang jelas dalam menilai kualitas pelayanan, pemerintah kelurahan akan sulit mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pendekatan kualitas pelayanan dibutuhkan sebagai alat evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta sebagai dasar perbaikan pelayanan publik di masa mendatang. Pendekatan kualitas pelayanan juga penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai standar dan prinsip

good governance. Dengan pendekatan yang sistematis, pemerintah dapat mengetahui kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima. Kesenjangan ini sering terjadi karena keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum memadai, serta kurangnya komunikasi antara petugas dan masyarakat. Jika tidak diukur secara ilmiah, permasalahan tersebut akan terus berulang dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam menilai kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Model ini menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pendekatan SERVQUAL dinilai mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan karena mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Berbagai penelitian mengenai pelayanan publik di tingkat kelurahan umumnya lebih banyak menekankan pada aspek kebijakan, reformasi birokrasi, serta kinerja aparatur pemerintah. Menurut Agus Dwiyanto (2006), peningkatan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh komitmen reformasi birokrasi dan akuntabilitas aparatur. Sementara itu, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005) menyoroti pentingnya manajemen pelayanan publik yang efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, sebagian besar kajian tersebut masih berfokus pada aspek kinerja dan kepuasan secara umum, belum secara mendalam mengkaji dimensi kualitas pelayanan administrasi berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1988) menawarkan pendekatan yang komprehensif melalui lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang relevan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi

secara lebih terstruktur. Meskipun demikian, penerapan model SERVQUAL dalam mengkaji kualitas pelayanan administrasi publik pada tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Sei Gohong, masih relatif terbatas dan belum banyak diteliti secara spesifik dalam konteks pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi strategis untuk melengkapi dan memperkaya kajian pelayanan publik dengan menitikberatkan pada analisis kualitas pelayanan administrasi kelurahan Sei Gohong dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan di Palangka Raya, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat.

penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Sei Gohong, Kecamatan Bukit Batu, Kota Palangka Raya, dengan menggunakan pendekatan Service Quality (SERVQUAL). Penelitian ini untuk menilai mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik pelayanan), reliability (keandalan aparatur dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat), responsiveness (ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat), assurance (jaminan kompetensi dan kepercayaan pelayanan), serta empathy (kepedulian dan perhatian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat). Berdasarkan tujuan tersebut, rumusan masalah penelitian ini diarahkan pada pertanyaan pokok mengenai bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong ditinjau dari masing-masing dimensi SERVQUAL, meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan, tingkat keandalan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur, kecepatan dan ketanggapan petugas terhadap kebutuhan masyarakat, tingkat jaminan kepastian dan kepercayaan pelayanan, serta bentuk empati aparatur terhadap masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga menelaah kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di kelurahan Sei Gohong tersebut.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Sei Ghong dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Lexy J. Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata pada konteks alamiah. Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tanpa bermaksud membuat kondisi nyata kualitas pelayanan administrasi di kelurahan Sei Gohong. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena pelayanan yang terjadi di lapangan secara sistematis dan faktual. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Sei Gohong, Kecamatan Bukit Batu, Kota Palangka Raya. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu wilayah administratif yang memberikan pelayanan administrasi langsung kepada masyarakat, seperti pembuatan surat keterangan, pelayanan kependudukan, dan administrasi lainnya.

Untuk memperoleh data yang lebih akurat dan mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Sei Gohong, peneliti melibatkan sejumlah informan yang dianggap mengetahui serta terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Informan dalam penelitian ini terdiri dari aparatur kelurahan Sei Gohong yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong. Pemilihan informan ini dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan peran, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam aktivitas pelayanan administrasi. Adapun daftar informan yang

terlibat dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel I Informan Penelitian berikut.

Tabel I. Informan Penelitian

No	Nama	peran
1	Lurah Sei Gohong	Penanggung jawab pelayanan
2	Sekretaris Lurah	Koordinator administrasi
3	Staf Pelayanan	Operator administrasi
4	Masyarakat Pengguna layanan administrasi	Masyarakat pengguna layanan Surat spt, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili
5	Masyarakat Pengguna layanan administrasi	Masyarakat pengguna layanan Surat kematian
6	Masyarakat Pengguna layanan administrasi	Masyarakat pengguna layanan surat pisah kk

Pengumpulan data Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu: Data Primer, yang diperoleh secara langsung melalui Wawancara mendalam dengan Lurah, staf pelayanan administrasi, dan masyarakat pengguna layanan. Observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi di kantor kelurahan. Data Sekunder, diperoleh dari: Dokumen resmi kelurahan (profil wilayah, struktur organisasi, dan SOP pelayanan). Peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik. Literatur, buku, dan jurnal ilmiah yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Matthew B.

Miles dan A. Michael Huberman. Model ini terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification). Ketiga tahapan ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus selama proses penelitian.

Reduksi data pada penelitian ini dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan temuan utama terkait kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi disederhanakan menjadi: (1) pada dimensi tangibles, fasilitas pelayanan tergolong cukup memadai namun masih terdapat keterbatasan ruang tunggu dan ketidakhadiran aparatur pada waktu tertentu; (2) pada dimensi reliability, pelayanan telah berjalan sesuai prosedur dengan tingkat ketepatan dan keakuratan yang cukup baik meskipun terkadang terjadi keterlambatan saat antrean meningkat; (3) pada dimensi responsiveness, aparatur dinilai cukup tanggap dan membantu masyarakat, tetapi kecepatan pelayanan menurun ketika jumlah pemohon meningkat; (4) pada dimensi assurance, terdapat jaminan kepastian waktu, dan legalitas dokumen yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat, (5) pada dimensi empathy, aparatur menunjukkan sikap ramah, sopan, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat, meskipun perhatian personal belum optimal saat kondisi ramai. Dengan demikian, reduksi data ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan secara umum cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala utama seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang perlu diperbaiki.

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif dengan mengorganisasikan hasil reduksi data ke dalam bentuk narasi dan tabel berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah

pemahaman terhadap temuan penelitian serta melihat pola hubungan antar dimensi pelayanan. Berikut adalah penyajian data hasil penelitian:

Tabel 2. Penyajian Data Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Model SERVQUAL

No	Dimensi SERVQUAL	Hasil Temuan
1	Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas pelayanan cukup memadai seperti meja pelayanan dan komputer, namun ruang tunggu masih terbatas dan pada waktu tertentu aparatur tidak berada di tempat.
2	Reliability (Keandalan)	Pelayanan telah berjalan sesuai SOP, dokumen diproses dengan cukup akurat dan tepat, namun terjadi keterlambatan saat jumlah pemohon meningkat.
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	Aparatur cukup tanggap dan membantu masyarakat, memberikan penjelasan dengan baik, tetapi pelayanan menjadi lebih lambat saat kondisi ramai.
4	Assurance (Jaminan)	Terdapat jaminan kepastian waktu,

		biaya, dan legalitas dokumen sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.
5	Empathy (Empati)	Aparatur bersikap ramah, sopan, dan peduli terhadap masyarakat, namun perhatian personal belum optimal ketika jumlah masyarakat meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong yang dianalisis menggunakan model SERVQUAL secara umum berada pada kategori cukup baik. Hal ini terlihat dari terpenuhinya sebagian besar indikator pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketidakhadiran petugas pada waktu tertentu, serta meningkatnya beban pelayanan yang mempengaruhi kecepatan dan ketepatan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan terutama pada aspek kedisiplinan aparatur dan optimalisasi sarana prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama administrasi publik yang berkaitan dengan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak

administratif warga negara. Secara konseptual, pelayanan publik dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh institusi pemerintah untuk menyediakan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang menjadi hak masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks ini, masyarakat diposisikan sebagai warga negara yang memiliki hak atas pelayanan, bukan sebagai konsumen dalam pengertian komersial. Berbeda dengan pelayanan pada sektor privat yang berorientasi pada keuntungan (*profit-oriented*), pelayanan publik bersifat non-komersial dan berorientasi pada kepentingan umum. Tujuan utamanya adalah memberikan manfaat bagi masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh efisiensi atau produktivitas, tetapi sejauh mana pelayanan tersebut mampu menjamin akses yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat. Pelayanan administrasi pada tingkat kelurahan merupakan bentuk pelayanan publik yang paling dekat dan langsung bersentuhan dengan masyarakat. Kelurahan berperan sebagai ujung tombak pemerintahan daerah dalam memberikan berbagai layanan administratif dasar yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan tersebut dilaksanakan di Kelurahan Sei Gohong yang berada di wilayah Kecamatan Bukit Batu, Kota Palangka Raya. Secara umum, jenis pelayanan administrasi yang diberikan di tingkat kelurahan Sei Gohong meliputi pembuatan surat pengantar KTP dan Kartu Keluarga, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, pengantar akta kelahiran, serta berbagai bentuk legalisasi dan rekomendasi administratif lainnya. Pelayanan tersebut bersifat rutin dan berulang, karena berkaitan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat dalam bidang kependudukan, sosial, maupun ekonomi. Karakteristik pelayanan administrasi di tingkat kelurahan Sei Gohong memiliki beberapa ciri utama. (1) pelayanan bersifat langsung (*face-to-face service*), di mana interaksi antara

aparatur dan masyarakat terjadi secara intensif. Kualitas komunikasi, sikap petugas, serta kejelasan informasi sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan. (2) pelayanan bersifat prosedural dan regulatif karena harus mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan serta standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. (3) pelayanan sangat bergantung pada kompetensi dan responsivitas aparatur kelurahan dalam menangani permohonan masyarakat secara cepat dan tepat. Sebagai garda terdepan pelayanan publik, kelurahan Sei Gohong tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga membangun citra dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi di kelurahan Sei Gohong menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan secara keseluruhan. Setiap kekurangan dalam proses pelayanan, seperti keterlambatan, kurangnya kejelasan informasi, atau sikap aparatur yang kurang responsif, akan langsung dirasakan oleh masyarakat dan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kualitas pelayanan publik merupakan konsep yang merujuk pada tingkat kemampuan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dalam konteks sektor publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur administratif atau standar operasional yang berlaku, tetapi juga dari bagaimana layanan tersebut dirasakan dan dialami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Secara konseptual, kualitas pelayanan bersifat multidimensi. Artinya, mutu pelayanan tidak dapat dinilai hanya dari satu aspek, seperti kecepatan atau ketepatan semata, melainkan mencakup berbagai unsur seperti kejelasan informasi, kemudahan prosedur, sikap aparatur, kenyamanan fasilitas, hingga kepastian waktu dan biaya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus dipahami sebagai kombinasi antara aspek teknis (*technical quality*) dan aspek fungsional (*functional quality*). Aspek teknis berkaitan dengan hasil layanan yang diberikan,

sedangkan aspek fungsional berkaitan dengan proses penyampaian layanan tersebut. Dalam administrasi publik, orientasi terhadap kualitas pelayanan semakin menekankan pada perspektif masyarakat (citizen-centered service). Hal ini berarti bahwa masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai objek birokrasi, melainkan sebagai subjek atau pengguna layanan yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang layak. Dengan demikian, persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan publik. Selain itu, kualitas pelayanan publik juga berkaitan erat dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan keadilan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga bebas dari diskriminasi, memberikan kepastian hukum, serta mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Teori Service Quality atau SERVQUAL merupakan salah satu model pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dalam kajian manajemen jasa dan administrasi publik. Model ini dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1985 dan disempurnakan pada tahun 1988. Latar belakang pengembangannya didasarkan pada kebutuhan untuk mengukur kualitas layanan secara sistematis melalui pendekatan yang menekankan persepsi pelanggan sebagai indikator utama mutu pelayanan. Prinsip dasar SERVQUAL adalah bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan (gap) antara harapan (expectations) pengguna layanan dan persepsi (perceptions) terhadap layanan yang diterima. Apabila persepsi masyarakat lebih rendah daripada harapan, maka kualitas pelayanan dinilai kurang baik. Sebaliknya, apabila persepsi sama atau melebihi harapan, maka pelayanan dianggap berkualitas. Dengan demikian, model ini tidak hanya menilai kinerja penyedia layanan, tetapi juga mempertimbangkan standar ideal yang dibentuk oleh pengalaman dan kebutuhan pengguna layanan. Dalam perkembangannya, SERVQUAL

mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yang menjadi kerangka analisis dalam berbagai penelitian, termasuk pada sektor publik. Model SERVQUAL pertama kali diperkenalkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1988 melalui artikel mereka yang berjudul SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality yang diterbitkan dalam Journal of Retailing. Model ini mengemukakan lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Meskipun pada awalnya dikembangkan untuk sektor jasa privat, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pendekatan SERVQUAL dapat diadaptasi dalam konteks pelayanan publik. Christopher H. Lovelock dan Jochen Wirtz (2011) menjelaskan bahwa prinsip dasar kualitas layanan bersifat universal dan dapat diterapkan pada organisasi publik, dengan penyesuaian terhadap karakteristik birokrasi dan regulasi yang mengikatnya. Dalam konteks sektor publik, orientasi pelayanan tidak semata-mata pada profit, tetapi pada pemenuhan hak-hak warga negara dan akuntabilitas pemerintahan. Menurut Mary Jo Bitner (1990) menekankan pentingnya servicescape atau lingkungan fisik pelayanan dalam membentuk persepsi kualitas layanan, yang relevan dalam pelayanan administrasi pemerintahan seperti kantor kelurahan atau instansi publik lainnya. Penelitian di bidang administrasi publik juga menunjukkan bahwa dimensi reliability dan responsiveness menjadi aspek krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Dalam praktiknya, penerapan SERVQUAL dalam pelayanan publik memerlukan penyesuaian pada aspek regulatif dan prosedural. Karakteristik birokrasi publik yang terikat pada standar operasional prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, serta prinsip transparansi dan akuntabilitas menyebabkan dimensi assurance dan empathy memiliki makna yang lebih luas

dibandingkan di sektor privat. Assurance tidak hanya berkaitan dengan kompetensi aparatur, tetapi juga kepastian hukum dan kejelasan prosedur. Sementara itu, empathy mencerminkan kepekaan aparatur terhadap kebutuhan sosial masyarakat, termasuk kelompok rentan. Sejumlah penelitian empiris dalam jurnal administrasi publik menunjukkan bahwa model SERVQUAL efektif digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan, baik pada layanan kependudukan, perizinan, maupun pelayanan kelurahan. Hasil-hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pendekatan ini mampu memberikan gambaran terstruktur mengenai aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam dimensi daya tanggap dan keandalan aparatur. Kantor Kelurahan Sei Gohong merupakan instansi pemerintahan yang memiliki tugas di bidang pelayanan masyarakat. Kantor Kelurahan Sei Gohong menyediakan berbagai layanan administrasi publik yang menjadi kebutuhan utama masyarakat. Jenis layanan yang diberikan meliputi pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan usaha, surat pengantar KTP dan KK, surat keterangan kelahiran dan kematian, surat pisah KK serta surat legalisasi dokumen. Layanan ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lengkap dan tertata, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen penting dengan mudah dan cepat melalui prosedur yang jelas. Setiap jenis layanan memiliki alur dan persyaratan tersendiri, namun seluruhnya ditangani oleh aparatur kelurahan Sei Gohong secara konsisten untuk memastikan dokumen yang diterbitkan akurat, sah, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kantor Kelurahan Sei Gohong sebagai lembaga yang menangani administrasi kependudukan harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Oleh karena itu, sejumlah aspek yang perlu diperhatikan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan seefisien mungkin dan memenuhi tuntutan Masyarakat sebagai penerima layanan. Sejalan dengan hal tersebut

untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Sei Gohong Kota Palangka Raya, peneliti menggunakan lima dimensi Service Quality (SERVQUAL) yaitu bukti fisik (tangibel), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiviness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima indikator kualitas pelayanan tersebut dapat membantu peneliti dalam menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sei Gohong kepada Masyarakat sebagai penerima layanan, berikut adalah penjelasannya :

1. Dimensi tangibles (bukti fisik)

Berdasarkan hasil observasi di Kelurahan Sei Gohong dan pengalaman langsung oleh peneliti di lapangan, terdapat temuan krusial mengenai konsistensi kehadiran sumber daya manusia. Kesiapan fisik kantor tidak sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan aparatur; sebagai contoh, saat peneliti melakukan observasi dalam proses pengurusan surat kematian, ditemukan kondisi di mana petugas tidak berada di tempat saat jam kerja berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Masyarakat sebagai pengguna layanan Surat SPT, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan Surat Keterangan Domisili di Kelurahan Sei Gohong, terlihat bahwa kondisi fisik kantor kelurahan Sei Gohong memberikan kesan yang cukup baik bagi masyarakat. Salah satu masyarakat menyampaikan, *"Tempatnya bersih dan rapi, jadi saya merasa nyaman waktu mengurus surat."* Selain itu, Masyarakat juga menyampaikan *"Saya datang sekitar jam sembilan pagi untuk mengurus surat keterangan, tapi aparatur belum ada di kantor."* . Selain itu, keberadaan meja pelayanan dan komputer yang digunakan petugas tampak mendukung kelancaran proses penerbitan Surat SPT, SKTM, dan Surat Keterangan Domisili. Namun, masyarakat juga mengamati bahwa pada saat jumlah warga yang datang meningkat, kapasitas ruang tunggu menjadi terbatas. Masyarakat menyampaikan, *"Kalau lagi banyak yang datang, kursinya kurang, jadi ada yang berdiri menunggu."* Pengalaman Masyarakat tersebut menunjukkan bahwa

fasilitas fisik di kantor kelurahan sudah cukup memadai dalam menunjang pelayanan administrasi, meskipun masih terdapat kebutuhan peningkatan pada sarana dan prasarana agar kenyamanan masyarakat lebih terjamin. Hal ini menyebabkan masyarakat yang datang harus menunggu tanpa kepastian, yang secara langsung memengaruhi persepsi terhadap konsistensi pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan aparatur kelurahan Sei Gohong, aparatur menjelaskan *“bahwa jumlah staf yang tersedia belum sebanding dengan beban kerja serta kegiatan administratif yang harus dilaksanakan, baik di dalam maupun di luar kantor.”* Salah satu aparatur kelurahan Sei Gohong juga menyampaikan, *“Pegawai kami terbatas, jadi kadang ada yang harus ke lapangan atau mengurus administrasi lain, sehingga ruang pelayanan kosong sementara.”* Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan relatif baik karena masyarakat dapat langsung datang ke kantor dengan prosedur yang sederhana dan persyaratan yang dijelaskan secara langsung oleh aparatur. Selain itu, penggunaan alat bantu seperti komputer, printer, dan perlengkapan administrasi lainnya sudah menunjang kelancaran proses pelayanan sehingga dokumen dapat diproses secara lebih cepat dan tertib. Secara keseluruhan, bukti fisik pelayanan di Kelurahan Sei Gohong sudah cukup mendukung pelaksanaan layanan administrasi, namun peningkatan kedisiplinan kehadiran aparatur dan penguatan fasilitas pendukung tetap diperlukan agar kualitas pelayanan semakin optimal dan konsisten.

2. Dimensi reliability (keandalan),

Berdasarkan hasil observasi di kantor Kelurahan Sei Gohong, aparatur terlihat melakukan pengecekan berulang terhadap dokumen yang diajukan masyarakat sebelum surat diterbitkan. Data seperti nama, tempat tanggal lahir, alamat, dan nomor identitas diperiksa kembali untuk menghindari kesalahan penulisan. Di kantor Kelurahan Sei Gohong terdapat informasi

mengenai jenis layanan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu aparatur kelurahan Sei Gohong menyampaikan, *“Kami selalu mengikuti SOP mulai dari penerimaan dokumen, pengecekan persyaratan, hingga penyerahan dokumen.”* Dengan cara ini, proses pelayanan tetap tertib dan sesuai aturan. Dokumen dicek satu per satu. *“Jika ada persyaratan yang kurang, kami segera memberitahu masyarakat agar bisa dilengkapi sebelum proses dilanjutkan. Kami juga mengatur jadwal dan alur pelayanan sehingga setiap permohonan selesai sesuai estimasi waktu yang dijanjikan. Masyarakat kami beri tahu tahapan dan perkiraan waktu penyelesaian dokumen, sehingga mereka memahami prosesnya dan yakin pelayanan berjalan sesuai janji. Kalau ada keluhan atau dokumen kurang lengkap, kami langsung menindaklanjuti dan memberi kabar perkembangannya agar masyarakat tetap merasa terlayani dengan baik.”* Hal ini menjadi pedoman bagi aparatur maupun masyarakat dalam menjalankan proses pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, penggunaan alat bantu seperti komputer, printer, dan perangkat pendukung lainnya sangat penting untuk mempercepat dan mempermudah proses kerja aparatur. Aparatur di Kelurahan Sei Gohong cukup terampil dalam mengoperasikan komputer untuk mengetik surat, menginput data, serta mencetak dokumen. Proses pengetikan dan pencetakan surat berjalan lancar tanpa kendala yang berarti, aparatur kelurahan Sei Gohong bekerja sesuai prosedur dan berusaha menyelesaikan dokumen tepat waktu. Masyarakat menilai bahwa dokumen administrasi biasanya selesai dengan cepat jika persyaratan lengkap. Salah satu Masyarakat menyampaikan, *“Kalau berkas lengkap, biasanya selesai dalam waktu tidak terlalu lama.”* Hal ini menunjukkan bahwa aparatur cukup andal, meski terkadang terdapat keterlambatan saat antrean padat.

3. Dimensi responsiveness (daya tanggap)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di kantor Kelurahan Sei Gohong Dalam dimensi responsiveness (daya tanggap) kesiapan dan kesigapan

aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan penuh perhatian. Setiap masyarakat yang datang ke kantor kelurahan Sei Gohong segera disambut dan ditanyakan keperluannya, sehingga tidak ada masyarakat yang merasa diabaikan oleh aparatur. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu aparatur kelurahan Sei Gohong menyampaikan, *"Kami berusaha melakukan pelayanan dengan cepat, terutama dalam memeriksa kelengkapan berkas dan memproses dokumen sesuai jenis layanan yang diajukan."* Selain cepat, pelayanan juga dilakukan dengan tepat dan cermat, di mana aparatur memeriksa data secara teliti untuk menghindari kesalahan administrasi. Dalam hal ketepatan waktu, petugas berupaya menyelesaikan dokumen sesuai standar waktu yang telah ditentukan dan memberikan penjelasan apabila terjadi keterlambatan. Semua keluhan Masyarakat direspons secara langsung dengan memberikan penjelasan, arahan, atau solusi sesuai prosedur yang berlaku. aparatur terlihat sigap dalam membantu masyarakat yang kesulitan memahami prosedur atau mengisi formulir. Salah satu masyarakat menyampaikan, *"Kalau ada yang belum jelas, petugas langsung membantu menjelaskan dan mendampingi."* Namun, ketika jumlah masyarakat yang datang banyak, pelayanan menjadi lebih lambat sehingga beberapa warga harus menunggu lebih lama. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem antrean dan penambahan aparatur agar pelayanan lebih cepat dan efisien.

4. Dimensi assurance (jaminan)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di kantor Kelurahan Sei Gohong Dalam dimensi assurance (jaminan) kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional, dapat dipercaya, dan menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat. Di Kelurahan Sei Gohong, aspek ini terlihat dari tiga hal utama: jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya, dan jaminan legalitas dokumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu aparatur Kelurahan Sei Gohong menyampaikan

"Kami profesionalisme dalam pelayanan diwujudkan dengan bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan memastikan setiap tahapan administrasi dilakukan secara teliti dan sistematis." Aparatur menyampaikan juga *"bahwa setiap berkas yang masuk kami periksa dengan cermat agar tidak terjadi kesalahan, serta diproses sesuai aturan yang berlaku sehingga masyarakat memperoleh dokumen yang sah dan legal."* Dalam memberikan rasa sopan dan nyaman, petugas selalu berusaha menjaga sikap ramah, santun, dan komunikatif saat berinteraksi dengan masyarakat, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar tidak menimbulkan kebingungan. Untuk memberikan rasa aman dan kepastian, aparatur menjelaskan secara terbuka mengenai persyaratan, waktu penyelesaian, dan ketentuan biaya, sehingga masyarakat mengetahui dengan jelas proses yang dijalani. Aparatur juga menegaskan bahwa pelayanan dilakukan secara transparan dan tanpa diskriminasi, sehingga setiap warga merasa yakin, dihargai, dan dilayani secara adil serta profesional. Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat menunjukkan bahwa mereka merasa yakin terhadap kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan. Masyarakat menyampaikan, *"Petugasnya ramah dan menjelaskan prosesnya dengan jelas, jadi saya merasa yakin dan aman."* Mereka juga merasa tenang karena adanya kepastian waktu penyelesaian, kejelasan biaya, serta keyakinan bahwa dokumen yang diterbitkan resmi dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Selain itu, proses pelayanan dilakukan secara terbuka dan tidak ada pungutan liar, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap aparatur cukup tinggi.

5. Dimensi empathy (empati)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di kantor Kelurahan Sei Gohong Dalam dimensi empathy (empati) tercermin dari sikap aparatur yang mampu mendahulukan kepentingan masyarakat dengan memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan dan kelengkapan dokumen setiap masyarakat yang datang. Aparatur melayani dengan sikap ramah, sopan, dan

komunikatif sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan membuat masyarakat merasa dihargai. Selain itu, pelayanan yang diberikan bersifat adil dan tidak diskriminatif, di mana semua masyarakat diperlakukan sama tanpa membedakan latar belakang, status sosial, atau jenis permohonan yang diajukan. Pendekatan yang empati ini terlihat pada berbagai jenis layanan, mulai dari surat SPT, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat kematian, hingga surat pisah kartu keluarga, sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan dilayani dengan profesional serta manusiawi. Melalui perhatian aparat terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan lebih, terutama lanjut usia. Berikut adalah hasil wawancara dengan salah satu Masyarakat pengguna pelayanan di Kelurahan Sei Gohong, yang menyampaikan *“Orang tua dibantu lebih dulu dan diarahkan dengan sabar saat mengurus surat.”* Sikap ini memberikan kesan pelayanan yang humanis. Namun, ketika kantor ramai, perhatian personal terkadang belum optimal, sehingga dimensi empati perlu terus ditingkatkan agar semua warga merasa diperhatikan secara maksimal. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong sudah baik, tetapi belum optimal. Dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara umum terpenuhi, meski masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi terhadap pelayanan. Faktor yang memengaruhi kualitas layanan antara lain keterbatasan jumlah pegawai, fasilitas yang belum memadai, dan sistem antrean yang belum optimal. Peningkatan fasilitas, penambahan petugas, serta perhatian lebih terhadap kebutuhan masyarakat dapat memperkecil kesenjangan ini dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur pelayanan, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya manusia, kejelasan informasi layanan, serta

konsistensi waktu pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Penelitian ini menekankan bahwa yang menjadi objek analisis adalah kualitas pelayanan administrasi, bukan kinerja aparat secara individu. Oleh karena itu, penilaian didasarkan pada persepsi dan pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong.



Gambar 1. Ruang pelayanan

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Gohong secara umum telah berjalan cukup baik, di mana dimensi assurance dan empathy menunjukkan sikap profesional, ramah, dan transparan yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Namun, efektivitas pelayanan masih terhambat oleh beberapa kendala signifikan, yaitu keterbatasan fasilitas pendukung pada dimensi tangible, serta masalah kuantitas pegawai yang berdampak pada rendahnya konsistensi ketepatan waktu (reliability) dan kecepatan respons (responsiveness), terutama saat beban kerja meningkat atau petugas harus bertugas di luar kantor. Pemerintah Kelurahan Sei Gohong telah menunjukkan responsivitas yang baik dalam menerima masukan dan memberikan penjelasan, namun diperlukan langkah proaktif berupa peningkatan sarana prasarana, optimalisasi sistem antrean, serta penambahan personil

agar pelayanan tidak hanya bersifat reaktif tetapi mampu mencapai standar kepuasan masyarakat yang optimal.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

REFERENSI

Agus Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Bitner, M. J. (1990). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 54(2), 57–71.

Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

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.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*. Jakarta.