

## **PENERAPAN MODEL SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DALAM PELAYANAN PUBLIK : STUDI KASUS KANTOR CAMAT LAPPARIAJA KABUPATEN BONE**

Ahmad Rosandi Sakir <sup>1)</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia <sup>1)</sup>

*Corresponding Author:*

[ahmadrosandi8@gmail.com](mailto:ahmadrosandi8@gmail.com) <sup>1)</sup>

### **Abstrak**

Metode Servqual adalah salah satu metode yang dapat diterapkan dalam pelayanan publik. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah atau organisasi. Servqual merupakan singkatan dari Service Quality, yang berarti kualitas pelayanan. Metode ini terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja, Kabupaten Bone, dengan menggunakan model Servqual. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi dan menggambarkan penerapan Model Servqual dalam pelayanan publik. Lokasi penelitian ini terfokus di Kantor Camat Lappariaja, Kabupaten Bone. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan perlunya langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan di Kantor Kecamatan Lappariaja. Peningkatan aksesibilitas teknologi, keterampilan komunikasi staf, kejelasan informasi, keandalan layanan, dan empati dalam respons terhadap kebutuhan individu masyarakat menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

**Kata Kunci: Model; Servqual; Pelayanan Publik**

### **Abstract**

The Seroqual method is one of the approaches applicable in public services. This method is used to measure the quality of services provided by a government agency or organization. Seroqual is an abbreviation for Service Quality, indicating the service quality. The method comprises five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research aims to describe the implementation of public services at the Lappariaja Subdistrict Office, Bone Regency, using the Seroqual model. The study adopts a qualitative descriptive approach to explore and depict the application of the Seroqual Model in public services. The research is focused on the Lappariaja Subdistrict Office, Bone Regency. Overall, the results indicate the need for continuous improvement measures at the Lappariaja Subdistrict Office. Enhancing technological accessibility, staff communication skills, information clarity, service reliability, and empathy in responding to individual community needs are crucial to creating a better public service environment and meeting the overall expectations of the community.

**Keywords: Model; Seroqual; Public Service**

## **PENDAHULUAN**

### **History:**

Received : 25 November 2023

Revised : 10 Januari 2024

Accepted: 29 Februari 2024

Published: 1 Mei 2024

**Publisher:** LPPM Universitas Darma Agung

**Licensed:** This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



Salah satu fungsi utama pemerintah adalah fungsi pelayanan publik. Fungsi ini mencakup penyediaan layanan dan kebutuhan masyarakat, serta perlindungan terhadap kepentingan publik. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan transparan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kepuasan, serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya (Sahabuddin, 2022). Selain itu, pelayanan publik yang optimal juga dapat berkontribusi dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan negara secara keseluruhan. Oleh karena itu, fungsi pelayanan publik merupakan landasan penting dalam menjalankan tugas pemerintah dan memastikan terpenuhinya kebutuhan serta kepuasan masyarakat (Kusuma & Suflani, 2019).

Pelayanan kepada masyarakat merupakan aspek penting dalam penerapan pelayanan publik. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari sikap, perhatian, hingga tindakan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Pasaribu et al., 2021). Pelayanan publik juga mencakup kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta kedisiplinan dalam menjalankan tugas sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan secara profesional, transparan, dan akuntabel untuk memastikan pemenuhan kebutuhan masyarakat serta terciptanya kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya (Diyanah, 2022).

Pelayanan kepada masyarakat merupakan aspek penting dalam penerapan pelayanan publik. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik perlu dilayani dengan sebaik mungkin. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari etika birokrasi, kualitas pelayanan, hingga kepuasan masyarakat. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan (Effendi et al., 2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi tuntutan masyarakat.

Metode Servqual adalah salah satu metode yang dapat diterapkan dalam pelayanan publik. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah atau organisasi. Servqual merupakan singkatan dari Service Quality, yang berarti kualitas pelayanan (Masruroh & Rahmaningtyas, 2020). Metode ini terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangibles mencakup aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas dan peralatan. Dimensi reliability mencakup keandalan dan kepastian waktu dalam

memberikan pelayanan. Dimensi responsiveness mencakup kecepatan dalam memberikan pelayanan. Dimensi assurance mencakup kepercayaan dan keamanan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan dimensi empathy mencakup kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan masyarakat (Wibowo & Nuryanto, 2022). Dengan menerapkan metode Servqual, instansi pemerintah atau organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penerapan metode Servqual dalam pelayanan publik dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Dengan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan, instansi pemerintah atau organisasi dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam memberikan pelayanan (Tanisri & Setyorini, 2022). Hal ini dapat membantu instansi pemerintah atau organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Selain itu, penerapan metode Servqual juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, diharapkan dapat tercipta kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan negara (Liliawati, 2022).

Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang harus mematuhi prinsip-prinsip etika birokrasi dan kedisiplinan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Etika birokrasi mencakup aturan-aturan perbuatan untuk mengendalikan kebiasaan dalam pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip seperti jujur, adil, tepat janji, taat aturan, tanggung jawab, responsif, hati-hati, dan sopan santun (Mustikasari et al., 2023). Selain itu, pelayanan publik juga harus memenuhi prinsip kedisiplinan sebagai wujud akuntabilitas, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, diharapkan kantor camat dapat memberikan pelayanan publik yang baik, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Setiawan & Leksono, 2021).

Pada Penelitian Terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dengan judul analisis kualitas pelayanan publik dengan model Servqual di Kelurahan Tembong Kota Serang yang di tulis oleh Aria Cendana Kusuma dan Suflani pada Tahun 2019 (Kusuma & Suflani, 2019) Menjelaskan bahwa Hasil Penelitian berdasarkan indikator dalam analisis pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tembong, dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu (1) Tangible, kurangnya fasilitas kantor untuk menunjang kegiatan pelayanan (2) Reliability, kurangnya pegawai profesional yang dapat diandalkan (3) Assurance, lambatnya pelayanan yang diberikan (4) Emphaty, aparaturn kelurahan yang kurang ramah dan sopan (Kusuma & Suflani, 2019).

Penelitian ini akan mendeskripsikan penerapan pelayanan publik di Kantor

Kecamatan Lappariaja, Kabupaten Bone, dengan menggunakan model Servqual. Model Servqual digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau organisasi. Dalam konteks Kantor Kecamatan Lappariaja, Kabupaten Bone, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bone sudah menunjukkan tingkat yang baik, namun belum optimal sesuai harapan masyarakat. Dengan menerapkan model Servqual, diharapkan dapat teridentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sehingga instansi terkait dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan, tuntutan, dan kebutuhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi dan menggambarkan penerapan Model Servqual dalam pelayanan publik di Kantor Camat Lappariaja, Kabupaten Bone. Metode deskriptif kualitatif dipilih untuk memahami secara mendalam pengalaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali persepsi, harapan, dan kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh instansi tersebut.

Lokasi penelitian ini terfokus di Kantor Camat Lappariaja, Kabupaten Bone. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada signifikansi Kantor Camat sebagai lembaga pemerintahan yang memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat setempat. Studi kasus di Kabupaten Bone juga memberikan konteks yang relevan untuk menganalisis implementasi Model Servqual dalam pelayanan publik di tingkat lokal.

Subjek penelitian dalam penelitian ini melibatkan masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Camat Lappariaja. Responden terdiri dari berbagai lapisan masyarakat yang berinteraksi dengan instansi tersebut, seperti pengunjung kantor, pemohon administrasi, atau penerima layanan lainnya. Dengan melibatkan beragam subjek, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pandangan yang holistik terkait kualitas pelayanan publik.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah wawancara mendalam dan observasi juga dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan Kantor Camat Lappariaja. Teknik analisis data dalam penelitian ini melibatkan analisis kualitatif terhadap data yang dikumpulkan. wawancara, dan observasi akan dianalisis untuk mengidentifikasi pola, temuan kunci, dan tren yang muncul terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Lappariaja. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran yang holistik dan mendalam mengenai implementasi Model Servqual dalam meningkatkan pelayanan publik di tingkat lokal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan model Servqual dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja, Kabupaten Bone. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bone sudah menunjukkan tingkat yang baik, namun belum optimal sesuai harapan masyarakat. Dengan menerapkan model Servqual, diharapkan dapat teridentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sehingga instansi terkait dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan, tuntutan, dan kebutuhan masyarakat.

Dibawah ini akan di jelaskan lebih lanjut mengenai Model Servqual dalam Pelayanan Publik di Kator Camat Lappariaja Kabupaten Bone

#### 1. Tangibles

Berdasarkan hasil penelitian, kondisi fisik Kantor Kecamatan Lappariaja mendapat sorotan dalam dimensi Tangibles. Wawancara dengan seorang staf Kecamatan menunjukkan bahwa infrastruktur fisik, seperti ruang tunggu, meja layanan, dan sarana prasarana, telah diupayakan untuk menjaga penampilan yang bersih dan tertata dengan baik. Namun, wawancara dengan masyarakat menyoroti beberapa kekurangan, termasuk fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya ketersediaan tempat duduk yang cukup. Staf Kecamatan menyampaikan bahwa upaya telah dilakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana teknologi. Meskipun begitu, tanggapan dari masyarakat menunjukkan bahwa terdapat kendala terkait dengan penggunaan teknologi dalam layanan publik. Dari dua responden masyarakat, satu menyebutkan bahwa aksesibilitas fasilitas teknologi masih kurang memadai, sementara yang lain mengeluhkan kebingungan dalam penggunaannya. Hasil penelitian juga mengungkapkan perbedaan persepsi terkait kesesuaian informasi yang diberikan di Kantor Kecamatan. Seorang staf menyatakan bahwa pemberian informasi telah disusun dengan rapi dan jelas. Meskipun demikian, salah satu responden dari masyarakat mengeluhkan bahwa terkadang informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan atau kurang memadai, yang menunjukkan ketidaksesuaian dalam memberikan informasi yang memenuhi harapan masyarakat. Dari wawancara, diketahui bahwa upaya kebersihan dan visualisasi di Kantor Kecamatan telah menjadi fokus. Staf Kecamatan mengindikasikan bahwa pihaknya telah berusaha menjaga kebersihan ruangan dan tata letak yang estetis. Namun, dua responden masyarakat menyampaikan bahwa masih ditemukan kekurangan dalam menjaga kebersihan, terutama pada area tunggu dan toilet. Komentar dari masyarakat memberikan gambaran lebih lanjut. Seorang responden menyatakan, "*Tempat ini butuh pembenahan, khususnya dalam hal fasilitas dan kebersihan.*" Pandangan ini mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kondisi fisik dan kesesuaian informasi yang

diberikan. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa sementara Kantor Kecamatan Lappariaja telah melakukan sejumlah upaya untuk meningkatkan dimensi Tangibles, masih ada area yang memerlukan perbaikan. Staf Kecamatan menyampaikan komitmennya dalam menjaga kondisi fisik dan memberikan informasi yang sesuai, namun demikian, adanya perbedaan persepsi antara staf dan masyarakat menyoroiti perlunya evaluasi dan perbaikan lebih lanjut. Rekomendasi dari hasil penelitian ini termasuk peningkatan aksesibilitas teknologi, peningkatan kebersihan secara konsisten, dan evaluasi mendalam terhadap cara penyampaian informasi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengoptimalkan dimensi Tangibles dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja, menciptakan lingkungan yang lebih memuaskan bagi masyarakat pengguna jasa.

## **2. Reliability**

Dalam mengevaluasi dimensi Reliabilitas Model Servqual dalam konteks pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja, hasil penelitian menunjukkan sejumlah temuan penting yang mencerminkan pandangan staf dan masyarakat terkait keandalan pelayanan. Hasil wawancara dengan seorang staf Kecamatan Lappariaja mengungkapkan bahwa upaya telah dilakukan untuk menjaga keandalan pelayanan. Staf tersebut menyoroiti pentingnya konsistensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan menekankan komitmen mereka untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat diandalkan. Pandangan masyarakat terhadap keandalan pelayanan di Kantor Kecamatan Lappariaja turut diperoleh melalui wawancara dengan dua responden. Meskipun ada pengakuan terhadap upaya staf dalam menjaga keandalan, masyarakat menyoroiti beberapa kejadian ketidakpastian dan variasi dalam pelayanan yang mereka terima. Aspek penting dalam dimensi Reliabilitas adalah ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu. Seorang responden dari masyarakat mengemukakan kebutuhan akan peningkatan dalam menyediakan informasi yang konsisten dan dapat diandalkan. Hal ini mencerminkan harapan masyarakat terhadap kepastian informasi yang diberikan oleh kantor Kecamatan Lappariaja. Hasil penelitian juga menyoroiti pentingnya keandalan dalam proses-proses administratif. Staf Kecamatan Lappariaja mengakui perlunya meningkatkan kehandalan dalam menangani prosedur-prosedur yang melibatkan masyarakat. Meskipun telah ada upaya untuk memperbaiki, masih ada ruang untuk peningkatan. Ketika membahas dimensi Reliabilitas, perbedaan persepsi antara staf dan masyarakat muncul terkait dengan kepastian waktu layanan. Meskipun staf mencoba memberikan pelayanan dengan efisien, masyarakat menyoroiti adanya variasi dalam waktu pelayanan yang diharapkan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keandalan dalam memberikan informasi terkait prosedur-prosedur tertentu menjadi perhatian. Seorang responden menyoroiti pentingnya mendapatkan petunjuk yang jelas dan konsisten dari staf Kecamatan Lappariaja.

### **3. Responsiviness**

Saat menganalisis dimensi Responsiveness dari Model Servqual dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja, hasil penelitian mengungkapkan sejumlah temuan yang mencerminkan persepsi staf dan masyarakat. Responsivitas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat diakui oleh seorang staf Kecamatan Lappariaja melalui wawancara. Staf menyoroti upaya mereka untuk memberikan pelayanan yang responsif dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Pandangan masyarakat terhadap responsivitas pelayanan mencakup sejumlah aspek. Salah satunya adalah kecepatan tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan masyarakat. Dua responden dari kalangan masyarakat menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya untuk merespons kebutuhan mereka, terkadang ada keterlambatan yang perlu diperbaiki. Wawancara juga mengungkapkan bahwa adanya kejelasan informasi terkait prosedur atau layanan yang disediakan oleh kantor Kecamatan Lappariaja menjadi faktor penting dalam responsivitas. Seorang responden dari masyarakat menyoroti pentingnya mendapatkan informasi yang tepat waktu dan jelas untuk mempermudah proses yang mereka lakukan. Staf Kecamatan Lappariaja mengakui pentingnya memahami kebutuhan masyarakat. Ini mencakup memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan arahan yang jelas. Namun, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi terkait kejelasan dan ketepatan informasi yang diberikan oleh staf. Wawancara dengan masyarakat juga menyoroti pentingnya staf memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Kekurangan dalam aspek ini dapat mempengaruhi responsivitas pelayanan. Seorang responden menekankan bahwa terdapat kebutuhan untuk peningkatan dalam hal keterampilan komunikasi staf. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa responsivitas dalam menanggapi keluhan atau masukan masyarakat adalah aspek kritis. Seorang staf Kecamatan Lappariaja menyatakan bahwa mereka berusaha untuk merespons keluhan dengan serius dan memberikan solusi yang memuaskan. Hasil penelitian menyoroti perlunya tindakan perbaikan dalam beberapa area responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Lappariaja. Evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan dapat membantu menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih responsif dan memenuhi harapan masyarakat.

### **4. Assurance**

Dalam menganalisis dimensi Assurance Model Servqual terkait pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja, temuan hasil penelitian mencerminkan perspektif staf dan masyarakat terhadap aspek kepercayaan dan keyakinan dalam pelayanan tersebut. Hasil wawancara dengan seorang staf Kecamatan Lappariaja menunjukkan bahwa kesadaran akan pentingnya memberikan jaminan atau assurance kepada masyarakat telah menjadi fokus. Staf tersebut menyatakan bahwa langkah-langkah telah diambil

untuk memastikan kepercayaan masyarakat terjaga, terutama dalam memberikan informasi yang akurat dan transparan. Perspektif masyarakat dalam hal Assurance juga tercermin melalui wawancara dengan dua responden. Masyarakat menekankan perlunya kejelasan dalam komunikasi dari pihak Kecamatan Lappariaja untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat diandalkan dan dapat dipertanggungjawabkan. Hasil penelitian menyoroti pentingnya keandalan staf dalam memberikan bantuan dan panduan kepada masyarakat. Meskipun staf Kecamatan Lappariaja berusaha untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat, ada beberapa kekurangan yang diungkapkan oleh responden terkait dengan tingkat kejelasan dan kesesuaian informasi yang diberikan oleh staf. Dimensi Assurance juga mencakup aspek keprofesionalan staf dalam memberikan layanan. Seorang responden dari masyarakat menyampaikan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh staf yang berkompeten dan terlatih dengan baik. Ini mencerminkan pentingnya unsur keahlian dalam menciptakan kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian juga menyoroti bahwa terdapat perbedaan persepsi antara staf dan masyarakat terkait dengan pemahaman masyarakat tentang prosedur-prosedur tertentu. Meskipun staf meyakini bahwa informasi dan prosedur telah dijelaskan dengan baik, masyarakat menunjukkan adanya kebingungan dan ketidakpastian. Pentingnya keamanan dalam pelayanan publik juga mencuat dalam hasil penelitian ini. Masyarakat menekankan perlunya perasaan aman dan nyaman ketika berurusan dengan Kecamatan Lappariaja, yang mencerminkan pentingnya unsur Assurance dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan dalam aspek Assurance di Kantor Kecamatan Lappariaja. Ini mencakup peningkatan komunikasi, pelatihan staf untuk meningkatkan keahlian dan kejelasan, serta upaya untuk memastikan bahwa prosedur-prosedur dijelaskan secara tuntas kepada masyarakat guna menghindari ketidakpastian. Dengan demikian, langkah-langkah ini diharapkan dapat memperkuat dimensi Assurance dalam pelayanan publik.

## **5. Emphaty**

Hasil penelitian terkait dimensi Empathy dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja mengungkap pemahaman yang beragam antara staf dan masyarakat terkait kemampuan menempatkan diri dalam posisi masyarakat dan merasakan kebutuhan serta keinginan mereka. Wawancara dengan seorang staf Kecamatan Lappariaja menunjukkan kesadaran akan pentingnya memiliki empati dalam memberikan pelayanan. Staf tersebut menyatakan bahwa pihak Kecamatan telah melakukan upaya untuk melatih staf dalam berkomunikasi secara empatik dan memahami kebutuhan masyarakat. Pandangan masyarakat terhadap dimensi Empathy juga tercermin dalam hasil wawancara dengan dua responden. Masyarakat menyoroti pengalaman positif ketika merasa didengar dan dipahami oleh staf Kecamatan Lappariaja. Namun, ada beberapa keluhan terkait kurangnya responsivitas dalam

menanggapi kebutuhan individu secara khusus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun staf Kecamatan Lappariaja berusaha untuk menunjukkan empati, ada perbedaan persepsi dengan masyarakat. Seorang responden menyoroti bahwa kebijakan dan prosedur tertentu mungkin tidak sepenuhnya memperhitungkan kondisi dan kebutuhan individu. Dimensi Empathy juga melibatkan kejelasan komunikasi antara staf dan masyarakat. Meskipun staf Kecamatan Lappariaja berpendapat bahwa mereka telah berusaha untuk berkomunikasi dengan empati, masyarakat menyampaikan adanya hambatan dalam pemahaman informasi dan prosedur tertentu. Keberlanjutan pelatihan empati bagi staf diidentifikasi sebagai langkah penting untuk meningkatkan dimensi ini. Seorang responden dari masyarakat menyatakan bahwa pelatihan tersebut dapat membantu staf Kecamatan Lappariaja dalam memahami lebih baik kebutuhan dan masalah masyarakat. Hasil penelitian mencerminkan bahwa dalam beberapa kasus, staf Kecamatan Lappariaja mungkin menghadapi tantangan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat secara personal. Sebuah kesenjangan dapat terjadi antara upaya staf untuk menunjukkan empati dan persepsi masyarakat tentang sejauh mana empati tersebut diimplementasikan dalam pelayanan. Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam dimensi Empathy di Kantor Kecamatan Lappariaja. Hal ini mencakup peningkatan pelatihan empati, peninjauan kebijakan untuk memastikan relevansi dan keberlanjutan dalam pelayanan personal, serta upaya untuk meningkatkan komunikasi agar lebih responsif terhadap kebutuhan individu. Dengan demikian, langkah-langkah ini diharapkan dapat memperkuat dimensi Empathy dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan Hasil Temuan dan Wawancara dengan Staf Kantor Camat dan Masyarakat Kecamatan Lappariaja yang mendapatkan pelayanan maka selanjutnya akan di bahas Dimensi-Dimensi Model Servqual dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone di bawah ini:

### **1. Tangibles**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi Tangibles di Kantor Kecamatan Lappariaja, ditemukan bahwa kondisi fisik kantor menjadi fokus perhatian. Wawancara dengan seorang staf Kecamatan menunjukkan adanya upaya untuk menjaga kebersihan dan penataan ruang kerja, termasuk ruang tunggu, meja layanan, dan sarana prasarana lainnya. Meskipun demikian, pandangan masyarakat mengungkapkan beberapa kekurangan, terutama terkait fasilitas yang dianggap kurang memadai dan ketersediaan tempat duduk yang cukup. Teori yang relevan dengan hasil penelitian ini adalah konsep Tangibles dalam model SERVQUAL yang menekankan pentingnya kondisi fisik, kebersihan, dan penampilan dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini mencerminkan konsep ini dengan menyoroti perbedaan persepsi antara staf dan masyarakat terkait kondisi fisik Kantor Kecamatan Lappariaja (Liliawati, 2022).

Wawancara menunjukkan bahwa upaya telah dilakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana teknologi di kantor. Meskipun demikian, tanggapan dari masyarakat mengindikasikan kendala terkait aksesibilitas dan kebingungan dalam menggunakan teknologi dalam layanan publik. Relevansi teori dalam konteks ini adalah bahwa teknologi juga menjadi bagian dari dimensi Tangibles dalam model SERVQUAL, dan perbedaan persepsi ini mencerminkan tantangan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian juga mengungkapkan perbedaan persepsi mengenai kesesuaian informasi yang diberikan di Kantor Kecamatan. Staf menyatakan informasi disusun dengan rapi dan jelas, sementara masyarakat mengeluhkan ketidaksesuaian atau kekurangan informasi. Teori relevan dalam hal ini adalah bahwa kesesuaian informasi merupakan elemen penting dalam dimensi Tangibles, yang mencakup kemampuan memberikan informasi yang sesuai dan memadai (Setiawan & Leksono, 2021). Dari wawancara, diketahui bahwa kebersihan dan visualisasi di Kantor Kecamatan menjadi fokus. Namun, responden masyarakat menyampaikan adanya kekurangan dalam menjaga kebersihan, terutama pada area tunggu dan toilet. Teori yang dapat dihubungkan adalah bahwa aspek kebersihan dan estetika juga merupakan bagian dari dimensi Tangibles, dan perbedaan persepsi ini mencerminkan tantangan dalam menjaga kebersihan di area tertentu. Komentar dari masyarakat memberikan gambaran lebih lanjut tentang kebutuhan perbaikan, terutama dalam hal fasilitas dan kebersihan. Pandangan ini mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kondisi fisik dan kesesuaian informasi di Kantor Kecamatan Lappariaja. Keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan lebih lanjut dalam memastikan dimensi Tangibles yang optimal. Rekomendasi yang dapat diambil dari hasil penelitian ini melibatkan peningkatan aksesibilitas teknologi, peningkatan kebersihan secara konsisten, dan evaluasi mendalam terhadap cara penyampaian informasi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengoptimalkan dimensi Tangibles dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja, menciptakan lingkungan yang lebih memuaskan bagi masyarakat pengguna jasa. Dengan demikian, peningkatan ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor tersebut.

## **2. Reliability**

Dalam mengevaluasi dimensi Reliabilitas Model Servqual di Kantor Kecamatan Lappariaja, hasil penelitian memberikan gambaran mengenai pandangan staf dan masyarakat terkait keandalan layanan. Hasil wawancara dengan seorang staf Kecamatan menunjukkan upaya yang dilakukan untuk menjaga keandalan pelayanan. Staf menekankan pentingnya konsistensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan mengutarakan komitmen mereka untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat diandalkan. Teori relevan dalam konteks ini adalah bahwa Reliabilitas, sebagai salah satu dimensi Servqual, menitikberatkan pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat dipercaya dan konsisten (Putri, 2021).

Pandangan masyarakat terhadap keandalan pelayanan di Kantor Kecamatan Lappariaja juga diungkapkan melalui wawancara dengan dua responden. Meskipun ada pengakuan terhadap upaya staf dalam menjaga keandalan, masyarakat menyoroti beberapa kejadian ketidakpastian dan variasi dalam pelayanan yang mereka terima. Konsep ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu, sebagai elemen penting dalam dimensi Reliabilitas, diungkapkan oleh seorang responden masyarakat yang mengemukakan kebutuhan akan peningkatan dalam menyediakan informasi yang konsisten dan dapat diandalkan (Nugraha et al., 2023). Hasil penelitian menyoroti pentingnya keandalan dalam proses administratif. Staf Kecamatan Lappariaja mengakui perlunya meningkatkan kehandalan dalam menangani prosedur-prosedur yang melibatkan masyarakat. Meskipun telah ada upaya perbaikan, masih ada ruang untuk peningkatan. Perbedaan persepsi antara staf dan masyarakat muncul terkait dengan kepastian waktu layanan, di mana masyarakat menyoroti variasi dalam waktu pelayanan yang diharapkan. Teori relevan adalah bahwa keandalan dalam memberikan informasi terkait prosedur-prosedur tertentu menjadi perhatian, sesuai dengan fokus dimensi Reliabilitas (Purnawan et al., 2022). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keandalan dalam memberikan informasi terkait prosedur-prosedur tertentu menjadi perhatian. Seorang responden menyoroti pentingnya mendapatkan petunjuk yang jelas dan konsisten dari staf Kecamatan Lappariaja. Hal ini mencerminkan kebutuhan masyarakat terhadap kepastian dalam informasi yang diberikan oleh kantor tersebut, yang sesuai dengan aspek penting dalam dimensi Reliabilitas. Dengan demikian, penelitian ini menggarisbawahi kebutuhan untuk memastikan keandalan dalam memberikan layanan dan informasi yang konsisten di Kantor Kecamatan Lappariaja.

### **3. Responsiveness**

Dalam menganalisis dimensi Responsiveness Model Servqual di Kantor Kecamatan Lappariaja, hasil penelitian memberikan wawasan mengenai persepsi staf dan masyarakat terhadap responsivitas pelayanan. Seorang staf Kecamatan mengakui responsivitas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat melalui upaya memberikan pelayanan yang responsif dan tanggap. Teori yang relevan dalam konteks ini adalah bahwa Responsiveness dalam Model Servqual mencerminkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Rahman et al., 2022). Pandangan masyarakat terhadap responsivitas pelayanan mencakup aspek kecepatan tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan. Dua responden menyampaikan bahwa, meskipun ada upaya untuk merespons kebutuhan mereka, terkadang terdapat keterlambatan yang perlu diperbaiki. Teori Responsiveness mencakup kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan tanpa hambatan, sehingga adanya keterlambatan dalam merespons dapat berdampak negatif pada persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan (ASMAYANTI, 2021). Wawancara juga menyoroti kejelasan informasi terkait prosedur atau layanan sebagai faktor penting dalam responsivitas. Seorang responden masyarakat menyoroti

pentingnya mendapatkan informasi yang tepat waktu dan jelas untuk mempermudah proses yang mereka lakukan. Teori ini mendukung konsep bahwa kejelasan informasi menjadi elemen kunci dalam memastikan pelayanan yang responsif. Namun, hasil penelitian menunjukkan perbedaan persepsi terkait kejelasan dan ketepatan informasi yang diberikan oleh staf. Hal ini mencerminkan kebutuhan akan peningkatan keterampilan komunikasi staf, yang menjadi faktor penting dalam Responsiveness. Evaluasi dan perbaikan keterampilan komunikasi dapat meningkatkan efektivitas dalam menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat (Purba & Sailan, 2020). Wawancara dengan masyarakat menyoroti pentingnya staf memiliki keterampilan komunikasi yang baik, dan kekurangan dalam aspek ini dapat mempengaruhi responsivitas pelayanan. Dalam teori Responsiveness, keterampilan komunikasi yang efektif menjadi unsur utama dalam memberikan tanggapan yang memuaskan. Seorang responden menekankan perlunya peningkatan dalam hal keterampilan komunikasi staf, menyoroti bahwa tindakan perbaikan diperlukan dalam hal ini. Hasil penelitian menyoroti responsivitas dalam menanggapi keluhan atau masukan masyarakat sebagai aspek kritis. Seorang staf Kecamatan menyatakan bahwa mereka berusaha untuk merespons keluhan dengan serius dan memberikan solusi yang memuaskan. Teori Responsiveness menekankan pentingnya tanggapan yang cepat dan konstruktif terhadap keluhan, dan hasil penelitian menunjukkan perlunya tindakan perbaikan dalam area ini. Evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan dapat membantu menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih responsif dan memenuhi harapan masyarakat.

#### **4. Assurance**

Dalam menganalisis dimensi Assurance Model Servqual terkait pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja, hasil penelitian memberikan wawasan tentang kepercayaan dan keyakinan masyarakat dalam pelayanan. Teori kepercayaan dan keyakinan (Assurance) dalam pelayanan publik mencerminkan kemampuan untuk memberikan jaminan akan kualitas dan kehandalan pelayanan. Wawancara dengan seorang staf Kecamatan Lappariaja menunjukkan kesadaran akan pentingnya memberikan jaminan atau assurance kepada masyarakat. Upaya telah diambil untuk memastikan kepercayaan masyarakat terjaga, terutama dalam memberikan informasi yang akurat dan transparan. Teori Assurance menekankan bahwa kepercayaan dapat ditingkatkan melalui transparansi dan integritas dalam menyediakan informasi kepada masyarakat (Sakir et al., 2021). Perspektif masyarakat dalam hal Assurance tercermin dalam wawancara dengan dua responden. Masyarakat menekankan perlunya kejelasan dalam komunikasi dari pihak Kecamatan Lappariaja untuk memastikan informasi yang diberikan dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan. Teori ini menggarisbawahi bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat terkait dengan kejelasan dan konsistensi informasi (Fanani, 2022). Hasil penelitian menyoroti pentingnya keandalan staf dalam memberikan bantuan dan panduan kepada

masyarakat. Meskipun staf Kecamatan berusaha memberikan keyakinan kepada masyarakat, ada kekurangan terkait dengan tingkat kejelasan dan kesesuaian informasi yang diberikan oleh staf. Teori Assurance mencakup aspek keprofesionalan staf dalam memberikan layanan, dan kebutuhan akan staf yang kompeten dan terlatih dengan baik menjadi esensial dalam menciptakan kepercayaan masyarakat. Perbedaan persepsi antara staf dan masyarakat terkait pemahaman masyarakat tentang prosedur-prosedur tertentu menunjukkan bahwa teori Assurance perlu diterapkan dengan lebih efektif. Pentingnya perasaan aman dan nyaman dalam berurusan dengan Kecamatan Lappariaja mencerminkan kebutuhan akan unsur Assurance dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif.

## **5. Emphaty**

Hasil penelitian terkait dimensi Empathy dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja mengungkap perbedaan pemahaman antara staf dan masyarakat terkait kemampuan menempatkan diri dalam posisi masyarakat dan merasakan kebutuhan serta keinginan mereka. Teori Empathy dalam konteks pelayanan publik menekankan pentingnya staf memiliki kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan masyarakat (Zuraidah, 2021). Wawancara dengan seorang staf Kecamatan Lappariaja menunjukkan kesadaran akan pentingnya memiliki empati dalam memberikan pelayanan. Pelatihan staf dalam berkomunikasi secara empatik dan memahami kebutuhan masyarakat merupakan upaya yang diambil oleh pihak Kecamatan. Teori ini menggarisbawahi bahwa pelatihan empati dapat meningkatkan kemampuan staf dalam merespons kebutuhan emosional dan praktis masyarakat (Sakir et al., 2023). Pandangan masyarakat terhadap dimensi Empathy tercermin dalam hasil wawancara dengan dua responden. Pengalaman positif masyarakat ketika merasa didengar dan dipahami oleh staf Kecamatan Lappariaja menunjukkan keberhasilan dalam menerapkan empati. Namun, keluhan terkait kurangnya responsivitas dalam menanggapi kebutuhan individu secara khusus menyoroti adanya tantangan. Teori Empathy menekankan bahwa empati juga mencakup responsivitas terhadap kebutuhan individu (Patty et al., 2023). Dimensi Empathy melibatkan kejelasan komunikasi antara staf dan masyarakat. Meskipun staf Kecamatan berpendapat bahwa mereka berusaha berkomunikasi dengan empati, adanya hambatan dalam pemahaman informasi dan prosedur tertentu menunjukkan perlunya perbaikan. Teori ini menunjukkan bahwa pelatihan empati yang berkelanjutan dapat membantu staf Kecamatan Lappariaja memahami lebih baik kebutuhan dan masalah masyarakat (Amaliah & Sakir, 2023). Hasil penelitian mencerminkan bahwa dalam beberapa kasus, staf Kecamatan Lappariaja mungkin menghadapi tantangan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat secara personal. Kesadaran akan kesenjangan antara upaya staf untuk menunjukkan empati dan persepsi masyarakat tentang implementasi empati dalam pelayanan menjadi esensial. Teori ini menyoroti bahwa perbaikan dalam dimensi Empathy memerlukan evaluasi

kebijakan dan peningkatan pelatihan empati untuk mencapai pelayanan yang lebih responsif dan personal.

## **SIMPULAN**

Dimensi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lappariaja, dievaluasi melalui pendekatan SERVQUAL, menggambarkan temuan menarik yang mencerminkan persepsi staf dan masyarakat.

Dalam dimensi Tangibles, fokus utama adalah pada kondisi fisik kantor. Meskipun staf menunjukkan upaya untuk menjaga kebersihan dan penataan ruang, masyarakat melihat kekurangan terutama terkait fasilitas yang dianggap kurang memadai. Perbedaan persepsi ini mencerminkan tantangan dalam memastikan kondisi fisik yang memuaskan semua pihak.

Dimensi Reliability menyoroti pandangan staf dan masyarakat tentang keandalan layanan. Meskipun staf menekankan komitmen mereka untuk memastikan keandalan, masyarakat menyoroti variasi dan ketidakpastian dalam layanan yang mereka terima. Keberhasilan menjaga keandalan dalam memberikan informasi dan waktu pelayanan menjadi fokus utama untuk memenuhi harapan masyarakat.

Dimensi Responsiveness menganalisis responsivitas pelayanan. Meskipun staf mengakui upaya mereka untuk memberikan layanan responsif, masyarakat mengeluhkan adanya keterlambatan dan kurangnya kejelasan informasi. Evaluasi dan perbaikan dalam keterampilan komunikasi dan kecepatan tanggapan menjadi kunci untuk meningkatkan dimensi Responsiveness.

Dimensi Assurance menyoroti kepercayaan dan keyakinan masyarakat dalam pelayanan. Upaya staf untuk memberikan jaminan terutama melalui informasi akurat dan transparan. Perbedaan persepsi terkait pemahaman prosedur, keprofesionalan staf, dan keamanan dalam pelayanan menjadi fokus peningkatan untuk memperkuat dimensi Assurance.

Dalam dimensi Empathy, evaluasi mengungkapkan perbedaan pemahaman antara staf dan masyarakat terkait responsivitas dan kejelasan komunikasi. Pelatihan empati dan peninjauan kebijakan diperlukan untuk meningkatkan dimensi ini, terutama dalam merespons kebutuhan individu secara lebih responsif dan personal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan perlunya langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan di Kantor Kecamatan Lappariaja. Peningkatan aksesibilitas teknologi, keterampilan komunikasi staf, kejelasan informasi, keandalan layanan, dan empati dalam respons terhadap kebutuhan individu masyarakat menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amaliah, Y., & Sakir, A. R. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Lamuru Kabupaten Bone. *Jurnal Relasi Publik*, 1(3), 54–69.
- ASMAYANTI, D. W. I. (2021). *ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS PADA LEMBAGA “X”)*. Universitas Mercu Buana Jakarta-Menteng.
- Diyannah, F. (2022). Penerapan Metode SERVQUAL Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Balai Desa Dukunanyar. *Jurnal Serambi Engineering*, 7(4).
- Effendi, H., Dalimunthe, R. A., & Saputra, E. (2022). Penerapan Metode Service Quality dalam Melihat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(4), 584–592.
- Fanani, A. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik Dengan Metode Servqual Terintegrasi Dengan Improvement GAP Analysis (IGA). *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 175–185.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1–8. <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.359>
- Liliawati, L. L. (2022). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Program One Pesantren One Product (OPOP) dalam Pemberdayaan Masyarakat melalui model Service Quality (Servqual) di Sukabumi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 8(3).
- Masrurroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666–678.
- Mustikasari, M., Hanim, W., Mardiana, S., Haryadi, Y., Nurrahman, A., Kirana, L. C., & Shafwan, A. Z. (2023). Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 2(2), 179–192.
- Nugraha, A. R., Dzikron, M., & Bachtiar, I. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Model Importance Performance Analysis. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16.
- Pasaribu, C., Harmaja, O. J., Perangin-angin, M. B., & Lahagu, Y. B. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Bank perkreditan Rakyat menggunakan Metode Service Quality Dan Index Potential Gain Customer Value. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)*, 5(1), 7–14.
- Patty, J. T., Ponto, I. S., Soselisa, P. S., Alhamid, R., Rahanra, I. Y., & Sakir, A. R. (2023). Tiga Unsur Pembangunan Desa di Negeri Rumah Tiga Kecamatan Teluk Ambon Kota Ambon. *Lok Seva: Journal of Contemporary Community Service*, 2(2), 12–22.

- Purba, R. P. K., & Sailan, M. Z. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes RI Pangkalpinang*, 8(1), 9–20.
- Purnawan, R. A., Ramdhani, A., Fahmi, F., & Nurbudiwati, N. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAROGONG KALER KABUPATEN GARUT. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 1–12.
- Putri, U. M. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 4(2), 149–159.
- Rahman, N. M., Basuki, M., & Pranatal, E. (2022). Analisis Pelayanan Penumpang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Menurut Pm37 Tahun 2015 dengan Metode Servqual (*Service Quality*). *Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan (SEMITAN)*, 1(1), 408–414.
- Sahabuddin. (2022). Pengaruh Penerapan Kedisiplinan Dalam Upaya Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 127–142. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i1.87>
- Sakir, A. R., Harmadji, D. E., Amelya, D., Widiyawati, A. T., Fahrizal, M., Artawan, P., Novieyana, S., Rizky, W., Dwijayanti, A., & Susilo, E. (2023). *Manajemen Kearsipan*. Global Eksekutif Teknologi.
- Sakir, A. R., Yunus, R., & Syamsu, S. (2021). Budaya Biroraksi: Kinerja Pegawai Samsat Maros Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Sosio Sains*, 7(1), 25–35.
- Setiawan, A., & Leksono, E. B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Di Dispenduk Capil Gresik Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Improvement Gap Analysis (Iga). *Justi (Jurnal Sist. Dan Tek. Ind., Vol. 2, No. 2, P. 186, 2022, Doi: 10.30587/Justicb. V2i2. 3640*.
- Tanisri, R. H. A., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1), 88–94.
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200.
- Zuraidah, E. V. A. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 15–22.