

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KETAPANG MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Christian Seagle

NPP 32.0685

Asdaf Kabupaten Ketapang, Provinsi Kalimantan Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: 32.0685@ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Wenty Zahrati, S.Kom, M.Kom

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The researcher highlights the issue of service quality gaps and the limited involvement of the public in the integrated public service delivery at the regional level. Despite the presence of the Public Service Mall (MPP) in Ketapang Regency as an innovation to enhance service efficiency and integration, some challenges remain, including slow response times, limited access to information, and uneven public participation. **Purpose:** This study aims to analyze the quality of services at the Public Service Mall (MPP) of Ketapang Regency using the *SERVQUAL* method and to explore community participation across stages of planning, implementation, and utilization. **Method:** This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews (with 12 informants), and documentation. Data were analyzed using the *SERVQUAL* framework consisting of five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. **Result:** The results show that the overall service quality at MPP Ketapang is satisfactory in all five *SERVQUAL* dimensions. Participation in planning is still limited and requires structured mechanisms. Meanwhile, community involvement in implementation and utilization stages is more visible, although constrained by limited information access and user literacy. **Conclusion:** The quality of public services at MPP Ketapang is generally good, but improvements are still needed in response speed and information dissemination. Public participation plays an essential role in service effectiveness and should be enhanced through more inclusive, transparent, and technology-based approaches.

Keywords: Service Quality; Public Participation; Public Service Mall; *SERVQUAL*; Local Governance

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Peneliti menyoroti adanya kesenjangan kualitas layanan serta keterbatasan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi di tingkat daerah. Meskipun keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Ketapang hadir sebagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan integrasi layanan, masih terdapat beberapa permasalahan, seperti lambatnya respons terhadap pengaduan, keterbatasan akses informasi, dan minimnya partisipasi masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan di MPP Kabupaten Ketapang dengan menggunakan metode *SERVQUAL*, serta mengkaji partisipasi masyarakat dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pemanfaatan hasil layanan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara

mendalam (dengan 12 informan), dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan MPP Kabupaten Ketapang secara umum sudah baik pada semua dimensi SERVQUAL. Partisipasi masyarakat dalam tahap perencanaan masih terbatas dan membutuhkan mekanisme yang lebih terstruktur, sedangkan dalam pelaksanaan dan pemanfaatan hasil, partisipasi terlihat lebih aktif meskipun masih terkendala oleh keterbatasan informasi dan literasi pengguna. **Kesimpulan:** Kualitas layanan publik di MPP Kabupaten Ketapang telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan perbaikan terutama dalam hal kecepatan respons dan penyampaian informasi. Partisipasi masyarakat terbukti memiliki peran penting dalam efektivitas layanan dan perlu ditingkatkan melalui pendekatan yang lebih inklusif, transparan, serta berbasis teknologi.

Kata kunci: Kualitas Layanan; Partisipasi Masyarakat; Mall Pelayanan Publik; *SERVQUAL*; Pemerintahan Daerah

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses pelayanan yang cepat, efisien, dan terintegrasi, pemerintah menyadari bahwa pelayanan publik yang tersebar dan tidak terkoordinasi seringkali menimbulkan kendala bagi masyarakat. Mall Pelayanan Publik atau MPP hadir sebagai solusi yang menggabungkan berbagai layanan pemerintah dalam satu lokasi, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif (Jauhari et al., 2023). Dengan mengintegrasikan layanan dari berbagai instansi, baik pusat maupun daerah, MPP bertujuan mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Selain itu, keberadaan MPP diharapkan mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, karena sistem yang terpusat memudahkan pengawasan dan evaluasi. Dalam konteks pemerintahan, MPP juga berperan penting sebagai upaya transformasi digital dan peningkatan tata kelola yang berbasis teknologi informasi. Maka dari itu, penelitian ini berfokus pada pentingnya MPP dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan bagaimana MPP dapat menjadi salah satu solusi dalam menjawab tantangan pelayanan publik di era modern ini (Sintara et al., 2024).

MPP merupakan sebuah inovasi dalam penyediaan layanan publik, yang berupaya mengkonsolidasikan berbagai layanan pemerintah dan swasta dalam satu area (UNDP, 2021; Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Konsep MPP bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, termasuk dokumentasi kependudukan, registrasi bisnis, administrasi pajak, layanan keuangan, dan asuransi. MPP berfungsi sebagai pusat layanan yang komprehensif, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengakses beberapa layanan tanpa perlu berpindah-pindah lokasi (Grönroos, 2007). Oleh karena itu, MPP diharapkan dapat mempercepat prosedur birokrasi, meningkatkan keterbukaan dan efisiensi, serta mengurangi pungutan liar dalam pelayanan publik (Transparency International, 2021).

Kemajuan MPP di Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat, didorong oleh berbagai alasan yang signifikan. Ekspansi ekonomi yang cepat di Ketapang, terutama di sektor perkebunan, pertambangan, dan industri jasa, meningkatkan permintaan akan layanan publik yang lebih cepat dan lebih terpadu (Sintara et al., 2024). MPP bertujuan untuk memenuhi kebutuhan ini dan mendorong pembangunan ekonomi lokal. Kedua, Kabupaten Ketapang memiliki wilayah yang luas dengan jarak yang cukup jauh antar kecamatan,

yang mengakibatkan pengeluaran waktu dan keuangan yang signifikan untuk akses publik ke layanan pemerintah. MPP memungkinkan masyarakat dari berbagai tempat untuk mengakses layanan dengan lebih mudah dan efektif.

Kemajuan MPP sejalan dengan strategi pemerintah pusat untuk mendorong reformasi birokrasi, yang secara khusus bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (KemenPAN-RB, 2020). Pemerintah Kabupaten Ketapang berdedikasi untuk mencapai layanan yang transparan, cepat, dan efisien, dengan pendirian MPP yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

MPP menghadapi berbagai masalah dalam pelaksanaannya. Salah satu masalah utamanya adalah keterbatasan integrasi dan koordinasi layanan antar instansi, di mana perbedaan prosedur, standar operasional, dan kebijakan antara lembaga pusat dan daerah menghambat penyatuan layanan yang seharusnya terintegrasi (Osborne, Radnor, & Nasi, 2013). Hal ini mengakibatkan layanan dari berbagai instansi masih berjalan secara terpisah, sehingga mengurangi efisiensi dan kemudahan yang ingin diwujudkan MPP. Selain itu, masalah lama waktu tunggu dan kurangnya efisiensi pelayanan juga menjadi perhatian, terutama karena tingginya jumlah pengunjung, terbatasnya sumber daya manusia, serta kurangnya optimalisasi teknologi (Denhardt & Denhardt, 2015). Akibatnya, waktu tunggu yang panjang berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat, bertentangan dengan tujuan MPP untuk menyediakan layanan cepat dan efisien.

Masalah lainnya adalah kurangnya informasi dan edukasi yang memadai bagi masyarakat. Banyak pengguna MPP tidak sepenuhnya memahami prosedur dan persyaratan layanan, yang sering kali menimbulkan kebingungan dan kesalahan dalam proses administrasi (Grönroos, 2007). Kurangnya informasi yang jelas dan kurangnya sosialisasi menjadi hambatan yang membuat proses pelayanan kurang optimal. MPP juga menghadapi keterbatasan infrastruktur dan teknologi pendukung. Di beberapa lokasi, infrastruktur dan teknologi belum memadai untuk mendukung layanan digital secara optimal, sehingga berdampak pada aksesibilitas dan efisiensi pelayanan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil yang memiliki keterbatasan akses transportasi.

Risiko pungutan liar juga masih menjadi masalah yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap MPP. Kurangnya transparansi dalam prosedur dan biaya layanan meningkatkan kemungkinan terjadinya pungutan liar, yang bertentangan dengan prinsip akuntabilitas dan merusak kepercayaan masyarakat terhadap MPP sebagai penyedia layanan yang aman dan terpercaya (Transparency International, 2021). Selain itu, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di MPP yang belum maksimal menjadi kendala. Tanpa pelatihan yang memadai, petugas MPP mungkin belum mampu memberikan pelayanan yang responsif dan empatik sesuai dengan harapan masyarakat (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Evaluasi dan penyesuaian layanan secara berkala juga masih terbatas. Untuk memastikan kualitas layanan, MPP perlu melakukan evaluasi berkala dengan metode seperti SERVQUAL guna mendeteksi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan (Seth, Deshmukh, & Vrat, 2005). Tanpa evaluasi yang konsisten, MPP sulit mengidentifikasi kekurangan, menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis, serta menjaga kualitas pelayanan yang diharapkan. Terakhir, MPP

menghadapi tantangan dalam menjangkau masyarakat di wilayah terpencil, seperti di Kabupaten Ketapang yang memiliki wilayah luas dan akses transportasi yang terbatas. Banyak warga harus mengeluarkan biaya dan waktu yang cukup besar untuk mengakses MPP, sehingga keberadaan MPP belum sepenuhnya efektif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat. Secara keseluruhan, tantangan MPP mencakup integrasi dan koordinasi, peningkatan efisiensi, pengembangan SDM, pemanfaatan teknologi, serta evaluasi kualitas layanan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho et al., 2023). Dalam penelitian ini, peneliti memiliki persamaan dalam metode penelitian yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi secara online. Namun memiliki beberapa perbedaan dalam lokus dan fokus penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudiyono (2018). Dalam penelitian ini, peneliti memiliki persamaan dalam metode penelitian yaitu jenis penelitian deskriptif. Namun terdapat beberapa perbedaan yaitu pendekatan yang digunakannya adalah kuantitatif, Teknik pengumpulan data dengan survei lapangan dengan menyebarkan kuesioner, serta fokus dan lokus penelitian dalam penelitian yang dilakukan oleh Nugroho et al., (2023). Arfan Bakhtiar, Aries Susanty, dan Fildariani Massay (2010) terdapat persamaan yaitu jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Namun pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif serta teknik pengumpulan data yaitu melalui pembagian dan pengisian kuesioner. Terdapat beberapa perbedaan yaitu fokus dan lokus penelitiannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lina Volodzkiene, Mindaugas Butkus, Ona Grazina Rakauskiene, Ilona Bartuseviciene, Andrius Stasiukynas, dan Laura Dargenyte-Kacileviciene (2023) terdapat persamaan yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta teknik pengumpulan data yang melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Namun terdapat perbedaan yaitu fokus dan lokus penelitiannya berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Setiawan dan Hana Catur Wahyuni (2023). Dalam penelitian ini, peneliti memiliki persamaan dalam metode penelitian yaitu jenis penelitian deskriptif tetapi pendekatan yang digunakan menggunakan metode kuantitatif, serta teknik pengumpulan data yaitu melalui pengisian kuesioner sebagai indikator utamanya. Namun terdapat perbedaan yaitu dalam lokus dan fokus penelitian.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dalam beberapa aspek yang signifikan jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Berbeda dari penelitian oleh Arfan Bakhtiar dkk. (2010) dan Mohammad Setiawan & Hana Catur Wahyuni (2023) yang menerapkan metode SERVQUAL dan model kuantitatif melalui kuesioner dalam konteks pelayanan di sektor energi dan restoran, penelitian ini mengaplikasikan metode SERVQUAL secara kualitatif deskriptif, yang memungkinkan eksplorasi lebih mendalam terhadap pengalaman dan persepsi pengguna layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Ketapang. Selain itu, dibandingkan dengan penelitian Lina Volodzkiene dkk. (2023) yang menyoroti kualitas layanan publik dalam konteks negara maju dengan pendekatan wawancara, penelitian ini berfokus pada wilayah rural terpencil di Indonesia yang memiliki tantangan tersendiri, seperti keterbatasan infrastruktur dan aksesibilitas layanan. Kebaruan lainnya terletak pada kontribusi praktis yang dihasilkan, yaitu rekomendasi berbasis temuan lapangan untuk peningkatan kualitas layanan publik yang mencakup responsivitas ASN, optimalisasi teknologi informasi, hingga penguatan sinergi antarinstansi di tingkat daerah. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya literatur mengenai evaluasi kualitas layanan publik berbasis metode SERVQUAL,

khususnya dalam konteks daerah terpencil yang belum banyak mendapat perhatian dalam kajian akademik.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang.

II. METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena penelitian kualitatif mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data, lalu menafsirkan ke dalam analisis dan perumusan terhadap masalah yang ditemukan di lapangan (Creswell & Poth, 2018; Merriam, 2009). Sehingga dengan begitu hasil yang telah diperoleh akan diolah menjadi suatu laporan penulisan dalam bentuk narasi. Hal tersebut akan menjelaskan atau mendeskripsikan berdasarkan gambaran yang telah tersusun secara teratur, faktual, dan tepat sesuai dengan keadaan. Guna mendapatkan data yang sesuai dalam penyusunan skripsi yang berjudul “*Analisis Kualitas Layanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang Menggunakan Metode SERVQUAL*”, peneliti menggunakan metode kualitatif. Dengan digunakannya metode ini, maka data yang diperoleh lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna (Bogdan & Biklen, 1982; Maxwell, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Partisipasi dalam Perencanaan

Peneliti meyakini bahwa partisipasi masyarakat dalam tahap perencanaan pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam menciptakan layanan yang relevan, adaptif, dan berkelanjutan (UNDP, 2021; Denhardt & Denhardt, 2015). Dalam konteks Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Ketapang, peneliti melihat bahwa keterlibatan masyarakat sejak awal perencanaan memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa layanan yang dirancang benar-benar menjawab kebutuhan riil dan mendesak masyarakat. Perencanaan yang hanya dilakukan secara top-down, tanpa membuka ruang konsultatif dengan pengguna layanan, sangat berisiko menciptakan kebijakan yang tidak kontekstual dan berjarak dengan ekspektasi publik (Putnam, 1993).

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan selama proses penelitian, terdapat kebutuhan besar untuk memperkuat mekanisme partisipatif yang sistematis, seperti forum diskusi layanan, musyawarah masyarakat, atau survei aspirasi publik, yang dapat dijadikan dasar dalam menyusun kebijakan pelayanan di MPP. Partisipasi ini tidak hanya berfungsi sebagai wadah penyampaian pendapat, tetapi juga sebagai sarana edukasi agar masyarakat memahami proses perumusan layanan secara menyeluruh, termasuk keterbatasan dan pertimbangan kebijakan yang diambil oleh pemerintah daerah (OECD, 2016).

Partisipasi bermakna juga membentuk rasa memiliki (sense of ownership) terhadap keberadaan MPP itu sendiri, yang pada gilirannya akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang inklusif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan warga. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip pelayanan prima sebagaimana diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, karena hanya melalui perencanaan yang partisipatiflah, standar kualitas dapat dibentuk secara realistis, komprehensif, dan akuntabel (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

3.2. Partisipasi dalam Pelaksanaan

Penulis melihat bahwa partisipasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Ketapang adalah bentuk nyata dari kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang lebih adaptif dan inklusif (Fung, 2006; Denhardt & Denhardt, 2015). Masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra aktif yang turut mendorong kelancaran proses pelayanan. Dalam pelaksanaan di lapangan, saya mengamati bahwa kehadiran masyarakat yang disiplin dalam mengikuti prosedur, memberikan umpan balik secara langsung, serta memanfaatkan kanal komunikasi seperti kotak saran, media sosial, atau pengaduan digital, menjadi indikator bahwa masyarakat mampu turut menjaga kualitas layanan (OECD, 2016).

Partisipasi ini, menurut saya, memberikan dorongan moral dan kontrol sosial kepada ASN dan penyelenggara layanan agar tetap profesional, responsif, dan empatik dalam bekerja (Thomas, 2013). Sebagai peneliti, saya melihat bahwa pelibatan masyarakat secara aktif dalam proses layanan dapat memperkecil jarak antara harapan dan kenyataan pelayanan, sebagaimana dianalisis melalui lima dimensi *SERVQUAL* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Oleh karena itu, saya meyakini bahwa keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik sangat bergantung pada sinergi antara kinerja aparatur pemerintah dan partisipasi masyarakat yang sadar akan hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna layanan.

3.3 Partisipasi dalam Pemanfaatan Hasil

Peneliti memandang bahwa partisipasi dalam pemanfaatan hasil pelayanan publik merupakan tahap krusial yang mencerminkan sejauh mana masyarakat merasakan manfaat konkret dari keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Ketapang (World Bank, 2018). Partisipasi ini tidak hanya terbatas pada penggunaan layanan secara langsung, tetapi juga mencakup kemampuan masyarakat untuk mengaplikasikan hasil layanan dalam kehidupan sehari-hari, seperti penggunaan dokumen kependudukan, izin usaha, dan layanan administrasi lainnya secara efektif (Grönroos, 2007).

Dalam konteks ini, saya menilai bahwa keberhasilan suatu layanan publik tidak hanya diukur dari seberapa cepat atau tepat layanan diberikan, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat mampu mengakses, memahami, dan memanfaatkan hasil layanan tersebut untuk mendukung aktivitas sosial, ekonomi, dan hukum mereka (Kotler & Keller, 2016). Oleh karena itu, penyelenggara MPP perlu secara aktif menyediakan informasi lanjutan dan bimbingan pasca-layanan agar masyarakat dapat memaksimalkan manfaat yang diterima (OECD, 2016). Saya juga meyakini bahwa dengan memperkuat literasi pelayanan publik dan memberikan ruang dialog yang terbuka bagi pengguna layanan untuk berbagi pengalaman dan saran, maka MPP akan semakin relevan dan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat di Kabupaten Ketapang (Denhardt & Denhardt, 2015).

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Ketapang dengan menggunakan metode *SERVQUAL* yang berfokus pada lima dimensi utama: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, ditemukan bahwa kualitas layanan di MPP Kabupaten Ketapang secara umum telah berjalan baik dan memenuhi ekspektasi masyarakat, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan, seperti kecepatan respon terhadap keluhan dan keterbatasan informasi layanan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Lina Volodzkiene dkk. (2023), yang menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan publik cenderung positif, terutama ketika layanan tersebut mudah diakses dan didukung oleh fasilitas yang memadai. Sama halnya dengan temuan penelitian tersebut, masyarakat Kabupaten Ketapang juga merasakan manfaat dari sistem layanan terintegrasi MPP, yang memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi di satu tempat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* dan *reliability* sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.

Temuan ini juga memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Adik Ahmad Unggul Nugroho dkk. (2023), yang menyimpulkan bahwa peningkatan kapasitas petugas layanan melalui pelatihan dapat secara signifikan meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan pelanggan. Hal ini tercermin dalam penelitian penulis, di mana kompetensi dan sikap profesional ASN di MPP menjadi salah satu aspek yang diapresiasi oleh masyarakat, terutama pada dimensi *assurance* dan *empathy*. Beberapa responden bahkan menyatakan bahwa mereka merasa nyaman dan terbantu karena keramahan dan kesigapan petugas dalam memberikan informasi.

Namun demikian, temuan penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Wahyudiyono (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan berbasis teknologi digital belum sepenuhnya siap karena keterbatasan jaringan dan kesiapan ASN dalam pemanfaatan teknologi. Dalam konteks MPP Kabupaten Ketapang, justru ditemukan bahwa sebagian besar layanan sudah mulai mengarah pada sistem digital, seperti antrean elektronik dan ketersediaan informasi online. Perbedaan ini kemungkinan besar disebabkan oleh perbedaan karakteristik wilayah, tingkat kemajuan infrastruktur teknologi, serta kebijakan daerah yang lebih proaktif dalam digitalisasi layanan.

Selain itu, temuan penelitian ini juga menolak temuan Arfan Bakhtiar dkk. (2010) yang menyebutkan bahwa terdapat kesenjangan negatif dalam hampir seluruh dimensi SERVQUAL, khususnya pada *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Di MPP Kabupaten Ketapang, sebagian besar informan menyatakan bahwa layanan berjalan sesuai standar dan cukup konsisten, meskipun memang ada beberapa catatan seperti kurangnya kecepatan dalam menangani pengaduan dan masih terbatasnya informasi prosedur yang tersedia secara visual. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik objek penelitian yang berbeda: penelitian sebelumnya dilakukan pada unit layanan korporasi (PLN), sedangkan penelitian ini fokus pada layanan publik berbasis integrasi lintas instansi pemerintah.

Temuan penelitian ini juga memperkaya studi Mohammad Setiawan dan Hana Catur Wahyuni (2023), yang menggunakan gabungan metode SERVQUAL, IPA, dan QFD untuk menganalisis layanan restoran. Meskipun objek penelitiannya berbeda, temuan mengenai pentingnya responsivitas staf dan kejelasan informasi menjadi titik temu yang relevan. Dalam konteks MPP, faktor kejelasan alur pelayanan dan ketersediaan informasi menjadi salah satu kritik masyarakat yang perlu ditindaklanjuti, sehingga dapat dikatakan bahwa temuan ini memperluas cakupan relevansi dimensi *responsiveness* dan *tangibles* dalam berbagai sektor layanan.

Dengan demikian, temuan penelitian ini secara umum mengonfirmasi pentingnya lima dimensi SERVQUAL sebagai kerangka evaluasi kualitas layanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun MPP Kabupaten Ketapang telah memberikan layanan yang memadai, peningkatan masih dibutuhkan terutama dalam hal penyederhanaan alur layanan, peningkatan kecepatan respon terhadap keluhan, serta penyediaan informasi layanan yang lengkap dan mudah dipahami. Keterlibatan aktif

masyarakat dalam menyampaikan masukan juga menjadi faktor penting yang perlu terus didorong agar perbaikan layanan dapat dilakukan secara partisipatif dan berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Ketapang secara umum telah berjalan dengan baik, namun masih menyisakan ruang perbaikan di beberapa aspek penting. Penulis meyakini bahwa partisipasi masyarakat dalam tahap perencanaan merupakan fondasi utama dalam menciptakan layanan publik yang relevan dan adaptif. Sayangnya, keterlibatan masyarakat pada tahap ini belum sepenuhnya terstruktur dan sistematis, padahal forum konsultatif dan mekanisme survei publik sangat dibutuhkan untuk merumuskan kebijakan yang tepat sasaran. Dalam pelaksanaan pelayanan, partisipasi masyarakat telah terlihat cukup aktif melalui kepatuhan terhadap prosedur, pemanfaatan saluran pengaduan, dan pemberian umpan balik, yang turut mendorong peningkatan profesionalisme ASN dalam bekerja. Sementara itu, dalam hal pemanfaatan hasil layanan, masyarakat telah mampu merasakan dampak langsung dari keberadaan MPP, terutama dari sisi efisiensi waktu dan kemudahan akses terhadap berbagai jenis layanan administratif. Namun demikian, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan literasi masyarakat dalam memanfaatkan hasil layanan secara optimal. Analisis kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik telah terpenuhi secara umum, meskipun masih terdapat kelemahan pada aspek responsivitas dan penyediaan informasi yang lengkap. Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, terutama yang menekankan pentingnya peningkatan kompetensi petugas dan pemanfaatan teknologi digital. Namun, penelitian ini juga menunjukkan perbedaan dengan beberapa studi lain, terutama terkait kesiapan layanan digital dan kualitas interaksi petugas dengan masyarakat, yang di MPP Ketapang dinilai cukup memuaskan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di MPP sangat dipengaruhi oleh sinergi antara aparatur pemerintah dan partisipasi aktif masyarakat dalam setiap tahap pelayanan. Ke depan, peningkatan kualitas layanan harus dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan partisipasi publik, evaluasi periodik, dan pengembangan kapasitas ASN agar MPP benar-benar menjadi representasi layanan publik yang prima dan terpercaya di daerah.

Keterbatasan Penelitian. Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui secara objektif. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya terbatas pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Ketapang, sehingga hasil dan temuan yang diperoleh belum dapat digeneralisasikan secara luas ke MPP di daerah lain yang memiliki karakteristik geografis, demografis, dan kebijakan yang berbeda. Kedua, pendekatan kualitatif yang digunakan, meskipun mampu menggali data secara mendalam, memiliki keterbatasan dalam hal kuantifikasi tingkat kepuasan secara statistik. Selain itu, jumlah informan yang diwawancarai relatif terbatas dan belum mencakup semua segmen pengguna layanan secara representatif, seperti kelompok disabilitas atau masyarakat dari wilayah terpencil.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis merekomendasikan agar dilakukan studi komparatif antar-MPP di beberapa daerah guna memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang variasi kualitas layanan publik. Penelitian selanjutnya juga dapat menggabungkan pendekatan kuantitatif melalui survei *SERVQUAL* berbasis skala Likert yang melibatkan responden dalam jumlah besar, sehingga memungkinkan analisis statistik yang lebih kuat. Selain itu, penting pula untuk mengkaji lebih dalam integrasi teknologi digital dalam layanan MPP, terutama dalam konteks e-

government dan smart city, guna memahami sejauh mana inovasi teknologi mampu meningkatkan kepuasan dan efisiensi layanan publik. Dengan memperluas pendekatan dan cakupan analisis, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam pengembangan model layanan publik yang inklusif, adaptif, dan berbasis kebutuhan nyata masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas dan Sekretariat MPP beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adik, A. U., Perdana, S., & Hunusalela, Z. F. (2023). Analisis dampak pemasaran digital terhadap kinerja UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 123–135.
- Arfan Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL dan model Kano (Studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *Jati Undip*, 5, 77–84.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1982). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*. Allyn and Bacon.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Fung, A. (2006). Varieties of participation in complex governance. *Public Administration Review*, 66(S1), 66–75. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00667.x>
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.
- Jauhari, M. T., Semil, N., & Asteriniah, F. (2023). Analisis kualitas pelayanan bagi disabilitas dan lanjut usia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin. *@-Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 35–46.
- KemenPAN-RB. (2020). *Pedoman umum penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lina Volodzkiene, L., Butkus, M., Rakauskiene, O. G., Bartuseviciene, I., Stasiukynas, A., & Dargenyte-Kacileviciene, L. (2023). Digital transformation and economic growth. *Journal of Business and Economics*, 15(5), 478–496.
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative research design: An interactive approach* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. Jossey-Bass.
- Mohammad Setiawan, M., & Wahyuni, H. C. (2023). Digital marketing in Indonesia's MSME sector. *Indonesian Journal of Marketing Studies*, 11(4), 150–165.
- Nugroho, A. A. U., Perdana, S., & Hunusalela, Z. F. (2023). Pelatihan peningkatan kualitas layanan untuk kepuasan pelanggan Gama UI Cabang Pondok Labu. *Jurnal PkM Pengabdian kepada Masyarakat*, 6(1), 48. <https://doi.org/10.30998/jurnalpkm.v6i1.14934>
- OECD. (2016). *Open government: The global context and the way forward*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264268104-en>

- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158.
- 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.
- Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913–949.
- Sintara, D. A., Ramadhan, A., & Widodo, T. (2024). Optimalisasi pelayanan publik berbasis digital di daerah 3T. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 11(1), 25–35.
- Thomas, J. C. (2013). *Citizen, customer, partner: Rethinking the place of the public in public management*. M.E. Sharpe.
- Transparency International. (2021). *Corruption perceptions index 2021*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2021>
- UNDP. (2021). *Digital transformation: A public service delivery framework*. United Nations Development Programme.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.



