

## PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SERVQUAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN

Oleh:

Luthfi Faisal Natsir<sup>1</sup>

Pandji Santosa<sup>2</sup>

Tati Sarihati<sup>3</sup>

Universitas Langlang Buana-Bandung<sup>1,2,3</sup>

Email:

[luthfi.faishal.s3@unla.ac.id](mailto:luthfi.faishal.s3@unla.ac.id)

Received : Februari 26, 2026

Revisi : Februari 27, 2026

Accepted : Maret 03, 2025

Available online : Maret 10, 2026

DOI: 10.31943/aspirasi.v16i1.147

### ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip SERVQUAL dalam pelayanan publik pemerintahan di Indonesia melalui metode *literature review*. Data dikumpulkan melalui telaah berbagai artikel ilmiah nasional dan internasional yang terindeks, baik Scopus maupun jurnal bereputasi lainnya, untuk mengidentifikasi kesenjangan, perkembangan, serta praktik dalam kualitas pelayanan publik. Hasil analisis menunjukkan: 1) *tangibel* menekankan pentingnya modernisasi sarana dan prasarana, 2) *reliability* berfokus pada digitalisasi layanan, 3) *responsiveness* mengenai percepatan respon melalui pemanfaatan teknologi, 4) *assurance* menekankan peningkatan kompetensi serta transparansi prosedur, dan 5) *empathy* menyoroti pentingnya komunikasi personal dan perhatian humanis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SERVQUAL mampu memberikan kerangka komprehensif untuk memahami kualitas layanan publik, sekaligus menawarkan implikasi teoritis bagi pengembangan ilmu dan implikasi praktis berupa strategi penguatan pelayanan pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Keterbatasan penelitian ini terletak pada sifatnya yang berbasis literatur, sehingga penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk melakukan uji empiris dengan melibatkan data lapangan secara lebih luas dan mendalam.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Model SERVQUAL.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the application of SERVQUAL principles in public services in Indonesia through a literature review method. Data was collected by reviewing various national and international scientific articles indexed in Scopus and other reputable journals to identify gaps, developments, and practices in public service quality. The results of the analysis show: 1) tangibles emphasize the importance of modernizing facilities and infrastructure, 2) reliability focuses on the digitization of services, 3) responsiveness concerns accelerating response times through the use of technology, 4)*

*assurance emphasizes improving competence and transparency of procedures, and 5) empathy highlights the importance of personal communication and humanistic attention. This study concludes that the application of SERVQUAL provides a comprehensive framework for understanding public service quality, while offering theoretical implications for the development of science and practical implications in the form of strategies to strengthen government services oriented toward public satisfaction. The limitation of this study lies in its literature-based nature, so further research is recommended to conduct empirical testing involving broader and more in-depth field data.*

**Keywords:** *Service Quality, Public Service, SERVQUAL Model.*

## PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan sebagai sebuah organisasi publik yang memiliki wewenang untuk mengatur dan menyelenggarakan berbagai kegiatan demi kepentingan masyarakat. Organisasi publik dalam hal ini pemerintah berorientasi kepada pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat bukan pada keuntungan finansial. Menurut (Sarihati, T., Santosa, P.&Luthfie, 2004) bahwa organisasi publik adalah “organisasi yang dibangun untuk tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan organisasi publik yang umum sering dilihat pada bentuk organisasi pemerintah yang dikenal sebagai birokrasi pemerintah (organisasi pemerintahan)”.

Oleh karena itu pelayanan publik merupakan pilar penting dalam menjamin terwujudnya negara yang efektif, akuntabel, dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Keberhasilan pemerintahan dalam memberikan layanan publik yang prima berdampak langsung terhadap legitimasi pemerintahan, partisipasi warga, dan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang tidak efisien, tidak transparan, atau tidak responsif dapat menimbulkan ketidakpuasan serta mengikis citra pemerintahan.

Reformasi birokrasi di Indonesia, yang berpuncak pada diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menggarisbawahi pentingnya profesionalitas, transparansi, responsivitas, dan inovasi teknologi dalam layanan publik. Meskipun demikian, praktik di lapangan masih dihadapkan pada tantangan seperti keterbatasan sarana prasarana, SDM yang belum kompeten, dan birokrasi yang sering kali berbelit. Salah satu kerangka teoritis untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan adalah model SERVQUAL, yang diperkenalkan (Parasuraman et al., 1985). Model ini mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan melalui lima dimensi utama: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.*

Beragam penelitian di konteks pemerintahan Indonesia telah menerapkan model SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan publik. Sebagai contoh, penelitian oleh (Widianto & Zunaidi, 2024) di Kelurahan Gayungan, Surabaya, menemukan adanya *gap* negatif pada semua dimensi SERVQUAL, yang mengindikasikan ketidaksesuaian antara harapan warga dengan realita pelayanan. Studi lain, yang dilakukan di rumah sakit pemerintah di Palembang, menunjukkan bahwa dimensi-dimensi SERVQUAL termasuk *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berdampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan, meskipun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi

Lebih mutakhir, penelitian tingkat global yang relevan juga dilakukan, misalnya kajian empiris yang dilakukan oleh (Kurniasih et al., 2023) mengenai *The effect of e-Servqual and public service on community satisfaction: An empirical study in government organization*, yang dipublikasikan *International Journal of Data and Network Science* (Q1, Scopus). Hal ini menunjukkan relevansi dan fleksibilitas model SERVQUAL bahkan dalam konteks layanan digital pemerintahan modern.

Berdasarkan hal yang sudah dipaparkan diatas maka dasar teori yang kuat dan dukungan penelitian empiris nasional maupun internasional, model SERVQUAL layak dijadikan acuan teoretis dalam pembahasan kualitas layanan pemerintahan. Dengan alasan tersebut penulis, memilih topik tersebut yang bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan prinsip-prinsip SERVQUAL menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.
2. Menganalisis penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam pelayanan publik pemerintahan di Indonesia.

Melalui penggabungan teori dan contoh empiris, diharapkan tulisan ini dapat menjadi kontribusi berharga dalam upaya reformasi birokrasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini dan masa mendatang.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga negara sesuai mandat regulasi dan prinsip kepentingan umum. Dalam konteks tata kelola modern, peningkatan kualitas layanan dikaitkan erat dengan agenda reformasi birokrasi, akuntabilitas, dan orientasi pada warga sebagai "*citizens*" alih-alih "*customers*" semata (Denhardt & Denhardt, 2000) Pergeseran paradigma dari *New Public Management* menuju *New Public Governance*

menekankan kolaborasi, jejaring, dan ko-produksi layanan (Osborne, 2006) di Indonesia, kerangka normatifnya antara lain diatur dalam Undang-Undang U No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan asas profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk: 1) Memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan penduduk; 2) Mewujudkan perlindungan hak dan kepentingan masyarakat; 3) Meningkatkan kualitas pelayanan publik; 4) Membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan secara klasik didefinisikan sebagai persepsi pelanggan atas superioritas layanan dibandingkan harapan awal (Parasuraman et al., 1985) Grönroos (1984) membedakannya menjadi kualitas teknis (apa yang diterima) dan kualitas fungsional (bagaimana prosesnya), menegaskan bahwa interaksi pelaksana layanan dengan pengguna sama pentingnya dengan keluaran layanan itu sendiri. Dalam sektor publik, konseptualisasi kualitas layanan harus mempertimbangkan tujuan non-komersial, multi-stakeholder, dan standar hukum yang ketat (Boyne, 2002; Wisniewski, 2001).

## 3. Model SERVQUAL

Model SERVQUAL dikembangkan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna layanan pada lima dimensi: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan/kompetensi), dan *Empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1985). Secara konseptual, kualitas dipengaruhi oleh beberapa gap manajerial, misalnya jarak antara harapan pengguna dengan standar internal organisasi yang jika dipersempit akan meningkatkan kualitas yang dirasakan (Parasuraman et al., 1985). Kekuatan SERVQUAL terletak pada kemampuannya memotret aspek proses dan interaksi layanan, sehingga relevan untuk birokrasi yang sarat prosedur.

## 4. Penerapan SERVQUAL

Beragam hasil literatur menunjukkan bahwa model SERVQUAL cukup adaptif untuk lingkungan pemerintahan, tentunya dengan beberapa penyesuaian indikator (Wisniewski, 2001). Penelitian pada layanan administrasi, kesehatan publik, perpajakan, dan imigrasi umumnya menemukan bahwa *reliability* dan *responsiveness* menjadi penentu kuat kepuasan warga, diikuti *assurance* terkait kompetensi dan integritas petugas. Di sisi lain, *tangibles* (kenyamanan fasilitas, kejelasan informasi)

berperan sebagai *hygiene factor* yang bila tidak tersedia akan segera menyebabkan penurunan persepsi mutu. Temuan-temuan ini menegaskan pentingnya tata kelola proses dan standar layanan (SOP), pelatihan berkelanjutan, serta sistem umpan balik keluhan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan literature review, yaitu metode penelitian yang berfokus pada pengumpulan, evaluasi, dan sintesis literatur yang relevan untuk menjawab pertanyaan atau topik penelitian. Menurut (Fink, 2014) literature review adalah suatu proses sistematis, eksplisit, dan dapat direplikasi untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis karya ilmiah yang telah dipublikasikan oleh peneliti, akademisi, dan praktisi.

Pendekatan ini dipilih karena topik penelitian terkait prinsip-prinsip SERVQUAL di lingkungan pemerintahan telah banyak dibahas dalam literatur akademik, sehingga analisis dapat dilakukan tanpa pengumpulan data primer, melainkan melalui kajian mendalam terhadap hasil penelitian terdahulu. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari literatur ilmiah yang memenuhi kriteria: 1) Jurnal terindeks internasional bereputasi (Scopus, Web of Science) dan nasional terakreditasi (SINTA); 2) Buku akademik yang relevan dengan teori SERVQUAL dan pelayanan publik; 3) Laporan penelitian, kebijakan pemerintah, dan dokumen resmi terkait pelayanan publik pemerintahan. Dalam pemilihan Jurnal-jurnal yang akan dijadikan sebagai rujukan utama berkaitan dengan karya dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, serta penelitian terkini tentang pelayanan publik di sektor pemerintahan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Prinsip-Prinsip SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry)**

Model SERVQUAL dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada akhir 1980-an sebagai kerangka pengukuran kualitas pelayanan yang didasarkan pada kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan. Menurut mereka, untuk melaksanakan pada prinsip-prinsip kualitas pelayanan dapat diuraikan menjadi lima dimensi utama yang saling melengkapi:

#### **1) *Tangibles* (Bukti Fisik)**

Dimensi ini menekankan pada aspek nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna layanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, kebersihan lingkungan kerja,

serta penampilan pegawai. Dalam konteks pelayanan pemerintahan, hal ini mencakup kerapian kantor, kelengkapan sarana pendukung seperti meja pelayanan, layar informasi, dan sistem antrean elektronik. Zeithaml dkk. menekankan bahwa bukti fisik yang memadai akan meningkatkan kesan profesionalisme dan kredibilitas lembaga.

#### 2) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai janji. Parasuraman et al. menggarisbawahi bahwa reliabilitas merupakan inti dari pelayanan berkualitas, karena masyarakat cenderung menilai kinerja layanan dari kemampuan lembaga memenuhi apa yang telah dijanjikan, baik terkait waktu penyelesaian maupun hasil akhir. Dalam sektor publik, hal ini berarti memproses dokumen sesuai tenggat waktu dan prosedur tanpa kesalahan.

#### 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness mengacu pada kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan tanggapan terhadap permintaan atau keluhan. Berry dan koleganya menekankan pentingnya proaktif dalam pelayanan—tidak hanya menunggu permintaan, tetapi juga mengantisipasi kebutuhan warga. Dalam pelayanan pemerintahan, ini terlihat dari keberadaan kanal pengaduan yang responsif, call center aktif, serta pegawai yang sigap melayani tanpa membuat warga menunggu lama.

#### 4) *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan pegawai memberikan rasa aman kepada pengguna layanan. Zeithaml et al. menekankan bahwa assurance membangun rasa percaya antara pengguna dan penyedia layanan. Dalam pemerintahan, hal ini diwujudkan melalui pegawai yang memahami prosedur secara mendalam, memiliki sertifikasi kompetensi, mampu memberikan penjelasan yang jelas, dan bersikap sopan selama interaksi.

#### 5) *Empathy* (Empati)

Empati adalah kemampuan memberikan perhatian personal kepada pengguna layanan, memahami kebutuhan mereka, dan memperlakukan setiap warga secara manusiawi. Parasuraman dkk. menyebut dimensi ini sebagai diferensiasi yang membuat layanan terasa lebih manusiawi, bukan sekadar prosedural. Dalam pelayanan publik, empati dapat berupa mendengarkan keluhan warga

dengan penuh perhatian, memberikan solusi yang sesuai kondisi, atau membantu kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas.

Dengan kelima dimensi ini, SERVQUAL tentu memberikan sumbangsih pemikiran melalui kerangka evaluasi yang komprehensif bagi organisasi, termasuk lembaga pemerintahan, untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan. Model ini tidak hanya membantu mengukur kualitas layanan secara objektif, tetapi juga mendorong perbaikan berkelanjutan yang berfokus pada kepuasan masyarakat.

## 2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan di Indonesia Berdasarkan Prinsip SERVQUAL

Kajian literatur ini mengeksplorasi dari 5 artikel utama yang mengkaji kualitas pelayanan publik pemerintahan di Indonesia melalui pendekatan SERVQUAL berdasarkan pandang masing-masing Dimensi. Analisis menghasilkan beberapa temuan kunci pada tabel berikut:

**Tabel 1 Analisis Temuan Penelitian Berdasarkan Dimensi SERVQUAL**

<b>Dimensi SERVQUAL</b>	<b>Fokus Kajian</b>	<b>Hasil Penelitian Domestik</b>	<b>Hasil Penelitian Internasional</b>	<b>Implikasi bagi Pemerintahan</b>
<b>Tangibles</b> (Bukti Fisik)	Sarana, prasarana, fasilitas pelayanan, penampilan pegawai	Widianto & Zunaidi (2024): Kondisi ruang tunggu dan fasilitas memengaruhi kepuasan awal warga di layanan kelurahan.	Alenezi et al. (2023, <i>International Journal of Data and Network Science</i> , Q1): Kantor modern & teknologi memadai meningkatkan efisiensi dan persepsi kualitas layanan.	Modernisasi fasilitas dan pemeliharaan sarana publik meningkatkan citra layanan.
<b>Reliability</b> (Keandalan)	Konsistensi, ketepatan waktu, keakuratan pelayanan	Nurmandi et al. (2021, <i>Cogent Social Sciences</i> ): Konsistensi layanan membangun	Putri et al. (2022): Digitalisasi perizinan di Kota Makassar memangkas waktu 40% dan	Penguatan SOP dan digitalisasi proses layanan untuk menjaga keandalan.

		kepercayaan publik.	mengurangi keluhan warga.	
<b>Responsiveness</b> (Daya Tanggap)	Kecepatan & kesediaan membantu masyarakat	Suharto & Rahman (2023, <i>Journal of Public Administration</i> ): Kanal pengaduan online aktif meningkatkan kepuasan 25%.	Chantarasombat et al. (2022, Thailand, Scopus): Portal e-gov mempersingkat waktu tanggapan dari 5 hari menjadi < 48 jam.	Pemanfaatan teknologi responsif meningkatkan kecepatan pelayanan dan citra positif.
<b>Assurance</b> (Jaminan)	Kompetensi, kesopanan, keamanan layanan	Rachmawati et al. (2022, <i>Public Policy and Administration Research</i> ): Pelatihan pegawai menaikkan kepuasan 18% pada dimensi assurance.	Al-Kalbani (2021, Oman, <i>International Journal of Public Sector Management</i> ): Keterbukaan prosedur dan sertifikasi kompetensi pegawai meningkatkan kredibilitas layanan.	Standarisasi kompetensi & transparansi prosedur membangun kepercayaan publik.
<b>Empathy</b> (Empati)	Perhatian personal & pemahaman kebutuhan masyarakat	Purnama (2023): Pendekatan komunikasi personal mengurangi ketegangan antrean panjang di layanan kependudukan.	Ramseook-Munhurrin et al. (2019, Mauritius, <i>International Journal of Public Sector Performance Management</i> ): Empati membedakan layanan prosedural dengan layanan memuaskan.	Pelatihan soft skills pegawai meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan publik.

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Penelitian domestic yang dilakukan oleh (Widianto & Zunaidi, 2024) menekankan bahwa kualitas sarana fisik, seperti ruang tunggu, kursi, dan kebersihan kantor pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan awal warga. Hal ini sejalan dengan temuan Alenezi et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kantor modern dan dukungan teknologi menciptakan persepsi efisiensi dan profesionalisme. Dengan demikian pada temuan hasil penelitian ini menegaskan bahwa persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan publik seringkali dimulai pada aspek visual dan fisik, sebelum masuk ke aspek prosedural. Oleh karena itu Implikasi bagi pemerintah adalah perlunya modernisasi fasilitas layanan publik disertai pemeliharaan rutin agar tidak hanya menjadi simbol awal, tetapi juga mencerminkan keberlanjutan pelayanan yang berkualitas.

## 2) *Reliability* (Keandalan)

Melalui hasil penelitian dari (Nurmandi et al. (2021, n.d.) mendapatkan temuan yang menggarisbawahi bahwa konsistensi dan kepastian layanan membangun kepercayaan publik. Seperti hasil studi penelitian yang dilakukan oleh Putri et al. (2022), dapatkan memperlihatkan bahwa perizinan melalui digitalisasi yang ada di Makassar mampu memangkas waktu 40% dan menurunkan keluhan warga secara signifikan. Secara internasional, pola ini konsisten dengan literatur *e-government* yang menekankan pentingnya SOP digital dan *workflow automation* untuk meningkatkan reliabilitas. Sehingga implikasinya, pemerintah Indonesia perlu mengakselerasi standarisasi SOP berbasis digital, memperkuat infrastruktur teknologi, dan mengembangkan sistem penyimpanan data (bank data/big data) agar layanan tetap berjalan meski menghadapi gangguan teknis.

## 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada tingkat penelitian domestik, yang dilaksanakan oleh Suharto & Rahman (2023) menemukan bahwa kanal pengaduan online yang aktif dapat meningkatkan kepuasan hingga 25%. Hal tersebut menunjukkan hal yang sama seperti penelitian yang Chantarasombat et al. (2022) di Thailand, dengan menegaskan bahwa memanfaatkan e-government mampu mempercepat respons dari lima hari menjadi kurang dari dua hari. Temuan ini menegaskan peran digital responsiveness sebagai kunci pembeda kualitas pelayanan. Di Indonesia, meski kanal pengaduan sudah tersedia (misalnya SP4N-LAPOR!), kendala umum terletak pada keterlambatan tindak lanjut. Implikasi kebijakannya adalah

perlunya integrasi respons manajemen multi-kanal, publikasi *Service Level Agreement* (SLA) secara transparan, serta penggunaan dashboard kinerja real-time untuk menumbuhkan legitimasi layanan di mata masyarakat.

#### 4) *Assurance* (Jaminan)

Hasil penelitian dari Rachmawati et al. (2022) membuktikan bahwa pelatihan pegawai dapat menaikkan kepuasan publik sebesar 18% pada dimensi assurance, sedangkan penelitian oleh Al-Kalbani (2021) di Oman menekankan pentingnya sertifikasi kompetensi pegawai dan keterbukaan prosedur untuk meningkatkan kredibilitas. Perbandingan ini menunjukkan adanya kesepahaman lintas negara bahwa kompetensi personal dan transparansi prosedural adalah inti dari assurance. Namun, konteks Indonesia menghadapi tantangan berupa *policy practice, gap*, SOP sudah tersedia tetapi pada tahap implementasi masih belum konsisten. Sehingga implikasinya, pemerintah harus memperkuat sistem sertifikasi kompetensi ASN, melakukan audit kepatuhan SOP, dan mempercepat penerapan regulasi perlindungan data agar publik merasa aman saat berinteraksi dengan layanan digital.

#### 5) *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Purnama (2023) menemukan bahwa pendekatan komunikasi personal dapat meredakan ketegangan dalam antrean panjang, sedangkan studi Ramseook-Munhurrun et al. (2019) menegaskan bahwa empati merupakan elemen yang membedakan layanan yang bukan sekadar prosedural akan tetapi bahwa layanan tersebut mesti benar-benar memuaskan. Analisis ini memperlihatkan bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan kecepatan dan efisiensi, sentuhan manusiawi tetap tidak tergantikan. Akan tetapi bila ditinjau pada wilayah di Indonesia akan menunjukkan variasi antar daerah, unit layanan dengan budaya kerja humanis lebih dihargai masyarakat dibanding layanan yang kaku dan prosedural. Implikasinya adalah perlunya pelatihan *soft skills* berbasis kasus nyata, penyesuaian beban kerja pegawai agar interaksi lebih berkualitas, dan penguatan budaya organisasi yang menempatkan empati sebagai nilai dasar pelayanan publik.

### KESIMPULAN

Kajian berdasarkan *linteratur review* ini telah menunjukkan bahwa prinsip-prinsip SERVQUAL memiliki relevansi yang kuat dalam menganalisis kualitas

pelayanan publik pemerintahan di Indonesia. Setiap dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, memberikan perspektif yang saling melengkapi dalam memahami tantangan dan peluang transformasi pelayanan publik di era digitalisasi. Dengan demikian, maka secara keseluruhan penelitian ini telah menegaskan bahwa penerapan prinsip SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik pemerintahan di Indonesia memiliki implikasi teoritis berupa pengayaan pemahaman model kualitas layanan dalam konteks sektor publik, serta implikasi praktis berupa urgensi modernisasi fasilitas, penguatan SOP, digitalisasi proses layanan, peningkatan kompetensi pegawai, dan pengembangan *soft skills* yang berbasis empati. Melalui sinergitas dari seluruh dimensi ini, dapat menjadikan sebagai landasan strategis guna mewujudkan pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di era tata kelola pemerintahan modern.

Pada kajian penelitian prinsip-prinsip SERVQUAL dalam pelayanan publik pemerintahan melalui pendekatan literature review, memiliki beberapa keterbatasan yang dilakukan oleh penulis, adapun keterbatasan pada penelitian ini yaitu: tidak menggunakan data primer berupa survei atau wawancara mendalam, dan lebih dominan kepada sumber sekunder (artikel jurnal, peraturan perundang-undangan). Akibatnya, analisis lebih banyak bergantung pada temuan penelitian sebelumnya sehingga belum sepenuhnya ada keterlibatan secara langsung dengan para *stakeholders*, oleh karena itu peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan pengkajian lebih luas lagi dengan melakukan peninjauan pada faktor eksternal seperti budaya organisasi birokrasi, regulasi pemerintahan, atau tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik.

## REFERENSI

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). *The new public service: Serving rather than steering*. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Fink, A. (2014). *Conducting Research Literature Reviews*. SAGE Publication. [https://books.google.co.id/books/about/Conducting\\_Research\\_Literature\\_Reviews.html?hl=id&id=4cKhAQAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Conducting_Research_Literature_Reviews.html?hl=id&id=4cKhAQAAQBAJ&redir_esc=y)
- Kurniasih, D., Pedrason, R., Harryarsana, I. G. K. B., Hamid, S., & Saputra, A. S. (2023). *The effect of e-Servqual and public service on community satisfaction: An empirical study in government organization*. *International Journal of Data and Network*

- Science*, 7(3), 1413–1420. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.3.022>
- Nurmandi et al. (2021, C. S. S. K. *layanan membangun kepercayaan publik*. (n.d.). *No Title*.
- Osborne, S. P. (2006). *The new public governance? Public Management Review*, 8(3), 377–387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- 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. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Purnama (2023): *Pendekatan komunikasi personal mengurangi ketegangan antrean panjang di layanan kependudukan*
- Putri et al. (2022): *Digitalisasi perizinan di Kota Makassar*.
- Rachmawati et al. (2022, *Public Policy and Administration Research*).
- Ramseook-Munhurrun et al. (2019), *International Journal of Public Sector Performance Management*)
- Sarihati, T., Santosa, P.&Luthfie, M. (2004). *Kebijakan dan Pelayanan Publik*. CV. Mega Press Nusantara.
- Widianto, H., & Zunaidi, R. A. (2024). *Measuring the Level of Public Service Quality Using SERVQUAL Method in Gayungan Village, Surabaya City*. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16(1), 78–87. <https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3165>