

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT: STUDI
FENOMENOLOGI PADA KANTOR KECAMATAN PATI KABUPATEN PATI****Rismathul Dinda Aryanti^{1(a)}, Aulia Prima Kharismaputra^{2(b)}**^{1,2}Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Semarang^{a)}rismathuldinda@students.unnes.ac.id, ^{b)}aulia@mail.unnes.ac.id**INFORMASI
ARTIKEL****Article History:**

Dikirim:

18-04-2026

Diterbitkan Online:

23-06-2026

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, SKM

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Praktik di tingkat kecamatan masih menghadapi permasalahan, seperti rendahnya responsivitas, ketidakpastian waktu layanan, dan belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan kinerja pelayanan yang tinggi, tetapi belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pati dari perspektif pengalaman masyarakat melalui pendekatan fenomenologis dengan kerangka SERVQUAL. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan teori kualitas pelayanan dengan realita yang terjadi di lapangan. Teori kualitas pelayanan SERVQUAL menjadikan *responsiveness* dan *reliability* sebagai dimensi utama, namun dalam pengalaman langsung masyarakat (*lived experience*), keduanya tidak dimaknai secara dominan. Kepuasan masyarakat lebih menekankan rasa aman (*assurance*) dan kepedulian petugas (*emphaty*), sedangkan *reliability* dan *responsiveness* cenderung diabaikan. Keterbatasan sarana dan prasarana (*tangibles*) menyebabkan pelayanan belum efektif, ditandai dengan tidak adanya sistem antrean dan layanan yang belum selesai dalam satu kali kedatangan. Penelitian ini menunjukkan bahwa makna kualitas pelayanan publik bagi masyarakat lebih mementingkan hasil akhir dan dibandingkan proses pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan tidak hanya pada aspek prosedural, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan dan pengalaman masyarakat secara menyeluruh.

Keywords:

Quality of Public Services, Public Satisfaction, SKM

Corresponding Author:

rismathuldinda@students.unnes.ac.id

ABSTRACT

Public service is a key indicator of the quality of government governance. Practices at the subdistrict level still face challenges, such as low responsiveness, unpredictable service times, and unmet community needs. The results of the Community Satisfaction Survey (SKM) indicate high service performance, but do not fully reflect the community's experience. This study aims to analyze the quality of public services at the Pati Subdistrict Office from the perspective of the community's experience using a phenomenological approach within the SERVQUAL framework. The study employs qualitative methods, including observation, interviews, and documentation. The results reveal a gap between the theoretical framework of service quality and the reality observed in the field. The SERVQUAL service quality theory identifies responsiveness and reliability as key dimensions; however, in the public's lived experience, these two are not perceived as dominant. Public satisfaction places greater emphasis on a sense of

security (assurance) and staff empathy, while reliability and responsiveness tend to be overlooked. Limitations in facilities and infrastructure (tangibles) result in ineffective service, characterized by the absence of a queueing system and services that are not completed in a single visit. This study indicates that the public's perception of public service quality prioritizes the final outcome over the service process. Efforts to improve service quality should focus not only on procedural aspects but also on comprehensively addressing the public's needs and experiences.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v8i2.1567>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud konkret kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara dan menjadi indikator penting kualitas tata kelola pemerintahan (Dytihana et al., 2025). Perspektif administrasi publik menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan efektivitas kinerja birokrasi, tetapi juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan warga terhadap pemerintahan dan institusi publik, dimana pelayanan yang lebih responsif serta berkualitas mampu memperkuat legitimasi dan dukungan publik (Alfionita & Gunawan, 2020).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, cepat, dan tidak diskriminatis, sehingga pelayanan publik harus diselenggarakan dengan berorientasi pada kepentingan dan kepuasan masyarakat. Berbagai penelitian (Adi et al., 2025; Fahroji et al., 2018; Ilyasi, 2022; Nurani et al., 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah permasalahan, terutama pada pemerintah tingkat kecamatan yang berinteraksi langsung dengan warga, seperti rendahnya responsivitas aparatur, ketidakpastian waktu pelayanan, serta lemahnya orientasi pada kebutuhan warga sebagai pengguna layanan. Kecamatan sebagai unit pemerintahan terdekat dengan warga memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutamaa pelayanan administratif dasar, seperti administrasi kependudukan, surat-surat, dan fasilitasi program pemerintah (Ranomeeto & Konawe, 2021). Keberhasilan pelayanan di tingkat kecamatan sangat menentukan keseluruhan kepuasan masyarakat dan citra pemerintah daerah (Novliza Eka Patrisia, 2021). Penelitian (Lisa & Ratna, 2024) menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur, kejelasan

prosedur, serta sikap dan empati petugas merupakan faktor utama yang mempengaruhi persepsi warga terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan. Kantor Kecamatan Pati merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang berlokasi di wilayah ibu kota Kabupaten Pati dengan jumlah penduduk kecamatan terbesar menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2024). Tingginya intensitas interaksi antara aparatur dan warga merupakan fundamental kualitas pelayanan di kantor kecamatan yang merupakan pendorong utama peningkatan kualitas pelayanan yang empatik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Aini, 2024).

Pengamatan awal yang dilakukan penulis, dari aduan masyarakat, masih ditemukan keluhan terkait dengan lambannya pelayanan, kurangnya responsivitas petugas, serta tata ruang layanan yang kurang informatif. Kondisi ini diperkuat oleh Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Pati yang menunjukkan penurunan indeks kepuasan dari 98,02 pada tahun 2023 menjadi 96,25 pada tahun 2024. Penurunan tersebut mengindikasikan adanya pergeseran persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Selaras dengan penelitian (Ariyani et al., 2023) penurunan indeks kepuasan tersebut merepresentasikan melemahnya kepercayaan publik serta efektivitas interaksi antara aparatur kecamatan dan warga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fenomena ini menjadi urgensi bagi pemerintah kecamatan untuk melakukan evaluasi mendalam, tidak hanya pada aspek prosedural, namun juga pada pengalaman nyata dan pemaknaan warga secara subjektif (fenomenologi) terhadap layanan yang didapat. Sejumlah penelitian (Forasidah, 2022; Lintang & Suherman, 2023; Nurhayati & Fahyul, 2025; Yani, 2024) tentang kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan cenderung menggunakan pendekatan deskriptif

dan menitikberatkan pada aspek prosedural, kepatuhan terhadap standar operasional, atau kinerja organisasi.

Pendekatan tersebut penting, namun belum sepenuhnya mampu menangkap pengalaman subjektif warga sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan juga harus dibentuk oleh makna yang dikonstruksi warga melalui interaksi langsung dengan aparatur pelayanan, termasuk sikap petugas, kenyamanan lingkungan layanan, serta kualitas komunikasi interpersonal (Hardiansyah, 2018; Sinambela, 2018). Dimensi subjektif tersebut dapat dipahami melalui pendekatan fenomenologis yang dipandang relevan, karena menekankan kompleksitas terhadap pengalaman subjektif, kesadaran, dan pemaknaan individu terhadap fenomena yang dialami, dan tidak terjangkau oleh pendekatan deskriptif biasa (Aini, 2024; Kahija, 2018).

Fenomenologi sosial Alfred Schutz menekankan pentingnya memahami realitas sosial berdasarkan pengalaman hidup (Schutz, 1967). Pendekatan Alfred Schutz digunakan untuk memahami kualitas pelayanan dari pengalaman nyata warga selama proses pelayanan, bukan hanya dari indikator administratif (Noviani, 2025). Penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL sebagai kerangka tematik analisis untuk membantu mengorganisasi pengalaman subjektif warga ke dalam aspek-aspek kualitas pelayanan, meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, 1988). Penggunaan SERVQUAL dalam penelitian ini tidak dimaksudkan sebagai alat ukur kuantitatif, melainkan sebagai peta konseptual untuk memahami dimensi-dimensi pelayanan yang dianggap bermakna oleh warga (Gillian S. Naylor, 2024). Pendekatan ini diharapkan mampu menjembatani analisis fenomenologis dengan kerangka kualitas pelayanan yang telah mapan secara teoritis (Chatterjee et al., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pati dari perspektif pengalaman dan pemaknaan warga sebagai pengguna layanan dengan pendekatan fenomenologis dan kerangka tematik SERVQUAL, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan konseptual bagi pengembangan studi pelayanan publik, sekaligus menjadi bahan refleksi bagi peningkatan kualitas pelayanan di tingkat kecamatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (Moleong, 2019) dengan desain fenomenologis untuk memahami makna pengalaman subjektif warga terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pati. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada bagaimana warga memaknai interaksi dan pengalaman mereka selama menerima pelayanan publik, baik yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu (*because motive*) maupun oleh tujuan dan harapan yang ingin dicapai melalui pelayanan tersebut (*in-order-to-motive*).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pati, Kabupaten Pati, yang dipilih karena posisinya sebagai pusat pemerintahan kabupaten dengan intensitas pelayanan publik yang tinggi (BPS, 2024). Subjek penelitian adalah warga Kabupaten Pati yang pernah menerima pelayanan di kantor kecamatan, dipilih berdasarkan pengalaman langsung mereka terhadap fenomena yang diteliti. Informan berjumlah 5 orang masyarakat dari usia beragam dan latar belakang yang bervariasi dengan kriteria pernah mengakses layanan di kantor kecamatan. Penentuan jumlah informan didasarkan pada prinsip kejenuhan data (*data saturation*), dimana informasi telah berulang tanpa temuan baru. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan studi dokumentasi yang meliputi standar operasional prosedur pelayanan, laporan kepuasan masyarakat, serta dokumen pendukung lainnya. Analisis data dilakukan secara tematik melalui tahapan transkripsi, pengelompokan kategori, dan penarikan tema-tema esensial mengungkap struktur makna serta esensi pengalaman warga dalam memaknai kualitas pelayanan publik. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan temuan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna meningkatkan kredibilitas serta konsistensi penelitian dalam memaknai kualitas pelayanan publik (Moleong, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keputusan Camat Pati Nomor 554.2/18/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan, Kantor Kecamatan Pati Kabupaten Pati telah memiliki kerangka kerja yang sangat terstruktur. Jenis pelayanan yang ada telah dipetakan secara detail, yaitu 1) pelayanan legalisasi keterangan waris, 2) legalitas

persyaratan pengurusan pensiun, 3) pelayanan keterangan pindah nikah/dispensasi, 4) pelayanan rekomendasi penelitian, 5) permohonan bantuan/renovasi tempat ibadah dan pendidikan keagamaan, 6) penerbitan legalitas dokumen, 7) penerbitan surat pernyataan dan keterangan, 8) surat pindah penduduk, 9) surat keterangan miskin, dan 10) penerbitan e-KTP.

Standar Pelayanan ini dirancang untuk mewujudkan visi kecamatan menjadi instansi yang mampu memenuhi standar pelayanan publik yang prima melalui prinsip kesederhanaan, kepastian waktu, dan akurasi (Lintang & Suherman, 2023). Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kecamatan Pati menunjukkan hasil tinggi. Didasari oleh sembilan unsur pelayanan, yaitu: 1) persyaratan pelayanan, 2) prosedur pelayanan, 3) waktu pelayanan, 4) biaya tarif, 5) produk spesifikasi jenis layanan, 6) kompetensi pelayanan, 7) perilaku pelaksana, 8) kualitas sarana dan prasarana mendapat nilai indeks yang telah dikonversi sebesar 97, diartikan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan sudah sangat baik. Tingginya skor ini tidak selalu sejalan dengan pengalaman langsung masyarakat, sehingga instrument kuantitatif seperti SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) cenderung tidak mampu menangkap dimensi subjektif dan makna pengalaman (*lived experience*) dalam pelayanan publik (Moustakas, 1994).

Tabel 1. Unsur Penilaian SKM

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang Per unsur
1	2	3	4
1.	Persyaratan Pelayanan	3.92	0.44
2.	Prosedur Pelayanan	3.87	0.43
3.	Waktu Pelayanan	3.85	0.43
4.	Biaya/Tarif	3.94	0.44
5.	Produk Spesifikasi Jenis layanan	3.87	0.43
6.	Kompetensi Pelayanan	3.85	0.43
7.	Perilaku Pelaksana	3.90	0.43
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.88	0.43
9.	Penanganan Pengaduan	3.90	0.42
	Nilai Indeks (NI)		3.88
	Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)		97

Kondisi di lapangan menunjukkan pengguna layanan masih merasa tidak puas terhadap unsur-unsur pelayanan yang ada. Ketidakpuasan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga pengalaman subjektif masyarakat terhadap proses

pelayanan. Masyarakat menilai bahwa proses pelayanan sering mengalami penundaan akibat pola kerja yang belum terintegrasi secara optimal (Al-farizi, 2023; Yudi Anugerah & Sri Parwanti, 2024). Kondisi ini terlihat dari layanan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam satu hari justru tertunda, sehingga mengindikasikan ketidaksesuaian atau diskrepansi prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik (Sari & Arifin, 2025). Fenomena ini menciptakan jarak antara harapan warga dengan motto instansi 'PASTI' (Profesional, Aman, Senyum, Tanpa Imbalan). Pelayanan berkualitas yang diharapkan masyarakat adalah proses yang cepat, tepat dan tuntas dalam satu kali kedatangan, sesuai dengan hak mereka atas pelayanan yang efisien dan adil (Sari & Arifin, 2025).

Masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pati memaknai kualitas pelayanan berdasarkan tiga dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *assurance*, dan *emphaty*. Kekecewaan muncul pada dimensi sarana prasarana (*tangibles*), sedangkan jaminan rasa nyama (*assurance*) dan kepedulian petugas (*emphaty*) memberikan pengalaman langsung yang mendalam. Dimensi keandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) cenderung diabaikan oleh pengguna layanan.

Ketidaksesuaian antara prosedur tertulis dengan praktik di lapangan dipicu oleh keterbatasan sarana prasarana (*tangibles*) yang berasal dari kebijakan dan keterbatasan instansi (Rabaali, 2024). Petugas pelayanan mengungkapkan bahwa keterbatasan tersebut terlihat saat jumlah pengguna layanan meningkat drastis. Ruang tunggu menjadi penuh karena tidak adanya sistem nomor antrean otomatis dan alat pendukung yang memadai untuk mengefektifkan pelayanan saat ramai.

Ketiadaan alat pendukung mengurangi kenyamanan dan ketertiban yang seharusnya dijamin dalam standar pelayanan (Cahyarani & Pertiwi, 2026). Masyarakat memaknai sarana prasarana (*tangibles*) yang terbatas sebagai hambatan fisik (Izda et al., 2022; Rabaali, 2024). Ketiadaan pengeras suara atau sistem antrean digital dianggap sebagai kondisi yang kurang menyenangkan. Petugas harus mengatur pengguna layanan secara manual sehingga menimbulkan protes dari masyarakat merasa hak atas pelayanan yang adil dan tepat waktu terabaikan. Menunggu layanan tanpa kejelasan nomor antrean membuat pelayanan terlihat

masih konvensional dan manual, sehingga tidak sejalan dengan upaya digitalisasi menuju transformasi *e-goverment* (B & Anirwan, 2023; Dema & Jabbar, 2026; Nurrahman et al., 2021; Riswakhayuningsih, 2022; Sultana et al., 2023; Yunaningsih et al., 2021).

Tabel 2. Prioritas Unsur SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI	PROGRAM/KEGIATAN	KETERANGAN
1	Penanganan Aduan	3.90	Memperbaiki system penanganan pengaduan	Mempercepat respon pengaduan dari masyarakat
2	Waktu Pelayanan	3.85	Memastikan jaringan di Kemendagri lancar dan blanko KTP ada	
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.87	Sesuai aturan yang berlaku	
4	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.88	Perencanaan penambahan sarana prasarana	Penambahan Ruangan Laktasi, Ruang tunggu diperluas, pemberian sekat plastik atau kaca agar tidak terjadi kontak langsung dengan pemohon.
5	Prosedur Pelayanan	3.87	Sesuai SOP	SOP dipasang di papan pengumuman untuk memudahkan akses masyarakat
6	Persyaratan Pelayanan	3.92	Sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan	Persyaratan diakses di media sosial/web agar bisa dilihat oleh masyarakat
7	Kompetensi Pelayanan	3.85	Penambahan pegawai sebagai petugas pelayanan	Penambahan petugas pelayanan yang kompeten karena di Unit Pelayanan Kecamatan Pati belum ada petugas pelayanan yang kompeten
8	Perilaku Pelaksana	3.90	Pegawai harus menaati aturan yang berlaku	Aturan perilaku dan disiplin pegawai diterapkan
9	Biaya/Tarif	3.94	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan (Gratis)	Pelayanan Gratis tanpa pungutan biaya

Rencana tindak lanjut perbaikan SKM menunjukkan bahwa sarana prasarana menempati posisi ke-empat dari sembilan unsur prioritas rencana tindak lanjut, yaitu: 1) penanganan aduan, 2) waktu pelayanan, 3) produk spesifikasi jenis layanan, 4) kualitas sarana dan prasarana, 5) prosedur pelayanan, 6) persyaratan pelayanan, 7) kompetensi pelayanan, 8) perilaku pelaksana, 9) biaya/tarif. Peningkatan sarana dan prasarana penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 mencatat kinerja unit pelayanan secara keseluruhan tergolong sangat baik. Terdapat catatan pada aspek kecepatan pelayanan dan kelengkapan fasilitas (*tangibles*) yang perlu ditingkatkan.

Keterbatasan sarana dan prasarana memicu situasi pelayanan yang membingungkan. Peraturan Bupati Pati Nomor 35 Tahun 2014 mewajibkan kepatuhan prosedur tanpa penyimpangan (*deviasi*), tetapi keterbatasan sarana prasarana mendorong petugas melakukan diskresi administratif (Aditio & Finaldi, 2025; Yuliansyah & Pratama, 2025). Diskreasi petugas membawa dampak positif dalam mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana (*tangibles*). Masyarakat memaklumi kekurangan sarana prasarana (*tangibles*) karena merasa hak mereka untuk mendapatkan pelayanan tetap terpenuhi oleh petugas (Aditio

& Finaldi, 2025). Kondisi ini menjelaskan mengapa skor SKM tetap tinggi meskipun sarana dan prasarana terbatas.

Kebijakan efisiensi anggaran pemerintah menjadi faktor utama yang membatasi inovasi dalam pelayanan (Darmawan et al., 2025; Isik, 2025). Sejalan dengan arahan Presiden Prabowo Subianto yang menekankan penghematan anggaran belanja negara demi mendukung keberlanjutan program unggulan nasional, seperti Makan Bergizi Gratis (MBG). Realokasi dan efisiensi anggaran tersebut berdampak ke instansi pelayanan di tingkat kecamatan (Budiman et al., 2025; Wika, 2025). Kebijakan makro ini penyebab terhambatnya pengadaan sarana prasarana penunjang pelayanan publik di daerah (Farnul et al., 2025).

Kantor Kecamatan Pati terdampak efisiensi anggaran sehingga pengadaan sistem antrean digital belum terealisasi (Darmawan et al., 2025). Dana operasional yang sebelumnya direncanakan untuk inovasi infrastruktur pelayanan mengalami penyesuaian anggaran guna mendukung prioritas nasional (Budiman et al., 2025). Fenomena ini menunjukkan adanya dilema birokrasi. Instansi dituntut meningkatkan kinerja digital, namun kemampuan anggaran terbatas akibat efisiensi nasional (Patulak et al., 2025).

Laporan SKM 2025 merekomendasikan peningkatan sarana pengaduan digital dan penambahan SDM yang mumpuni, namun realisasinya sering tertunda karena alasan penghematan anggaran negara. Inovasi pelayanan berjalan lambat sehingga sistem pelayanan yang optimal bagi masyarakat belum terwujud (Mahpudin, 2022). Efisiensi anggaran dimaknai sebagai keterbatasan dana dan penghambat transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang terintegrasi (Waheduzzaman, 2026).

Diskresi dimaknai warga sebagai bentuk kepedulian pelayanan (*emphaty*) (Hardiansyah, 2018). Diskresi adalah kewenangan pejabat atau aparaturnya untuk mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan sendiri dalam situasi tertentu, terutama ketika peraturan tidak mengatur secara jelas atau tidak dapat diterapkan secara langsung (Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan). Penelitian ini mengungkapkan bahwa masyarakat harus datang kembali ke Kantor Kecamatan Pati Kabupaten Pati untuk menyelesaikan satu jenis layanan. Pelayanan

efektif adalah pelayanan yang tuntas dalam satu proses (*one-stop service*) (Suhartoyo, 2019). Kunjungan ulang tersebut menggeser persepsi warga terhadap efisiensi di kecamatan dan menimbulkan anggapan bahwa waktu pelayanan belum efektif (Sururi, 2019).

Kepedulian petugas (*emphaty*), seperti mendampingi lansia dan memberikan arahan saat sistem mengalami gangguan, dipersepsikan sebagai bentuk nyata kualitas pelayanan. Petugas pelayanan juga menangani pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi lansia yang tidak memiliki gawai. Petugas melakukan diskresi untuk menyesuaikan pelayanan agar tetap optimal dan dapat diakses oleh masyarakat yang memiliki keterbatasan (Aditio & Finaldi, 2025). Tindakan tersebut menunjukkan pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada prosedur, tetapi juga pada keterjangkauan layanan bagi seluruh lapisan masyarakat (Galang, 2022).

Petugas menyesuaikan SOP terhadap kondisi lapangan dengan membantu registrasi lebih dari satu akun pada gawai pendampingnya, meskipun bertentangan dengan ketentuan satu akun untuk satu identitas e-KTP sesuai Permendagri Nomor 7 Tahun 2022. Diskresi dimaknai sebagai bentuk pengabdian dan kepedulian (*emphaty*) dalam pelayanan (Putri et al., 2025). Langkah tersebut diambil agar pelayanan tetap berjalan, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses teknologi (Aditio & Finaldi, 2025).

Masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pati merasa nyaman dan aman (*assurance*) selama proses pelayanan. Persepsi ini menunjukkan kepercayaan terhadap integritas petugas (Nurjannah & Syamsir, 2022). Sikap ramah dan informatif petugas memperkuat rasa aman (*assurance*) (Subhekti et al., 2025). Petugas juga memberikan arahan yang jelas saat persyaratan belum lengkap, sehingga masyarakat tidak kebingungan. Pendekatan ini meningkatkan kepercayaan dan kepastian bahwa pelayanan akan terselesaikan dengan baik (Subhekti et al., 2025).

Jaminan rasa nyaman (*assurance*) dimaknai sebagai rasa tenang (Caniago, 2022). Masyarakat merasa aman bahwa berkas akan selesai meskipun harus menunggu, karena adanya kepercayaan kepada petugas (Umar et al., 2025). Kehadiran dan sikap ramah petugas memberikan rasa aman serta perlindungan hak layanan masyarakat (Aisah, 2025; Nugroho & Agustin, 2025). Selaras dengan penelitian yang

menunjukkan dimensi *assurance* berperan penting dalam membangun rasa aman, nyaman dan kepercayaan masyarakat (Junaidi et al., 2023; Rulianti & Nurpribadi, 2024).

Berbeda dengan tiga dimensi SERVQUAL lainnya, daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*) belum dimaknai secara mendalam oleh pengguna layanan, sehingga tidak berperan dominan pada kualitas layanan (Alfiani et al., 2025). Masyarakat cenderung tidak mempermasalahkan kurang tanggapnya petugas (*responsiveness*) (Alfiani et al., 2025). Dimensi *responsiveness* belum menjadi standar evaluatif dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Kondisi ini juga terlihat pada dimensi *reliability*. Selama hasil layanan sesuai kebutuhan, masyarakat tidak mempermasalahkan ketidakkonsistenan prosedur.

Penelitian ini menunjukkan masyarakat memiliki tingkat ekspektasi relatif rendah terhadap kualitas pelayanan publik. Dimensi *reliability* dan *responsiveness* belum dianggap sebagai aspek utama, meskipun dalam teori keduanya menjadi dimensi penting dalam penilaian kualitas pelayanan (Lestari & Utomo, 2024; Nazalini et al., 2022; Putri & Annisa Putri, 2025). Pengguna layanan yang harus datang kembali ke kantor kecamatan untuk menyelesaikan satu jenis layanan lebih mementingkan layanannya selesai, dan mengabaikan prosesnya. Hal ini memunculkan sikap pasif masyarakat untuk menerima pelayanan apa adanya (Febriyanti, 2025). Kondisi ini juga menunjukkan adanya kesenjangan teori kualitas pelayanan dengan realita yang terjadi di lapangan. Teori kualitas pelayanan SERVQUAL menjadikan *responsiveness* dan *reliability* sebagai dimensi utama, namun dalam pengalaman langsung masyarakat (*lived experience*), keduanya tidak dimaknai secara dominan. Fenomena ini menunjukkan bahwa pendekatan fenomenologis efektif dalam memahami perspektif masyarakat secara lebih mendalam, sehingga mampu mengungkap makna terkait kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pati, Kabupaten Pati.

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa Standar Pelayanan di Kantor Kecamatan Pati telah memperoleh nilai SKM yang tinggi. Kondisi lapangan justru memperlihatkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan dengan

pengalaman masyarakat. Keterbatasan sarana dan prasarana (*tangibles*) menyebabkan pelayanan belum berjalan secara efektif dan efisien, ditandai dengan antrean yang belum jelas urutannya, keterlambatan layanan, serta pengguna layanan yang harus datang kembali untuk menyelesaikan satu jenis layanan.

Petugas melakukan diskresi untuk menyesuaikan kondisi lapangan. Diskresi tersebut dimaknai positif sebagai bentuk kepedulian. Dimensi *assurance* dan *emphaty* menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Dimensi *reliability* dan *responsiveness* tidak dimaknai secara dominan. Masyarakat lebih menekankan pada hasil akhir dibandingkan proses, sehingga menunjukkan rendahnya ekspektasi terhadap kualitas pelayanan.

Kantor Kecamatan Pati perlu meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan, terutama melalui penyediaan sistem antrean dan fasilitas pendukung yang memadai. Integrasi pelayanan, yaitu penyatuan proses layanan dalam satu alur, perlu diperkuat agar pelayanan tidak terpisah dan berulang. Upaya ini dapat dilakukan melalui penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu sistem pelayanan yang mengintegrasikan seluruh proses dalam satu pintu sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah dan layanan dapat diselesaikan lebih efektif dan efisien. Dukungan pemerintah melalui alokasi anggaran yang memadai diperlukan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan secara optimal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang terbatas serta fokus pada satu lokasi penelitian, sehingga hasilnya belum dapat mewakili kondisi secara luas. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan informan yang lebih beragam dan mencakup lebih dari satu lokasi penelitian, sehingga data memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & L. L. B. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Adi, M., Putra, N., Hajar, I., & Hakim, A. (2025). *Reformulasi Kualitas Pelayanan*

Publik Lokal melalui Transformasi Digital. 4(3), 7141–7149.

- Aditio, B., & Finaldi, A. (2025). Hubungan Diskresi dengan Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Street-Level Bureaucracy. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik*, 2(4), 27–36.
- Aini, H. S. (2024). Phenomenology Studies in Public Policy Analysis. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 5(2), 195–208. <https://doi.org/10.20473/jgar.v5i2.53729>
- Aisah, F. P. (2025). *Analysis of service quality according to Parasuraman ' s theory (SERVQUAL) at CV Tirta Sari Abadi*. 11(2), 332–342.
- Al-farizi, S. H. (2023). *PELAYANAN PUBLIK*. 4(90), 49–61.
- Alfiani, W., Yunus, K., & Farida, F. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat: Pendekatan Servqual Pada Kantor Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 363–370. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.7819>
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Ariyani, E. D., Sadikin, S., & Muhammad, A. (2023). Survei Kepuasan Masyarakat Sebagai Tolok Ukur Keberhasilan Implementasi Pelayanan Publik Dalam Mencapai Good Governance Di Politeknik Manufaktur Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 322–330. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3020>
- B, I., & Anirwan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur Digital Era Public Services: Literature Reviewan Publik Di

- Kabupaten Bandung. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- BPS. (2024). *Kecamatan Pati Dalam Angka*. 27, 132. <https://web-api.bps.go.id/>
- Budiman, H., Nurohmah, A., Nadia Pratiwi, C., & Nur Islami, T. (2025). Implikasi Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2025 Terhadap Efektivitas Dan Kinerja Pemerintahan Daerah. *Justicia Journal*, 14(2), 187–197. <https://doi.org/10.32492/jj.v14i2.14201>
- Cahyarani, D., & Pertiwi, V. I. (2026). *Implementasi PEKPPP Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Tingkat Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo*. 6535–6545.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Chatterjee, S., Ghatak, A., Nikte, R., Gupta, S., & Kumar, A. (2023). Measuring SERVQUAL dimensions and their importance for customer-satisfaction using online reviews: a text mining approach. *Journal of Enterprise Information Management*, 36(1), 22–44. <https://doi.org/10.1108/JEIM-06-2021-0252>
- Darmawan, M., Athalla, M. R. A., Hutasoit, O. B. Y., Cahyadi, R. D., & Lukman, F. (2025). Efisiensi Anggaran dan Dampaknya terhadap praktik Good Governance di Kementerian Dalam Negeri dalam Era Reformasi Birokrasi. *Journal of Social Contemplativa*, 3(1), 12–29. <https://doi.org/10.61183/jsc.v3i1.88>
- Dema, H., & Jabbar, A. (2026). *Dampak digitalisasi terhadap peningkatan kualitas Abstrak*. 9(1), 407–420.
- Dytihana, Z. A., Fahlevvi, M. R., & Zahrati, W. (2025). From Bureaucracy to Efficiency: The Impact of Licensing Service Quality on Increasing Regional Investment: A Case Study at the Pekanbaru Public Service Mall. *Jurnal Bina Praja*, 17(2). <https://doi.org/10.21787/jbp.17.2025-2560>
- Fahroji, Z., Iskandar, E., Terhadap, M., Pelayanan, K., Pada, P., & Camat, K. (2018). *Persepsi masyarakat terhadap kualitas*. 6(4), 1729–1738.
- Farnul, A. A. F., Adiputra, M. H., Sani, K. R., & Fitriani, F. (2025). Analisis Dampak Pemangkasan Anggaran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Sinjai. *The Journal of Innovation and Creativity*, 5(2), 14190–14204. <https://joecy.org/index.php/joecy/article/view/1968>
- Febriyanti, S. (2025). Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)* V, 7(1), 86–94. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik>
- Forasidah. (2022). Quality of Public Services at The Office of The East Banjarmasin Sub-District. *International Journal of Social Science, Education, Communication, and Economics*, 1(4), 353–368. <https://doi.org/10.54443/sj.v1i4.46>
- Galang, A. (2022). Urgensi Kewenangan Diskresi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Untuk Memajukan Kesejahteraan Umum. *Jurnal Diskresi*, 1(1), 1–16.
- Gillian S. Naylor. (2024). a Half-Century of Servqual: Exploring Its Impact and Future Directions in Service Quality Research. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 37(2), 43.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Ilyasi, A. (2022). Paradigma Profetik Dalam Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(2), 83–100. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i2.1753>
- Isik, L. (2025). Innovation interrupted: The gap between value creation and evaluation in

- the public sector. *Government Information Quarterly*, 42(3), 102035. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102035>
- Izda, M. T., Rosnani, & Saeni, A. (2022). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berbasis Online di Distrik. *JoSPA (Journal Os State and Public Administrations)* <https://Ejournal.Um-Sorong.Ac.Id/Index.Php/Jospa>, 9(September), 188–191.
- Junaidi, M., Daengs GS, A., Dewi, R., Istanti, E., & Sanusi, R. (2023). the Impact of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction. *Journal of Managerial Sciences and Studies*, 1(3), 1–20. <https://doi.org/10.61160/jomss.v1i3.25>
- Kahija, Y. La. (2018). Penelitian Fenomenologis. <https://Penalaran-Unm.Org/Penelitian-Fenomenologi/>, 9, 1–1.
- Lestari, I., & Utomo, H. S. (2024). Pendahuluan Pendahuluan Pelayanan publik merupakan elemen krusial dalam menjaga kualitas hidup masyarakat dan memperkuat fondasi pembangunan nasional . Di era globalisasi saat ini , pelayanan publik yang berkualitas menjadi kunci utama dalam memenuhi kebu. *Jurnal Administrative Reform*, 12(01), 108–128.
- Lintang, D., & Suherman, A. (2023). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kepedudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1), 64–73. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>
- Lisa, L., & Ratna, I. (2024). Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. *Paraduta : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(3), 75–80. <https://doi.org/10.56630/paraduta.v2i3.711>
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia [Public Service Innovation: An Explanation from Cilegon City, Indonesia]. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107–117.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*.
- Nazalini, P., Sulistio, E. B., & Meutia, I. F. (2022). Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Badan Pusat Statistik Lampung Selatan (Studi pada Pelayanan Statistik Terpadu Tahun 2022). *Administrativa : Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(3), 467–479. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v4i3.172>
- Noviani, M. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Tilatang Kamang: Pendekatan Good Governance dan Service Quality dalam Konteks Otonomi Daerah. *BAITUL MAAL: Journal of Sharia Economics*, 2(3), 230–240.
- Novliza Eka Patrisia, F. A. (2021). Reformasi pelayanan publik di DPMPSTP. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari Volume 2, Nomor 2, Juni 2021*, 2, 6.
- Nugroho, Y. W., & Agustin, D. A. C. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik UPPD Pulau Tidung. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 5(6), 1614–1631. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v5i6.32236>
- Nurani, N. S., Nugroho, Y. S., Informatika, P. S., Komunikasi, F., & Muhammadiyah, U. (2025). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Publik Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Surakarta Dengan Multiple Linear Regression analysis of public service quality factors in regional government organizations of surakarta city using multiple. 5(3), 719–733.
- Nurhayati, & Fahyul. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat

- Siompu Kabupaten Buton Selatan. *JURNAL BARATA INDONESIA (JBI)*, 2, 34–46.
- Nurjannah, L., & Syamsir. (2022). Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(1), 63–73. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.49>
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–95. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Patulak, L., Lambe, K. H. P., & Baharuddin, B. (2025). Analisis Perencanaan dan Penganggaran Infrastruktur Publik di Provinsi Papua Tengah. *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, 1(2), 232–237.
- Putri, & Annisa Putri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kota Cimahi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 10(2), 197–206. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v10i2.5731>
- Putri, S. A., Triono, A., & Kasmawati. (2025). Diskresi Pejabat Administrasi Dalam Pelayanan Publik Terhadap Batasan Dan Pengawasan Diskresi. *Lex Stricta Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 33–42. <https://ojs.stihpada.ac.id/index.php/lexstricta/article/view/1427/531>
- Rabaali, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e- ISSN: 2797-0469)*, 4(06), 23–28. <https://doi.org/10.69957/praob.v4i06.1678>
- Ranomeeto, K., & Konawe, K. (2021). Arus *Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH)* Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di. 4(3).
- Riswakhyuningsih, T. (2022). RISTEK : Jurnal Riset , Inovasi dan Teknologi Kabupaten batang sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik. *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi*, 7(1), 20–30.
- Rulianti, E., & Nurpribadi, G. (2024). The Effect of Public Service Quality, Work Discipline, and Organizational Culture on Community Satisfaction. *Ilomata International Journal of Social Science*, 5(1), 60–74. <https://doi.org/10.52728/ijss.v5i1.1059>
- Sari, N., & Arifin, K. (2025). Efektivitas pelayanan publik pada kantor desa suriyan kecamatan haruai kabupaten tabablong. *Jurnal.Stiatabalong*, 8, 378–390.
- Schutz. (1967). *The Phenomenology of the Social World*. Northwestern University Press.
- Sinambela. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Subhekti, E. F., Subhekti, E. F., Nadia, F. N. D., & Tamaya, N. Dela. (2025). Community Perceptions of Service Quality At the Sadia Village Office, Bima City. *Airlangga Development Journal*, 9(2), 143–147. <https://doi.org/10.20473/adj.v9i2.73038>
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Suhartoyo. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Sultana, S., Wahyu, Huda, A. N., Gunawan, S., & Sutadi, N. F. (2023). *Transformasi pelayanan publik berbasis digitalisasi melalui e-government : strategi peningkatan efektivitas , transparansi , dan*. 2022, 157–162.
- Sururi, A. (2019). Mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada organisasi sektor publik kelurahan. 7(1), 105–120.
- Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of*

- Administration*, 3(1), 06–11.
<https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>
- Waheduzzaman, W. (2026). Understanding Post-COVID Public Sector Innovation: A Systematic Review of Concepts, Antecedents, Outcomes, Constraints, and Theoretical Perspectives. *Administrative Sciences*, 16(2).
<https://doi.org/10.3390/admsci16020088>
- Wika, M. (2025). Effectiveness of Public Policy Implementation in. *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(6), 11384–11395.
- Yani, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 249–256.
- Yudi Anugerah, F., & Sri Parwanti, L. (2024). Reformasi Birokrasi melalui Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Diskominsta Kota Magelang. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 8(2), 124–135.
<https://doi.org/10.31002/jpalg.v8i2.2026>
- Yuliansyah, R. A., & Pratama, D. P. (2025). *Contradictions in service charters in indonesia: a bibliometric analysis and systematic literature review*. 11(2), 232–246.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16.
<https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>