

## Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Penilaian Pengguna = Analysis of Public Service Quality at Public Service Malls in Purbalingga Regency Based on User Assessment

Elis Septiyani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538395&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Permintaan masyarakat akan pelayanan publik yang memadai semakin meningkat seiring dengan banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi. Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir sebagai upaya mengintegrasikan pelayanan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik. Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purbalingga berdasarkan penilaian pengguna untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan teori Service Quality (SERVQUAL) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan lima dimensi mencakup dimensi tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy untuk mengukur kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan gap analysis untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pengguna dilanjutkan dengan penyajian diagram kartesius untuk mengetahui pencapaian dari setiap indikator sekaligus sebagai tolak ukur untuk melakukan perbaikan maupun pengembangan mutu pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data mixed method melalui survei kepada 100 responden, wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purbalingga adalah baik, meskipun masih terdapat gap antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pengguna sehingga diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan pada beberapa indikator khususnya yang berkaitan dengan sosialisasi dan daya tanggap petugas layanan.

.....The public's demand for adequate public services is increasing along with the many needs that must be met. Public Service Mall (MPP) exists as an effort to integrate services in the context of providing better public services. This research examines the quality of public services at Public Service Malls in Purbalingga Regency based on user assessments to determine the gap between expectations and the reality of services received by service users. This study uses the theory of Service Quality (SERVQUAL) from Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) with five dimensions including tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy to measure service quality. In addition, this study also uses gap analysis to find out the gap between expectations and the reality of services received by service users, followed the presentation of a Cartesian diagram to determine the achievements of each indicator as well as a benchmark for making improvements and developing services quality. This research uses a quantitative approach with mixed method data collection techniques through surveys to 100 respondents, in- depth interviews, observation, and documentation. The results showed that the quality of public services at Public Service Malls in Purbalingga Regency was in the good category, although there was still a gap between expectations and the reality of the service received by users, so efforts to improve and develop the implementation of Public Service Malls in Purbalingga Regency were needed on several indicators, especially those related to socialization and responsiveness of service officers.