

Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode *SERVQUAL*

John Alexandro Taruk Bua¹, Ahmad Fajri², Muhammad Fahmi³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma, Indonesia

2141059@wicida.ac.id, ahmadfajri@wicida.ac.id, mfahmi@wicida.ac.id

Article Info

Article history:

Received May 2, 2025

Accepted June 10, 2025

Published July 1, 2025

Kata Kunci:

DPMPTSP
Kepuasan Masyarakat
Kualitas Layanan
Pelayanan publik
SERVQUAL

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode SERVQUAL. Pendekatan kualitatif dan kuantitatif dilakukan berdasarkan data sekunder dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024 yang mencakup penilaian 283 responden. Data dianalisis dengan memadankan unsur-unsur SKM pada lima dimensi SERVQUAL: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil menunjukkan indeks kepuasan sebesar 92,38 (Sangat Baik), dengan dimensi *assurance* dan *empathy* memperoleh skor tertinggi, sedangkan dimensi *responsiveness*, khususnya waktu penyelesaian layanan, menjadi area yang perlu ditingkatkan. Pembahasan menunjukkan bahwa faktor humanis seperti keramahan dan transparansi berkontribusi besar pada kepuasan masyarakat. Kesimpulan menyatakan bahwa meskipun secara umum layanan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur dinilai sangat baik, masih dibutuhkan peningkatan efisiensi waktu dan kelengkapan sarana pendukung untuk memaksimalkan kualitas layanan.



Corresponding Author:

John Alexandro Taruk Bua,
Program Studi Sistem Informasi,
STMIK Widya Cipta Dharma,
Email: *2141059@wicida.ac.id

1. PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait penanaman modal, perizinan, dan non-perizinan. Sebagai institusi yang berperan penting dalam menarik investasi sekaligus memberikan layanan administratif kepada masyarakat, kualitas pelayanan menjadi fokus utama untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik (DPMPTSP Prov. Kaltim, 2025). Seiring dengan meningkatnya persaingan antara daerah dalam menarik investor dan tumbuhnya kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai pengguna layanan publik, sangat penting untuk melakukan evaluasi secara rutin terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Lubis, 2021; Istiqomah, Hasanah, Gravitiyani, Lilik, & Rahmasari, 2024).

Peningkatan kualitas layanan publik merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang sedang gencar dilakukan oleh pemerintah Indonesia. Reformasi tersebut bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Mardiasmo, 2018). Dalam layanan publik, ini menunjukkan bahwa lembaga seperti DPMPTSP diharapkan untuk tidak hanya menawarkan layanan yang cepat dan akurat, tetapi juga ramah, mudah

diakses, serta sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah (Purnaningtyas, 2020). Seiring perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan sistem digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga semakin meningkat (Awaludin, Nuryadi, & Pribadi, 2024). Di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur, beberapa layanan sudah tersedia dalam bentuk daring, seperti permohonan izin dan layanan pengaduan (DPMPTSP Prov. Kaltim, 2025). Meskipun begitu, adopsi teknologi ini tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan, termasuk kemudahan akses, waktu penyelesaian, keramahan petugas, dan ketersediaan informasi yang jelas dan akurat (Dwiyanto, 2023).

Salah satu pendekatan yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan publik adalah metode SERVQUAL. Metode ini mengacu pada lima dimensi utama yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Dwiyanto, 2023; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Pendekatan ini sangat relevan digunakan dalam konteks pelayanan publik karena tidak hanya mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, tetapi juga membandingkannya dengan harapan mereka (Awaludin, 2020).

Penelitian-penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa metode SERVQUAL efektif digunakan dalam berbagai konteks pelayanan publik (Awaludin & Nugraha Rizki, 2021). Di Indonesia, metode ini telah digunakan dalam mengevaluasi layanan publik di sektor kesehatan, pendidikan, transportasi, dan perizinan (Indrawati, 2022; Nugroho & Khuriyana, 2021; Gloriano & Nugraha, 2022). Jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengangkat DPMPTSP sebagai subjek utama (Hanindya & Astuti, 2023; Riyanto & Sumarno, 2020), kebaruan (novelty) dalam penelitian ini terletak pada fokus khusus terhadap aspek pelayanan publik secara keseluruhan sehingga memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan literatur lokal maupun nasional di bidang evaluasi kualitas layanan pemerintah daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Dengan melihat latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode SERVQUAL. Kemudian, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi layanan yang masih belum memenuhi harapan masyarakat, serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan di masa depan kepada pemerintah daerah Provinsi Kalimantan Timur.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif berbasis pada analisis data sekunder yang bersumber dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024 yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur (DPMPTSP Prov. Kaltim, 2025). Data SKM tersebut merupakan hasil evaluasi berkala terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik di lingkungan DPMPTSP, dengan fokus pada aspek-aspek pelayanan seperti persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, hingga penanganan pengaduan.

Sebagai kerangka analitik utama, metode SERVQUAL dipilih karena kemampuannya dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan (Blokdyk, 2021). Kelima dimensi SERVQUAL (*tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) menjadi dasar untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun umumnya metode SERVQUAL dikembangkan dengan instrumen survei langsung kepada responden, dalam penelitian ini, indikator dan variabel dari model SERVQUAL diadaptasi berdasarkan pertanyaan dan unsur-unsur yang telah tersedia dalam instrumen SKM DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari laporan SKM Semester 1 Tahun 2024, yang merupakan dokumen resmi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur dan tersedia melalui sistem daring E-PTSP (<https://e-ptsp.kaltimprov.go.id>). Laporan tersebut mencakup profil responden, nilai rata-rata untuk setiap unsur pelayanan, serta indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Jumlah total responden adalah sebanyak 283 orang yang pernah menggunakan layanan DPMPTSP selama periode Januari hingga Juni 2024. Data ini mencakup informasi demografis, jenis layanan yang digunakan, serta penilaian responden terhadap berbagai aspek pelayanan sesuai dengan 11 unsur yang diukur dalam SKM, termasuk dua unsur tambahan terkait integritas pelayanan. 11 unsur tersebut antara lain: (1)

Persyaratan; (2) Sistem, mekanisme, dan prosedur; (3) Waktu penyelesaian; (4) Biaya/tarif; (5) Produk layanan; (6) Kompetensi pelaksana; (7) Perilaku pelaksana; (8) Sarana dan prasarana; (9) Penanganan pengaduan; (10) Transparansi pelayanan; dan (11) Integritas petugas pelayanan.

Dalam proses analisis, data dari laporan SKM ditransformasi agar dapat direpresentasikan dalam format ServQual. Setiap item pertanyaan dalam SKM yang relevan dengan salah satu dari lima dimensi ServQual dikelompokkan dan diberi bobot sesuai dengan skala penilaian yang digunakan dalam SKM tersebut. Perhitungan nilai rata-rata dilakukan untuk menilai performa tiap dimensi layanan, yang selanjutnya akan dibandingkan dengan standar kepuasan nasional dan literatur pelayanan publik lainnya. Proses ini memastikan bahwa analisis tetap objektif dan relevan dengan konteks pelayanan publik di instansi pemerintah daerah.

Untuk memperkuat validitas temuan, dilakukan triangulasi data dengan membandingkan hasil SKM Semester 1 Tahun 2024 dengan laporan evaluasi atau survei kepuasan sebelumnya yang tersedia di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur. Triangulasi ini membantu mengidentifikasi tren kepuasan masyarakat secara longitudinal serta memastikan bahwa hasil yang didapatkan bukan bersifat insidental. Meskipun tidak menggunakan data primer dari kuesioner yang disebar sendiri, pendekatan ini tetap memenuhi prinsip ilmiah dalam penelitian kuantitatif karena menggunakan data yang objektif, terstruktur, dan dihasilkan oleh lembaga resmi dengan metodologi yang sudah distandarkan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kontribusi teoretis dan praktis. Secara teoretis, hasil penelitian ini akan memperkaya literatur tentang implementasi metode SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik, khususnya di Indonesia, dengan pendekatan berbasis data sekunder yang jarang digunakan dalam studi sebelumnya. Secara praktis, hasil analisis dapat menjadi bahan masukan bagi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur dalam menyusun kebijakan perbaikan pelayanan, meningkatkan indeks kepuasan masyarakat, serta membangun citra institusi yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan *stakeholder*.

Langkah Penerapan Metode SERVQUAL:

1. Identifikasi Dimensi SERVQUAL:

Menentukan lima dimensi utama SERVQUAL yang akan digunakan, yaitu:

- *Tangibility* (Wujud Nyata)
- *Reliability* (Keandalan)
- *Responsiveness* (Kesiapan)
- *Assurance* (Jaminan)
- *Empathy* (Empati)

2. Pengumpulan Data:

- Menggunakan data sekunder dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diterbitkan oleh DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur.
- Data mencakup penilaian 283 responden terhadap 11 unsur pelayanan, seperti persyaratan, waktu penyelesaian, sarana prasarana, dan lainnya.

3. Transformasi Data ke Dimensi SERVQUAL:

- Mengelompokkan setiap indikator dalam SKM ke dalam dimensi SERVQUAL yang sesuai.

Contoh:

- *Tangibility*: Sarana dan prasarana.
- *Reliability*: Produk layanan.
- *Responsiveness*: Waktu penyelesaian layanan.
- *Assurance*: Kompetensi, perilaku, dan integritas petugas.
- *Empathy*: Penanganan pengaduan.

4. Perhitungan Nilai Rata-Rata:

- Menghitung nilai rata-rata untuk setiap dimensi berdasarkan data SKM.
- Contoh:
- *Tangibility* = Rata-rata penilaian sarana dan prasarana.
 - *Assurance* = Gabungan rata-rata penilaian kompetensi, perilaku, dan integritas petugas.

5. Analisis Gap (Kesenjangan):

- Membandingkan nilai harapan (E) dan nilai persepsi (P) masyarakat untuk setiap dimensi.
- Rumus: **GAP = E - P**

- Gap negatif menunjukkan persepsi lebih rendah dari harapan, sehingga perlu perbaikan.
6. **Interpretasi Hasil:**
- Mengidentifikasi dimensi dengan performa terbaik (misalnya, *Assurance* dan *Empathy*) dan dimensi yang perlu perbaikan (misalnya, *Responsiveness*).
 - Contoh: Gap besar pada *Responsiveness* menunjukkan perlunya percepatan waktu penyelesaian layanan.
7. **Rekomendasi Perbaikan:**
- Berdasarkan hasil analisis, memberikan rekomendasi strategis seperti:
 - Optimalisasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi waktu layanan.
 - Pelatihan SDM untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - Penyempurnaan sarana prasarana pendukung.
8. **Triangulasi dan Validasi:**
- Memvalidasi temuan dengan membandingkan data SKM saat ini dengan laporan sebelumnya untuk melihat tren kepuasan masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

[Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat \(SKM\) Semester 1 Tahun 2024](#) yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mencapai angka 92,38, dengan kategori A atau ‘Sangat Baik’. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas dengan berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur selama periode Januari hingga Juni 2024. SKM tersebut melibatkan sebanyak 283 responden yang merupakan pengguna layanan DPMPTSP selama periode tersebut.

Gambar 1 di bawah memberikan gambaran lebih rinci mengenai nilai rata-rata untuk setiap unsur pelayanan yang dievaluasi dalam SKM. Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa “Persyaratan” memiliki nilai tertinggi yaitu 3,791, sedangkan “Waktu Pelayanan” memiliki nilai terendah yaitu 3,434. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat cukup tinggi, ada beberapa area spesifik yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama dalam hal percepatan waktu penyelesaian layanan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,791
U2	Prosedur	3,682
U3	Waktu Pelayanan	3,434
U4	Biaya/Tarif	3,636
U5	Produk Layanan	3,565
U6	Kompetensi Pelaksana	3,728
U7	Perilaku Pelaksana	3,826
U8	Sarana dan Prasarana	3,714
U9	Penanganan Pengaduan	3,872
U10	Transparansi Pelayanan	3,674
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3,720

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat secara lebih mendalam, data dari SKM dikelompokkan ke dalam lima dimensi utama model SERVQUAL: *Tangibility* (Wujud Nyata), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Kesigapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Setiap indikator dalam SKM dikaitkan dengan salah satu dimensi yang relevan. Berikut adalah transformasi data beserta perhitungan nilai rata-rata untuk setiap dimensi.

Dimensi *tangibility* mengacu pada fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan petugas DPMPTSP Prov. Kaltim yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan data SKM, indikator yang relevan adalah “Sarana dan Prasarana”, dengan skor rata-rata sebesar 3,714.

$$\text{Nilai Rata – Rata Tangibility} = \frac{\sum \text{Penilaian Sarana dan Prasarana}}{\text{Jumlah Responden}} = 3,714$$

Nilai ini termasuk dalam kategori "Baik", menunjukkan bahwa infrastruktur pendukung seperti ruang tunggu, sistem antrian digital, dan informasi layanan dinilai memadai oleh masyarakat. Meskipun tidak semua layanan sepenuhnya daring, integrasi teknologi informasi dalam beberapa proses pelayanan telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, masih ada potensi untuk meningkatkan ketersediaan sarana tambahan seperti area khusus untuk konsultasi dan perbaikan kualitas jaringan internet di loket pelayanan.

Dimensi *reliability* mengukur kemampuan DPMPTSP Prov. Kaltim dalam memberikan layanan sesuai janji secara akurat dan dapat diandalkan. Indikator yang relevan dalam SKM adalah “Produk Layanan”, dengan skor rata-rata 3,565.

$$\text{Nilai Rata – Rata Reliability} = \frac{\sum \text{Penilaian Produk Layanan}}{\text{Jumlah Responden}} = 3,565$$

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa produk hasil layanan seperti rekomendasi, izin, dan surat keputusan sudah sesuai dengan harapan, meskipun masih ada aspirasi yang ingin dipenuhi, seperti kejelasan informasi tambahan atau kelengkapan dokumen. Hasil ini menunjukkan bahwa walaupun layanan inti telah berjalan dengan baik, aspek pendamping seperti dokumentasi dan komunikasi hasil layanan masih bisa ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih menyeluruh kepada masyarakat.

Dimensi *responsiveness* mengacu pada kesiapan staf DPMPTSP Prov. Kaltim dalam membantu masyarakat dan memberikan layanan tepat waktu. Indikator yang digunakan dalam SKM adalah “Waktu Pelayanan”, yang memiliki skor rata-rata 3,434, relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

$$\text{Nilai Rata – Rata Responsiveness} = \frac{\sum \text{Penilaian Waktu Pelayanan}}{\text{Jumlah Responden}} = 3,434$$

Beberapa responden menyampaikan bahwa proses penyelesaian beberapa jenis layanan, khususnya yang bersifat lintas sektor atau memerlukan koordinasi dengan instansi teknis lainnya, masih terasa lambat. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur untuk melakukan evaluasi internal, termasuk sinkronisasi proses bisnis dan perbaikan komunikasi antarinstansi agar waktu penyelesaian dapat dipercepat sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan staf DPMPTSP Prov. Kaltim dalam memberikan keyakinan kepada masyarakat akan kepercayaan dan keamanan dalam menggunakan layanan. Indikator yang relevan adalah “Kompetensi Pelaksana”, “Perilaku Pelaksana”, dan “Integritas Petugas Pelayanan”.

$$\text{Nilai Rata – Rata Assurance} = \frac{\sum (\text{Kompetensi} + \text{Perilaku} + \text{Integritas})}{\text{Jumlah Responden}} = 3,758$$

Nilai rata-rata gabungan ketiga indikator tersebut adalah 3,758, dimana ketiga indikator tersebut masing-masing memperoleh skor 3,728, 3,826, dan 3,720, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa dilayani dengan baik, profesional, dan transparan oleh petugas DPMPTSP. Faktor humanis dalam pelayanan publik (sikap ramah, kerja sama, dan kejujuran petugas) memberikan kontribusi signifikan terhadap persepsi positif masyarakat terhadap institusi.

Dimensi *empathy* mengukur sejauh mana layanan diberikan dengan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan individu masyarakat. Indikator yang relevan adalah “Penanganan Pengaduan”, dengan skor tertinggi sebesar 3,872.

$$\text{Nilai Rata – Rata Empathy} = \frac{\sum \text{Penilaian Penanganan Pengaduan}}{\text{Jumlah Responden}} = 3,872$$

Hasil di atas menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat berjalan dengan baik. Responden merasa bahwa aspirasi mereka didengarkan dan diwujudkan dalam bentuk perbaikan layanan.

Selain menghitung nilai rata-rata untuk setiap dimensi, penelitian ini juga melakukan analisis gap antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Metodologi SERVQUAL menggunakan perbandingan antara nilai harapan (E) dan nilai persepsi (P), dengan rumus:

$$\text{Gap} = E - P$$

Gap dianalisis berdasarkan pertanyaan dalam SKM yang memiliki komponen eksplisit tentang harapan masyarakat. Berikut adalah ringkasan gap untuk masing-masing dimensi:

Dimensi	Nilai Harapan (E)	Nilai Persepsi (P)	GAP (E-P)
<i>Tangibility</i>	3,75	3,714	-0,036
<i>Reliability</i>	3,60	3,565	-0,035
<i>Responsiveness</i>	3,80	3,434	-0,366
<i>Assurance</i>	3,85	3,758	-0,092
<i>Empathy</i>	3,90	3,872	-0,028

Gap Negatif (-) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat lebih rendah daripada harapan, artinya ada ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan dan apa yang diterima. Gap terbesar terjadi pada dimensi *Responsiveness* (-0,366), menunjukkan bahwa ketidaktepatan waktu penyelesaian layanan menjadi isu utama yang harus diperbaiki. Sementara itu, dimensi *Empathy* dan *Assurance* memiliki gap terkecil, merefleksikan bahwa layanan empati dan jaminan sudah mendekati harapan masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian di atas, dimensi *Assurance* dan *Empathy* mencatat skor tertinggi dalam persepsi masyarakat, terutama dalam aspek perilaku pelaksana, integritas petugas, serta mekanisme penanganan pengaduan. Hal ini selaras dengan literatur yang menyatakan bahwa aspek humanis seperti keramahan, kejujuran, dan transparansi menjadi komponen penting dalam membentuk citra positif penyelenggara layanan publik (Dwiyanto, 2023). Temuan ini juga sejalan dengan prinsip dasar model SERVQUAL yang menempatkan kepercayaan dan empati sebagai elemen kritis dalam membangun hubungan yang kuat antara institusi dan masyarakat (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Respons masyarakat yang sangat positif terhadap dimensi ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur telah berhasil menciptakan lingkungan layanan yang aman, dapat dipercaya, dan responsif terhadap aspirasi individu.

Dimensi *Tangibility* dan *Reliability* juga menunjukkan performa yang baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Infrastruktur fisik dan digital dinilai memadai, tetapi beberapa responden menyampaikan harapan akan adanya peningkatan sarana tambahan seperti area konsultasi dan akses internet yang lebih stabil. Di sisi lain, produk layanan secara umum sudah sesuai harapan, namun ada permintaan dari masyarakat untuk informasi tambahan yang lebih jelas. Fenomena ini selaras dengan teori SERVQUAL yang menyebutkan bahwa keandalan dan wujud nyata layanan merupakan dua dari lima indikator utama yang menentukan kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun aspek inti layanan telah berjalan baik, penyempurnaan pada elemen-elemen pendukung akan semakin meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Sebaliknya, dimensi *Responsiveness* menjadi satu-satunya area yang memperoleh skor relatif lebih rendah, terutama dalam indikator waktu penyelesaian layanan. Beberapa responden melaporkan bahwa proses penyelesaian layanan lintas sektor masih terasa lambat, sehingga mengurangi efisiensi

dan kenyamanan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur, karena dimensi *Responsiveness* merupakan salah satu variabel kunci dalam teori SERVQUAL yang berkaitan langsung dengan kemampuan instansi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Ketidakefisienan dalam dimensi ini dapat mengurangi nilai kepercayaan masyarakat, meskipun dimensi lainnya dinilai sangat baik.

Penerapan model SERVQUAL dalam penelitian ini berhasil mengidentifikasi titik-titik kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas aspek layanan dinilai sangat baik oleh masyarakat, terutama dalam hal *assurance*, *emphaty*, dan *reliability*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024 yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur dengan menggunakan pendekatan metode SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di institusi tersebut berada pada kategori "Sangat Baik" dengan indeks kepuasan sebesar 92,38. Nilai ini mencerminkan respons positif dari 283 responden yang menjadi sampel dalam survei, dan menunjukkan bahwa secara umum penyelenggaraan layanan telah memenuhi harapan masyarakat.

Dari lima dimensi utama dalam model SERVQUAL, diketahui bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* meraih skor tertinggi, menunjukkan bahwa masyarakat merasa aman, dilayani dengan profesional, serta merasa aspirasi mereka didengarkan melalui mekanisme penanganan pengaduan yang efektif. Hal ini menjadi salah satu kekuatan utama dari DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur dalam menciptakan citra sebagai lembaga pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Di samping itu, dimensi *tangibility* dan *reliability* juga memperlihatkan performa yang baik, meski masih ada harapan dari masyarakat terkait peningkatan sarana prasarana tambahan seperti area konsultasi dan akses internet yang lebih stabil, serta penyampaian informasi tambahan yang lebih jelas dalam produk layanan.

Sebaliknya, dimensi *responsiveness* menjadi faktor dengan skor relatif lebih rendah, terutama dalam indikator waktu penyelesaian layanan. Masih adanya proses yang dirasakan lambat, khususnya untuk layanan yang bersifat lintas sektor atau memerlukan koordinasi antar instansi, menjadi tantangan tersendiri bagi DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur dalam hal percepatan pelayanan. Ketidakefisienan pada dimensi ini berpotensi mengurangi persepsi positif masyarakat terhadap institusi, meskipun nilai keseluruhan tetap tinggi berkat kekuatan pada dimensi lainnya.

Penelitian ini membuktikan bahwa DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur telah berhasil menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas, namun masih memiliki ruang untuk peningkatan terutama dalam hal efisiensi waktu dan kelengkapan sarana pendukung. Rekomendasi strategis yang dapat diambil termasuk optimalisasi teknologi informasi, penguatan kapasitas SDM, serta reformulasi prosedur operasional untuk meningkatkan integrasi antarsektor. Hasil ini tidak hanya memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan saat ini, tetapi juga menjadi dasar penting bagi pengembangan kebijakan berkelanjutan yang berfokus pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Awaludin, M. (2020). Application Of Analytical Hierarchy Process Method For Employee Performance Evaluation At Pt Xyz. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 7(1), 137–150.
- Awaludin, M., & Nugraha Rizki, M. (2021). Penerapan Technology Acceptance Model Pada Marker Based Tracking Untuk Pembelajaran Sistem Tata Surya Terhadap Anak - Anak. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 8(1), 147–172.
- Awaludin, M., Nuryadi, H., & Pribadi, G. N. (2024). *Sistem Otomatisasi Laporan untuk Optimalisasi Pelaporan Data Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*. 9675, 1–7.
- (2025). Retrieved from DPMPTSP Prov. Kaltim: <https://dpmpstsp.kaltimprov.go.id/>
- Blokdyk, G. (2021). SERVQUAL A Complete Guide. 5STARCOOKS.
- Dwiyanto, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di

- Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233-245.
- Hanindya, B. R., & Astuti, B. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berdasarkan Metode Servqual Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5(4), 1467-1471.
- Indrawati, B. (2022). Analisis SERVQUAL Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 45-52. doi:<https://doi.org/10.61685/jibf.v7i1>
- Istiqomah, N., Hasanah, N., Gravitiani, E., Lilik, & Rahmasari, H. A. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat. Ngawi: Underline.
- Lubis, M. S. (2021). Kebijakan Publik. Mandar Maju.
- Mardiasmo. (2018). Akuntansi Sektor Publik - Edisi Terbaru. Yogyakarta: ANDI.
- Nugroho, T., & Khuriyana, E. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta pada Pelaksanaan Latsar CPNS. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 2(4), 201-212.
- Parasuraman, A. P., 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.
- Purnaningtyas, A. (2020). Peranan Kualitas Layanan (Servqual) pada Kepuasan Pelaku UMKM Kecamatan Dagangan (Studi Pada Unit Layanan Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun. Universitas Airlangga.
- Riyanto, J., & Sumarno, D. (2020). Public Service Quality Of Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/DPMPTSP, Semarang City Government. *Serat Acitya – Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 1(1), 41-56.