

BAB IV

INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

1. Pendahuluan

Teori SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merupakan salah satu model yang paling populer dalam mengukur kualitas layanan. Model ini digunakan secara luas untuk menilai kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan: **Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati)**. Modul ini akan menjelaskan setiap dimensi dalam konteks pelayanan publik.

2. Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari modul ini, peserta diharapkan mampu:

- Memahami konsep dasar kualitas pelayanan publik berdasarkan model SERVQUAL.
- Menjelaskan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.
- Menerapkan model SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan publik.

3. Pengertian SERVQUAL

SERVQUAL adalah alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima. Teori ini mengacu pada bagaimana pelanggan mengevaluasi pengalaman mereka berdasarkan lima dimensi utama.

4. Lima Dimensi SERVQUAL

4.1. Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik mencakup segala aspek yang tampak dari layanan publik, seperti fasilitas fisik, peralatan, penampilan staf, dan sarana penunjang lainnya. Dalam pelayanan publik, contoh dari dimensi ini adalah kondisi gedung pelayanan, kebersihan ruang tunggu, dan peralatan teknologi yang digunakan untuk melayani masyarakat.

- **Contoh Aplikasi:** Ruang pelayanan yang nyaman, alat bantu layanan yang modern, dan dokumen yang jelas adalah beberapa contoh bukti fisik yang dapat memperkuat citra kualitas pelayanan publik.

4.2. Reliability (Keandalan)

Keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan secara konsisten. Ini berarti layanan diberikan dengan tepat, tanpa kesalahan, dan sesuai dengan janji yang diberikan.

- **Contoh Aplikasi:** Pelayanan publik yang andal akan memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang dijanjikan, seperti waktu pengurusan dokumen yang sesuai dengan yang telah diinformasikan sebelumnya.

4.3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah kesediaan penyedia layanan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang cepat. Penyedia layanan publik harus siap merespons kebutuhan atau pertanyaan dari masyarakat dengan cepat dan tepat.

- **Contoh Aplikasi:** Petugas pelayanan publik yang cepat dalam merespon keluhan masyarakat atau memberikan informasi yang dibutuhkan tanpa menunda-nunda waktu adalah contoh pelayanan yang memiliki daya tanggap yang baik.

4.4. Assurance (Jaminan)

Jaminan mencakup kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas penyedia layanan, serta keamanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Penyedia layanan publik harus menunjukkan keahlian dan sikap yang dapat dipercaya sehingga masyarakat merasa aman dan percaya dengan layanan yang mereka terima.

- **Contoh Aplikasi:** Staf yang terlatih dan berpengetahuan luas dalam proses pelayanan publik, serta prosedur yang jelas mengenai pengamanan data pribadi masyarakat.

4.5. Empathy (Empati)

Empati merujuk pada perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan. Ini mencakup pemahaman terhadap kebutuhan dan kepentingan pengguna serta memberikan perhatian yang personal.

- **Contoh Aplikasi:** Pelayanan publik yang memperhatikan kebutuhan khusus, seperti menyediakan layanan prioritas untuk lansia, atau petugas yang benar-benar mendengarkan keluhan masyarakat.

5. Latihan

Pilih salah satu layanan publik yang pernah Anda gunakan, lalu evaluasi kualitas layanan tersebut menggunakan lima dimensi SERVQUAL (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati). Apakah layanan tersebut sudah memenuhi harapan Anda? Dimensi apa yang perlu diperbaiki?

6. Penutup

Model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah kerangka yang sangat efektif untuk menilai kualitas pelayanan publik. Dengan memahami lima dimensi utama ini, penyedia layanan publik dapat terus meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan harapan masyarakat. Penerapan model SERVQUAL di sektor publik dapat membantu memperbaiki kelemahan dalam pelayanan dan

memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan lebih memuaskan.

Quiz: Indikator Kualitas Pelayanan Publik (Model SERVQUAL)

Bagian A: Pilihan Ganda

- 1. Apa yang dimaksud dengan dimensi "Tangibles" dalam model SERVQUAL?**
 - a. Kesesuaian pelayanan dengan janji yang diberikan
 - b. Ketersediaan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan
 - c. Bukti fisik seperti fasilitas dan penampilan staf
 - d. Kemampuan penyedia layanan untuk bersikap sopan

 - 2. Dimensi apa yang berfokus pada ketersediaan penyedia layanan untuk membantu pengguna dengan cepat?**
 - a. Empathy
 - b. Assurance
 - c. Reliability
 - d. Responsiveness

 - 3. Mana yang merupakan contoh dari "Reliability" dalam pelayanan publik?**
 - a. Petugas yang ramah dan sopan
 - b. Waktu pengurusan dokumen sesuai dengan yang dijanjikan
 - c. Fasilitas gedung yang bersih dan rapi
 - d. Prosedur layanan yang cepat dan efisien

 - 4. Apa yang termasuk dalam dimensi "Assurance" menurut SERVQUAL?**
 - a. Keamanan data dan kredibilitas penyedia layanan
 - b. Kesiapan petugas dalam menanggapi pertanyaan
 - c. Kerapihan dan kebersihan ruang tunggu
 - d. Pemahaman terhadap kebutuhan khusus pengguna layanan

 - 5. Pelayanan yang memperhatikan kebutuhan khusus masyarakat, seperti penyediaan layanan bagi lansia, termasuk dalam dimensi:**
 - a. Tangibles
 - b. Empathy
 - c. Assurance
 - d. Responsiveness
-

Bagian B: Isian Singkat

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan **Reliability** dalam model SERVQUAL!
 2. Berikan contoh pelayanan publik yang baik berdasarkan dimensi **Tangibles**!
 3. Mengapa dimensi **Empathy** penting dalam pelayanan publik?
 4. Apa yang dimaksud dengan **Assurance** dalam konteks pelayanan publik?
 5. Sebutkan tiga indikator yang bisa digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik menurut model SERVQUAL!
-

Bagian C: Essay

1. Pilih satu layanan publik yang pernah Anda gunakan, dan jelaskan bagaimana kualitas layanan tersebut berdasarkan kelima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy).
 2. Menurut Anda, bagaimana cara meningkatkan **Responsiveness** dalam pelayanan publik agar lebih efisien dan memuaskan?
-

Penilaian:

- **Bagian A:** Setiap jawaban benar = 2 poin
 - **Bagian B:** Setiap jawaban benar = 5 poin
 - **Bagian C:** Setiap jawaban benar = 10 poin
-

SUMBER BACAAN:

1. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
2. Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2013). "Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm". McGraw-Hill Education.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale". *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
4. Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). "Marketing Management" (15th ed.). Pearson Education.
5. Tjiptono, F. (2011). "Service Management: Mewujudkan Layanan Prima". Andi Offset.
6. Gronroos, C. (2007). "Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition". John Wiley & Sons.
7. Ismail Nurdin (2019). "Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)". Media Sahabat Cendekia