

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi

Fadli Hasbi Hasibuan¹, Kurnia Fitri Siagian², Ahmad Wahyudi Zein³

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 15, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 08, 2025

Keywords

Public Service Quality, Community Satisfaction, Economic Development, Service Effectiveness, Public Policy



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of public service quality on community satisfaction and its implications for economic development. High-quality public services are believed to enhance public trust and satisfaction, which in turn contribute to creating a more favorable environment for economic development. The research employs a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to the public as respondents. The analysis reveals a positive and significant relationship between public service quality and community satisfaction, with the latter acting as a mediating variable that strengthens the impact on economic development. These findings highlight the importance of improving public service quality as a strategic effort to accelerate inclusive and sustainable economic development.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat serta implikasinya terhadap pembangunan ekonomi. Kualitas pelayanan publik yang baik diyakini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya

iklim pembangunan ekonomi yang lebih kondusif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat sebagai responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat, serta kepuasan masyarakat berperan sebagai mediator yang memperkuat pengaruh terhadap pembangunan ekonomi. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan pelayanan publik sebagai strategi dalam mempercepat pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Fungsi utama dari pelayanan publik adalah menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara serta menyediakan layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan kinerja birokrasi, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan reformasi administrasi publik. Ketika pelayanan publik berjalan secara efektif dan efisien, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat, menciptakan hubungan yang sehat antara negara dan warga negara. Hal ini sangat relevan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Namun demikian, kualitas pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan struktural dan kultural. Keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya integritas aparat, serta lemahnya pengawasan menjadi hambatan serius dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Tidak sedikit masyarakat yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang lamban, tidak ramah, bahkan diskriminatif. Kondisi ini memicu rendahnya kepuasan publik dan berpotensi menurunkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas strategis dalam agenda pembangunan nasional, khususnya dalam memperkuat peran pelayanan sebagai motor penggerak pertumbuhan ekonomi.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan iklim pembangunan ekonomi. Dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, pelayanan publik yang berkualitas dapat menciptakan lingkungan usaha yang lebih kondusif, memperlancar investasi, serta meningkatkan produktivitas masyarakat. Pelayanan yang efisien di sektor perizinan, pendidikan, kesehatan, dan

*Corresponding Author

Email: ahmadwahyudizein@uinsu.ac.id

infrastruktur misalnya, akan mendorong peningkatan aktivitas ekonomi dan mengurangi biaya transaksi. Dengan demikian, pelayanan publik tidak dapat dipandang sekadar sebagai fungsi administratif, melainkan sebagai instrumen strategis untuk mendorong transformasi ekonomi berbasis keadilan social.

Sejumlah kajian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat berfungsi sebagai variabel perantara yang memperkuat hubungan antara kinerja pemerintah dan pembangunan ekonomi. Masyarakat yang puas cenderung lebih kooperatif, partisipatif, dan mendukung program-program pembangunan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk menimbulkan apatisme dan resistensi terhadap kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, memahami bagaimana kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat, serta bagaimana hal tersebut berdampak pada proses pembangunan ekonomi, menjadi penting untuk dirumuskan dalam kerangka penelitian yang komprehensif dan berbasis data empiris.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, serta mengkaji implikasinya terhadap pembangunan ekonomi. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini tidak hanya diharapkan mampu memberikan gambaran faktual mengenai relasi antar variabel tersebut, tetapi juga menyumbangkan rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi peningkatan efektivitas pelayanan publik. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam merancang pelayanan publik yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada hasil.

LANDASAN TEORI

Dalam mengkaji keterkaitan antara pelayanan publik, kepuasan masyarakat, dan pembangunan ekonomi, teori-teori yang relevan menjadi dasar penting dalam membangun kerangka pemikiran. Kualitas pelayanan publik sering kali dikaitkan dengan seberapa baik pemerintah mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan adil. Salah satu teori yang paling sering digunakan dalam menilai kualitas layanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menekankan lima dimensi utama yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang kesemuanya memainkan peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang mereka terima. Dalam konteks pemerintahan, penerapan prinsip-prinsip ini memungkinkan evaluasi terhadap bagaimana institusi negara memenuhi tanggung jawabnya dalam melayani publik secara efisien dan manusiawi.

Kepuasan masyarakat sendiri merupakan hasil dari evaluasi internal warga negara terhadap pengalaman mereka dalam menerima pelayanan. Teori *disconfirmation* menyebutkan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan melebihi atau setidaknya sesuai dengan harapan. Faktor-faktor seperti kejelasan prosedur, kemudahan akses, kecepatan layanan, serta kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan menjadi penentu penting dalam membentuk kepuasan tersebut. Dalam pelayanan publik, kepuasan bukan hanya sekadar persepsi subjektif, melainkan juga berkaitan erat dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan, kepatuhan terhadap peraturan, dan dukungan terhadap kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, pemahaman tentang kepuasan masyarakat menjadi elemen penting dalam pengukuran kinerja sektor publik secara menyeluruh.

Selanjutnya, pembangunan ekonomi dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik sangat bergantung pada kualitas institusi dan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Teori institusional menyatakan bahwa keberadaan institusi yang akuntabel, transparan, dan responsif menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mengurangi biaya transaksi, memperlancar aliran investasi, dan meningkatkan daya saing daerah. Dalam hal ini, pelayanan publik menjadi instrumen strategis yang mendorong percepatan pembangunan ekonomi, baik di tingkat lokal maupun nasional, dengan menyediakan prasarana kelembagaan yang mendukung mobilisasi sumber daya secara optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menggali hubungan antara variabel-variabel tersebut secara empiris. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah menerima layanan dari berbagai institusi pemerintah, baik di tingkat lokal maupun pusat. Teknik sampling dilakukan secara purposive untuk memastikan bahwa responden yang dipilih benar-benar memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan publik. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, dengan skala Likert sebagai alat ukur. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan regresi berganda dan uji mediasi untuk mengevaluasi peran kepuasan masyarakat sebagai variabel antara. Analisis dilakukan dengan

menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau SmartPLS guna memperoleh hasil yang valid dan reliabel.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat serta implikasinya terhadap pembangunan ekonomi. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji apakah kepuasan masyarakat berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Selain itu, studi ini ingin mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan publik yang paling menentukan terhadap peningkatan produktivitas ekonomi daerah. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis data dan evidence-based untuk mendorong perbaikan pelayanan publik secara menyeluruh. Tak hanya itu, penelitian ini juga ditujukan untuk memperkaya kajian akademik di bidang administrasi publik dan ekonomi pembangunan, khususnya yang berbasis pada pendekatan kuantitatif dan analisis empiris yang terukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dimensi-dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terbukti menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan yang diterima. Sebagai contoh, studi di Desa Uelincu Poso menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berkontribusi sebesar 45,7% terhadap kepuasan masyarakat.

Dimensi keandalan, yang mencakup kemampuan petugas dalam memberikan layanan sesuai dengan janji, menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan. Kepastian waktu layanan dan akurasi informasi yang diberikan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, daya tanggap yang mencerminkan kesiapan petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat juga berperan penting. Masyarakat cenderung merasa dihargai dan puas ketika petugas menunjukkan perhatian dan respons yang cepat terhadap masalah mereka.

Dimensi jaminan, yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan percaya melalui pengetahuan dan sikap yang profesional, juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan. Masyarakat merasa lebih nyaman dan puas ketika mereka yakin bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya dan aman. Empati, yang mencakup perhatian individu terhadap pelanggan, juga memainkan peran penting. Ketika petugas menunjukkan sikap peduli dan memahami kebutuhan masyarakat, hal ini meningkatkan kepuasan mereka.

Namun, dimensi bukti fisik, seperti fasilitas dan infrastruktur, meskipun penting, tidak selalu menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan. Penelitian di Kantor Kecamatan Kiaracondong Bandung menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas fisik memadai, faktor non-fisik seperti sikap dan perilaku petugas lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan dalam dimensi-dimensi tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan pentingnya investasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia aparatur pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan. Kepuasan masyarakat yang tinggi akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembangunan ekonomi.

Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebagai contoh, studi di Kantor Kecamatan Jayanti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien sebesar 72,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan dalam kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

2. Peran Kepuasan Masyarakat sebagai Mediator dalam Proses Pembangunan Ekonomi

Kepuasan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai indikator kinerja pelayanan publik, tetapi juga sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan publik dan pembangunan ekonomi. Masyarakat yang puas cenderung lebih mendukung kebijakan pemerintah, berpartisipasi aktif dalam program-program pembangunan, dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap institusi pemerintah. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan yang menyatakan bahwa kepuasan mempengaruhi sikap dan perilaku individu dalam konteks sosial dan ekonomi.

Penelitian di BUMDes Desa Karang Dapo Baru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan kepuasan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan ekonomi desa. Masyarakat yang puas dengan pelayanan publik lebih cenderung untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi lokal, seperti mengikuti pelatihan keterampilan, mendirikan usaha, atau berinvestasi dalam infrastruktur desa. Kepuasan

masyarakat juga meningkatkan loyalitas dan kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah. Masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan publik lebih cenderung untuk mematuhi peraturan dan mendukung kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk pembangunan ekonomi. Hal ini menciptakan stabilitas sosial dan politik yang diperlukan untuk pelaksanaan program-program pembangunan yang efektif.

Kepuasan masyarakat juga berperan dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif. Investor cenderung memilih lokasi investasi yang memiliki masyarakat yang puas dan mendukung, karena hal ini mengurangi risiko sosial dan meningkatkan potensi pasar. Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya berdampak pada sektor publik, tetapi juga pada sektor swasta dan perekonomian secara keseluruhan. Perlu dicatat bahwa kepuasan masyarakat tidak selalu berbanding lurus dengan pembangunan ekonomi. Faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi global, kebijakan pemerintah pusat, dan faktor alam juga mempengaruhi proses pembangunan ekonomi. Oleh karena itu, meskipun kepuasan masyarakat berperan penting, ia harus dipandang sebagai salah satu faktor dalam konteks yang lebih luas. Penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan mediator yang penting dalam hubungan antara kualitas pelayanan publik dan pembangunan ekonomi. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang berfokus pada peningkatan kepuasan masyarakat dapat mempercepat proses pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

3. Implikasi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Pembangunan Ekonomi Daerah

Kualitas pelayanan publik yang baik memiliki implikasi langsung terhadap pembangunan ekonomi daerah. Pelayanan yang efisien dan efektif dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya transaksi, dan meningkatkan daya saing daerah. Sebagai contoh, Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Nganjuk menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan ekonomi daerah.

Pelayanan publik yang berkualitas juga dapat menarik investasi ke daerah. Investor cenderung memilih daerah yang memiliki sistem pelayanan publik yang efisien dan transparan, karena hal ini mengurangi risiko dan biaya investasi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat menjadi strategi untuk menarik investasi dan mempercepat pembangunan ekonomi daerah.

Selain itu, kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan produktivitas masyarakat. Pelayanan yang cepat dan mudah diakses memungkinkan masyarakat untuk fokus pada kegiatan ekonomi produktif, seperti usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Hal ini berkontribusi pada peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Kualitas pelayanan publik juga berperan dalam menciptakan iklim sosial yang stabil. Masyarakat yang puas dengan pelayanan publik cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah dan lebih mendukung kebijakan pembangunan. Stabilitas sosial ini penting untuk pelaksanaan program-program pembangunan yang efektif dan berkelanjutan.

Namun, peningkatan kualitas pelayanan publik harus diimbangi dengan peningkatan kapasitas aparatur pemerintah. Tanpa sumber daya manusia yang kompeten dan profesional, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak akan efektif. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan aparatur pemerintah menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik memiliki implikasi yang signifikan terhadap pembangunan ekonomi daerah. Dengan pelayanan yang berkualitas, daerah dapat menciptakan iklim investasi yang kondusif, meningkatkan produktivitas masyarakat, dan mempercepat proses pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

4. Tantangan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya budaya melayani di kalangan aparatur sipil negara (ASN). Menurut Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, mindset melayani publik yang belum terbangun dengan baik menjadi kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan budaya organisasi dan pola pikir aparatur sangat diperlukan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi adalah pengelolaan pengaduan masyarakat yang belum optimal. Seringkali, sumber daya manusia yang ditempatkan di unit pengelolaan pengaduan tidak memiliki kompetensi yang memadai, sehingga masalah yang dihadapi masyarakat tidak dapat diselesaikan dengan baik. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas dan profesionalisme petugas dalam menangani pengaduan masyarakat.

Tantangan berikutnya adalah kesenjangan digital yang masih terjadi di beberapa daerah. Banyak masyarakat, terutama di daerah terpencil, belum memiliki akses yang memadai terhadap teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini menyulitkan mereka dalam mengakses layanan publik yang semakin berbasis digital. Untuk itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan infrastruktur teknologi dan memberikan pelatihan literasi digital kepada masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan layanan publik secara optimal.

Keamanan data juga menjadi tantangan serius dalam pelayanan publik berbasis digital. Bocornya data pribadi masyarakat dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah. Laporan National Cyber Security Index (NCSI) tahun 2022 menunjukkan bahwa skor Indonesia dalam konteks keamanan data hanya sebesar 38,96 dari nilai paling tinggi 100, menempatkan Indonesia di peringkat ke-3 terendah di antara negara G-20 .

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang komprehensif. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Balangan, misalnya, telah menerapkan strategi berupa pembangunan Mall Pelayanan Publik, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), penyediaan sarana dan prasarana, sosialisasi pelayanan, maklumat dan motto layanan, e-signature, survei kepuasan masyarakat, dan pengembangan sistem informasi layanan. Strategi ini menunjukkan kesesuaian dengan teori peningkatan kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996) .

Selain itu, penerapan prinsip-prinsip good governance seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat juga penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan pentingnya integrasi prinsip-prinsip tersebut dalam setiap aspek pelayanan publik . Meskipun tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik cukup besar, namun dengan adanya strategi yang tepat dan komitmen dari semua pihak, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat dan pada akhirnya mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memegang peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Dimensi pelayanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik secara keseluruhan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap bagaimana masyarakat menilai kinerja lembaga pemerintah. Ketika pelayanan diberikan dengan profesional, adil, dan efisien, masyarakat cenderung merasa dihargai dan puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan masyarakat sendiri memiliki implikasi yang luas, bukan hanya sebagai indikator kinerja pelayanan, tetapi juga sebagai faktor pendorong pembangunan ekonomi. Masyarakat yang puas akan lebih terlibat dalam program pembangunan, memiliki semangat kewirausahaan yang lebih tinggi, serta mendukung kebijakan-kebijakan pemerintah. Hal ini menciptakan siklus yang positif antara pelayanan publik, partisipasi masyarakat, dan pertumbuhan ekonomi, terutama di tingkat lokal atau daerah.

Namun, tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik tidak bisa diabaikan. Rendahnya kompetensi sumber daya manusia, kurangnya sarana pendukung, serta lemahnya budaya melayani menjadi hambatan nyata yang memerlukan solusi strategis. Oleh karena itu, reformasi birokrasi, peningkatan kapasitas aparatur, penerapan teknologi informasi yang inklusif, serta pelibatan masyarakat dalam pengawasan layanan menjadi langkah-langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Ardiyanto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Uelincu Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Syiah Kuala*. <https://jim.usk.ac.id/sejarah/article/view/25110/11892>
- Sulistyowati, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kantor Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung). *Jurnal Pelayanan Kebijakan Publik, Universitas Garut*. <https://jurnal.fisip.uniga.ac.id/index.php/jpkp/article/view/142>
- Salim, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti Kabupaten Tangerang. *Jurnal Progress: Wahana Kreativitas dan Intelektual Mahasiswa, Universitas Banten Jaya*. <https://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/progress/article/view/761>
- Firmansyah, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan BUMDes terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Karang Dapo Baru. *Jurnal Organisasi dan Akuntansi, Universitas Negeri Surabaya*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42112>
- Isnawan, A. (2023). Mall Pelayanan Publik Sebagai Inovasi Pelayanan di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Innovative: Government Journal, Universitas Muhammadiyah Ponorogo*. <https://i-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/17291>

- Tim Redaksi Ombudsman RI. (2023). Rendahnya Budaya Melayani Tantangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/rendahnya-budaya-melayani-tantangan-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>
- Redaksi DPMPSTSP Brebes. (2024). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia untuk Masa Depan yang Lebih Baik. DPMPSTSP Kabupaten Brebes. <https://dpmpstspbrebes.id/2024/11/meningkatkan-kualitas-pelayanan-publik-di-indonesia-untuk-masa-depan-yang-lebih-baik>
- Iskandar, D. (2023). 4 Tantangan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Indonesia. The Conversation Indonesia. <https://theconversation.com/4-tantangan-pelayanan-publik-berbasis-digital-di-indonesia-203848>
- Saharuddin, H. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di DPMPSTSP Kabupaten Balangan. Jurnal Ilmu Pemerintahan Publik, Universitas Lambung Mangkurat. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp/article/view/5191>
- Aziz, M., & Sukmana, M. (2022). Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik, STIA LAN Jakarta. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jpap/article/view/550>