



Inventa: Journal of Science, Technology, and Innovation

Vol 2 No 1 August 2026, Hal 447-457
ISSN: 3123-3147 (Print) ISSN: 3123-3155 (Electronic)
Open Access: <https://scriptaintelektual.com/inventa>

Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Institusi X Provinsi Jawa Barat Berdasarkan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Harapan Pengguna

Fiday Zulfan Al-Bantany^{1*}, Yoanita Yuniati Mukti²

¹⁻² Institut Teknologi Nasional Bandung

email: fiday.zulfan@mhs.itenas.ac.id¹

Article Info :

Received:
02-08-2026
Revised:
11-08-2026
Accepted:
21-08-2026

Abstract

The service managed by Institution X in West Java Province is a public service that requires continuous improvement in service quality, including the identification of priority aspects that need to be improved. Previous issues included long waiting times, limited system access, technical disruptions, and insufficient staff responsiveness, indicating the need for continuous quality improvement. This study aimed to provide recommendations for service quality improvement based on the results of Gap 5 analysis, which measures the difference between user perceptions and expectations. The study employed a quantitative approach using five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through a questionnaire that had been tested for validity and reliability and was completed by 255 service users. The results showed an average Gap 5 score of 0.012, indicating that overall service performance had met user expectations, although this achievement was not consistent across all attributes. Improvement priorities were determined based on attributes with negative gap scores, namely computer equipment and system performance (-0.008) and waiting time (-0.004). These two attributes had not yet met user expectations due to the limited number of computers and staff, delayed device response, and network connection constraints. Further improvement should be undertaken by management through an analysis of the gap between management perceptions of user expectations and the actual expectations of users regarding these two attributes.

Keywords: Service Quality, Gap 5, User Expectations, User Perceptions, Public Service.

Abstrak

Layanan yang dikelola oleh Institusi X Provinsi Jawa Barat merupakan layanan publik yang perlu meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya melalui penentuan prioritas aspek kualitas layanan yang harus diperbaiki. Permasalahan yang pernah terjadi meliputi lamanya waktu tunggu, keterbatasan akses sistem, gangguan teknis, dan kurangnya responsivitas petugas sehingga diperlukan peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Penelitian bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis gap 5 (kesenjangan persepsi dan harapan pelanggan). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 255 pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata Gap 5 sebesar 0,012 yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan telah memenuhi harapan pengguna, meskipun belum merata pada seluruh atribut. Prioritas perbaikan didasarkan pada atribut kualitas yang memiliki nilai gap negatif yaitu Peralatan komputer dan sistem (-0,008) dan Waktu tunggu (-0,004). Kedua atribut tersebut belum memenuhi harapan pengguna karena keterbatasan jumlah komputer dan petugas, keterlambatan respons perangkat, serta kendala koneksi jaringan. Perbaikan lebih lanjut perlu dilakukan oleh pihak manajemen dengan melakukan analisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dengan harapan pelanggan terkait kedua atribut tersebut

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Gap 5, Harapan Pengguna, Persepsi Pengguna, Layanan Publik.



©2026 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Kualitas layanan publik telah berkembang menjadi salah satu dimensi strategis dalam tata kelola pemerintahan modern karena perubahan ekspektasi masyarakat menuntut institusi publik tidak hanya mampu menyediakan layanan, tetapi juga menghadirkan pengalaman pelayanan yang akurat, responsif, mudah diakses, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pergeseran orientasi tersebut semakin kompleks seiring dengan digitalisasi administrasi pemerintahan, ketika interaksi masyarakat

dengan institusi tidak lagi berlangsung hanya melalui kontak tatap muka, tetapi juga melalui situs web, aplikasi, sistem informasi, dan berbagai kanal layanan elektronik yang menempatkan keandalan teknologi sebagai bagian integral dari kualitas pelayanan. Kerangka SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memberikan fondasi penting untuk memahami kualitas layanan melalui kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap kinerja aktual dan harapan terhadap pelayanan ideal, dengan lima dimensi utama berupa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Perkembangan pengukuran kualitas layanan publik kemudian menunjukkan bahwa pendekatan berbasis pengalaman pengguna perlu diperluas ke ranah digital, karena kualitas website pemerintah, kemudahan akses informasi, keandalan sistem, serta kemampuan layanan elektronik dalam merespons kebutuhan masyarakat turut menentukan persepsi terhadap kualitas institusi (E-GovQual, n.d.). Kusumaratna dan Suyanto (2024) memperlihatkan bahwa kualitas layanan *e-government* memiliki implikasi terhadap kepuasan pengguna dan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, sedangkan gangguan pada sistem informasi dapat menghambat keberlangsungan pelayanan dan memengaruhi pengalaman pengguna, sebagaimana ditunjukkan dalam laporan mengenai gangguan layanan sistem informasi yang sempat terjadi di Indonesia (Tempo.co, 2023). Konteks tersebut menempatkan kualitas layanan publik bukan sekadar persoalan kepatuhan administratif, melainkan sebagai konstruksi multidimensional yang harus dievaluasi berdasarkan kesesuaian antara kapasitas institusi dan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang.

Temuan empiris terdahulu memperlihatkan bahwa analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan mampu menghasilkan informasi yang lebih diagnostik dibandingkan pengukuran kepuasan secara agregat karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi atribut pelayanan yang secara spesifik belum memenuhi ekspektasi pengguna. Addin, Marchaban, dan Sumarni (2021), misalnya, menunjukkan bahwa penerapan analisis GAP dengan SERVQUAL pada instalasi farmasi dapat mengungkap perbedaan antara kualitas pelayanan yang dirasakan dan tingkat pelayanan yang diharapkan pasien, sehingga evaluasi dapat diarahkan pada aspek yang membutuhkan perbaikan. Gloriano dan Nugraha (2022) juga memperlihatkan bahwa SERVQUAL mampu memetakan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi melalui pengalaman pengguna perpustakaan, sementara Ikhwana dan Nurhamdani (2023) menggunakan kerangka yang sama untuk mengidentifikasi kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan pada sektor jasa. Pada layanan kesehatan, Golahi et al. (2025) menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas layanan berkaitan dengan kepuasan pasien, sedangkan Tansiri dan Setyorini (2024) memperlihatkan penerapan SERVQUAL dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Puskesmas melalui perspektif pengguna. Rangkaian temuan tersebut menunjukkan konsistensi bahwa kualitas layanan tidak dapat direduksi menjadi satu indikator tunggal karena persepsi pengguna terbentuk melalui kombinasi aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian individual, meskipun bobot kepentingan masing-masing dimensi dapat berubah sesuai karakteristik sektor dan konteks pelayanan.

Keterbatasan literatur muncul ketika pendekatan pengukuran kualitas layanan tersebut diterapkan pada institusi publik yang memiliki karakteristik berbeda dari organisasi jasa komersial atau fasilitas kesehatan, sebab pengguna layanan publik berada dalam relasi yang tidak sepenuhnya bersifat pilihan pasar dan memiliki ekspektasi terhadap transparansi, kepastian, keadilan, serta akuntabilitas penyelenggara. Sebagian penelitian terdahulu menempatkan kepuasan sebagai keluaran utama kualitas pelayanan, sementara informasi mengenai besarnya kesenjangan antara kondisi aktual dan kondisi yang diharapkan belum selalu dijadikan basis utama dalam merumuskan prioritas perbaikan (Addin et al., 2021; Golahi et al., 2025). Penelitian Tansiri dan Setyorini (2024) memperlihatkan manfaat SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik bidang kesehatan, tetapi karakteristik Puskesmas tidak sepenuhnya identik dengan institusi publik yang memiliki mekanisme pelayanan, profil pengguna, dan struktur organisasi berbeda. Pada konteks Jawa Barat, Yurisna dan Sarihati (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Kepolisian Daerah Jawa Barat perlu dipahami dalam perspektif *good governance*, sehingga kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pengalaman pengguna, tetapi juga dengan prinsip tata kelola seperti responsivitas dan akuntabilitas. Sementara itu, kajian kualitas website pemerintahan menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis menunjukkan bahwa kanal digital memiliki atribut kualitas yang berbeda dari pelayanan konvensional dan membutuhkan pendekatan evaluasi yang mempertimbangkan tingkat kepentingan serta kinerja aktual (E-GovQual, n.d.). Perbedaan konteks tersebut memperlihatkan adanya celah empiris berupa kebutuhan untuk menghasilkan evaluasi yang secara simultan menangkap persepsi dan harapan pengguna pada

institusi publik tertentu serta menerjemahkan kesenjangan tersebut menjadi dasar rekomendasi yang kontekstual.

Celah tersebut memiliki urgensi ilmiah karena kesenjangan kualitas pelayanan bukan hanya mencerminkan perbedaan skor antara ekspektasi dan pengalaman pengguna, tetapi juga menunjukkan kemungkinan adanya ketidaksesuaian antara desain pelayanan yang dirancang institusi dengan kebutuhan masyarakat yang menjadi penerima layanan. Ketika institusi hanya mengandalkan penilaian internal atau indikator administratif, terdapat risiko bahwa aspek yang dianggap penting oleh penyelenggara berbeda dengan atribut yang paling dirasakan bermasalah oleh pengguna, sehingga intervensi peningkatan kualitas dapat kurang tepat sasaran. Kajian kualitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di Jawa Barat memperlihatkan pentingnya orientasi pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan (Yurisna & Sarihati, 2025), sementara penelitian mengenai layanan *e-government* menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap sistem elektronik dapat menjadi bagian penting dalam menentukan persepsi kualitas pelayanan masyarakat (Kusumaratna & Suyanto, 2024). Pendekatan analisis GAP menawarkan mekanisme yang lebih terukur karena memungkinkan institusi mengetahui apakah kinerja pada suatu atribut telah memenuhi ekspektasi atau masih berada di bawah tingkat pelayanan yang diharapkan (Parasuraman et al., 1988). Pada sisi metodologis, penggabungan pengukuran persepsi dan harapan juga memungkinkan hasil evaluasi bergerak dari sekadar klasifikasi kualitas menuju identifikasi area prioritas yang dapat digunakan dalam perencanaan peningkatan pelayanan. Kebutuhan tersebut semakin relevan ketika pelayanan publik semakin bergantung pada sistem informasi dan kanal digital, sebab gangguan teknologi maupun ketidaksesuaian desain layanan dengan kebutuhan pengguna dapat menciptakan kesenjangan pelayanan yang tidak selalu terlihat melalui indikator administratif konvensional (Tempo.co, 2023).

Dalam lanskap tersebut, penelitian Rekomendasi Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Institusi X Provinsi Jawa Barat Berdasarkan Analisis Kesenjangan Persepsi dan Harapan Pengguna menempatkan kesenjangan antara pengalaman aktual dan ekspektasi pengguna sebagai unit analisis utama untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas yang berbasis bukti. Posisi penelitian ini tidak semata-mata mengulang penerapan SERVQUAL pada objek baru, tetapi mengarahkan hasil pengukuran lima dimensi kualitas layanan menjadi dasar penentuan area pelayanan yang memerlukan intervensi, sehingga nilai GAP memiliki fungsi diagnostik sekaligus strategis. Pendekatan tersebut memiliki kedekatan metodologis dengan penelitian yang mengombinasikan SERVQUAL dan teknik prioritas kinerja untuk menentukan atribut yang membutuhkan peningkatan (Gloriano & Nugraha, 2022), serta penelitian yang menggunakan pengukuran kualitas layanan sebagai dasar perbaikan pada institusi pelayanan tertentu (Ikhwana & Nurhamdani, 2023; Tansiri & Setyorini, 2024). Relevansinya terhadap konteks pemerintahan Jawa Barat diperkuat oleh kebutuhan reformasi tata kelola administrasi yang menuntut peningkatan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan kualitas hubungan antara institusi dengan masyarakat (Yurisna & Sarihati, 2025). Pendekatan ini juga mengakomodasi perkembangan pelayanan berbasis digital dengan memandang kualitas sarana dan kanal pelayanan sebagai bagian dari pengalaman pengguna, sebagaimana ditunjukkan dalam kajian E-GovQual dan penelitian mengenai kepuasan pengguna layanan pemerintah elektronik (E-GovQual, n.d.; Kusumaratna & Suyanto, 2024). Posisi tersebut memungkinkan penelitian menghasilkan rekomendasi yang tidak bersifat generik, melainkan diturunkan dari atribut pelayanan yang menunjukkan kesenjangan paling relevan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna Institusi X.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan publik di Institusi X Provinsi Jawa Barat melalui perbandingan persepsi dan harapan pengguna, mengidentifikasi kesenjangan pada setiap dimensi kualitas pelayanan, serta merumuskan rekomendasi peningkatan berdasarkan atribut pelayanan yang paling membutuhkan perhatian. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperluas penerapan perspektif kualitas layanan berbasis kesenjangan ke dalam konteks pelayanan publik daerah dengan menempatkan pengalaman pengguna sebagai sumber utama evaluasi kualitas. Secara metodologis, penelitian ini memberikan kerangka pengukuran yang menghubungkan skor persepsi, skor harapan, dan nilai GAP secara sistematis sehingga proses penentuan prioritas perbaikan dapat ditelusuri dari data empiris menuju rekomendasi. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan membantu Institusi X mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan, diperbaiki, atau diprioritaskan melalui pengelolaan sumber daya yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini pada akhirnya diarahkan untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan layanan yang terukur, kontekstual,

dan dapat diimplementasikan sebagai bagian dari penguatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dikategorikan sebagai studi empiris dengan pendekatan kuantitatif, karena evaluasi kualitas layanan didasarkan pada data primer yang diperoleh dari pengguna layanan Institusi X Provinsi Jawa Barat. Desain penelitian menggunakan kerangka SERVQUAL yang mengoperasionalkan kualitas layanan ke dalam lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan aktual dengan harapan pengguna terhadap layanan yang ideal. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang memuat indikator pada masing-masing dimensi dan memberikan penilaian terpisah terhadap aspek persepsi serta harapan, sehingga setiap respons dapat menghasilkan pasangan skor yang digunakan untuk menghitung kesenjangan kualitas layanan. Data dikumpulkan dari pengguna yang memiliki pengalaman menerima layanan pada Institusi X agar penilaian yang diberikan didasarkan pada pengalaman aktual, bukan sekadar ekspektasi hipotetis. Rancangan tersebut memiliki karakteristik metodologis yang unik karena tidak hanya mengukur tingkat kepuasan pengguna, tetapi menempatkan selisih antara persepsi dan harapan sebagai dasar diagnostik untuk merumuskan rekomendasi peningkatan layanan, sehingga proses evaluasi dapat diarahkan pada kebutuhan pengguna yang teridentifikasi secara empiris.

Validasi instrumen dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan setiap indikator mampu mengukur konstruk kualitas layanan secara memadai dan menghasilkan pengukuran yang konsisten. Validitas digunakan untuk menilai kesesuaian setiap butir dengan konstruk yang diukur, sedangkan reliabilitas digunakan untuk memastikan konsistensi internal instrumen sebelum hasil kuesioner digunakan dalam analisis utama. Analisis kualitas layanan dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata persepsi (Performance/P) dan harapan (Expectation/E) pada setiap indikator dan dimensi, kemudian menentukan nilai kesenjangan menggunakan formula $GAP = P - E$; nilai negatif menunjukkan bahwa persepsi terhadap kinerja layanan masih berada di bawah harapan pengguna, sedangkan nilai positif menunjukkan kinerja yang telah memenuhi atau melampaui ekspektasi. Ketahanan metodologis diperkuat melalui analisis pada tingkat dimensi dan atribut agar rekomendasi tidak hanya didasarkan pada skor kualitas agregat, tetapi dapat ditelusuri hingga aspek pelayanan yang menghasilkan kesenjangan terbesar. Hasil pengukuran selanjutnya disintesis untuk mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan dan aspek yang menjadi prioritas peningkatan, sehingga metrik GAP berfungsi sebagai penghubung yang jelas antara bukti empiris mengenai pengalaman pengguna dan rekomendasi inovasi pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kesenjangan Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan

Penentuan Kualitas layanan pada Institusi X dianalisis menggunakan pendekatan Gap 5 yang membandingkan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang ideal. Pendekatan ini menempatkan pengalaman pengguna sebagai indikator utama dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik karena kualitas dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara kinerja aktual dan ekspektasi masyarakat. Kerangka SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas layanan terbentuk melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Perspektif tersebut memungkinkan evaluasi tidak berhenti pada tingkat kepuasan, tetapi mengidentifikasi atribut pelayanan yang masih memerlukan peningkatan secara spesifik.

Hasil pengukuran terhadap 255 pengguna layanan menunjukkan bahwa rata-rata persepsi pengguna mencapai 3,549, sedangkan rata-rata harapan sebesar 3,537 sehingga menghasilkan nilai Gap 5 sebesar 0,012. Nilai positif tersebut menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan pengguna, meskipun tingkat pencapaiannya relatif tipis dan belum merata pada seluruh atribut pelayanan. Pola ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan berada pada kondisi yang stabil, tetapi masih menyisakan ruang perbaikan pada beberapa aspek operasional yang secara langsung memengaruhi pengalaman masyarakat. Temuan tersebut sejalan dengan argumentasi Mozin, Kasim, dan Djafar (2025) bahwa indeks kepuasan masyarakat perlu dibaca bersama indikator kualitas layanan agar evaluasi pelayanan menghasilkan rekomendasi yang lebih presisi.

Dominasi nilai Gap positif pada sebagian besar atribut menunjukkan bahwa pengguna menilai prosedur pelayanan, kejelasan informasi, kompetensi petugas, dan hasil layanan telah sesuai dengan ekspektasi mereka. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan Institusi X telah mampu menghasilkan pengalaman yang relatif konsisten pada berbagai tahapan layanan. Penelitian Umar, Juharni, dan Bahri (2025) menunjukkan bahwa konsistensi kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap institusi publik. Kesamaan pola tersebut memperkuat indikasi bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh kualitas interaksi selama proses pelayanan berlangsung.

Nilai Gap yang relatif kecil pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa jarak antara persepsi dan harapan pengguna semakin menyempit sehingga pelayanan berada pada kondisi yang mendekati ekspektasi masyarakat. Kondisi ini mencerminkan tingkat kematangan organisasi dalam menjaga standar pelayanan, tetapi sekaligus menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pada tahap berikutnya memerlukan pendekatan yang lebih selektif terhadap atribut tertentu. Sudrajat (2024) menegaskan bahwa reformasi tata kelola administrasi pemerintahan tidak lagi cukup berorientasi pada penyusunan prosedur, melainkan harus diarahkan pada peningkatan kualitas pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Interpretasi tersebut menempatkan nilai Gap sebagai indikator strategis dalam proses reformasi pelayanan publik.

Analisis berdasarkan dimensi SERVQUAL memperlihatkan bahwa kontribusi setiap dimensi terhadap kualitas pelayanan tidak bersifat seragam. Dimensi reliability memperoleh nilai Gap tertinggi, sedangkan dimensi tangibles memiliki nilai Gap paling rendah sehingga menunjukkan adanya variasi tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pada masing-masing aspek pelayanan. Perbedaan tersebut penting karena kualitas pelayanan publik merupakan konstruksi multidimensional yang tidak dapat direpresentasikan oleh satu indikator tunggal (Parasuraman et al., 1988). Informasi tersebut menjadi dasar untuk menentukan prioritas pengelolaan kualitas secara lebih terarah dibandingkan pendekatan evaluasi yang hanya menggunakan skor kepuasan agregat.

Rekapitulasi hasil pengukuran pada tingkat dimensi disajikan pada Tabel 1 sebagai dasar untuk memahami posisi relatif masing-masing dimensi kualitas layanan. Nilai pada tabel menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh Gap positif, meskipun besarnya berbeda sehingga prioritas peningkatan tetap diperlukan pada dimensi dengan selisih paling kecil. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Institusi X lebih banyak dipengaruhi oleh optimalisasi atribut tertentu daripada kebutuhan perubahan menyeluruh terhadap sistem pelayanan.

Tabel 1. Rata-rata Gap 5 Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Nilai Gap
Tangibles	0,003
Reliability	0,020
Responsiveness	0,016
Assurance	0,011
Empathy	0,010
Rata-rata	0,012

Dimensi reliability yang memperoleh nilai Gap sebesar 0,020 menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian paling positif terhadap kemampuan institusi dalam menyediakan layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai prosedur. Keunggulan tersebut memperlihatkan bahwa proses administrasi telah mampu menghasilkan layanan yang dapat diandalkan sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap institusi. Penelitian Golahi et al. (2025) juga menunjukkan bahwa dimensi keandalan merupakan salah satu penentu utama kualitas layanan karena berkaitan langsung dengan kepastian hasil pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa penguatan standar operasional yang telah berjalan perlu dipertahankan sebagai fondasi kualitas pelayanan.

Dimensi responsiveness memperoleh nilai Gap sebesar 0,016 yang menunjukkan bahwa daya tanggap petugas telah memenuhi harapan pengguna, meskipun masih terdapat variasi pada atribut tertentu yang berkaitan dengan waktu tunggu. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat relatif baik, tetapi efisiensi proses pelayanan belum sepenuhnya optimal ketika volume pengguna meningkat. Penelitian Gloriano dan Nugraha (2022)

menunjukkan bahwa responsivitas memiliki kontribusi penting terhadap persepsi kualitas layanan karena pengguna cenderung menilai kecepatan pelayanan sebagai indikator profesionalisme institusi. Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pada dimensi daya tanggap perlu diarahkan pada efisiensi proses, bukan semata-mata pada peningkatan jumlah interaksi petugas.

Nilai Gap pada dimensi assurance dan empathy masing-masing sebesar 0,011 dan 0,010 menunjukkan bahwa aspek kompetensi, kejelasan informasi, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna telah berada pada tingkat yang relatif memuaskan. Pengguna menilai petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan layanan sekaligus mampu membangun komunikasi yang jelas selama proses pelayanan berlangsung. Ikhwana dan Nurhamdani (2023) menjelaskan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pengguna menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan karena membentuk persepsi mengenai profesionalisme organisasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi interpersonal telah menjadi kekuatan pelayanan yang perlu dipertahankan melalui pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan.

Dimensi tangibles memperoleh nilai Gap sebesar 0,003 sehingga menjadi dimensi dengan tingkat kesesuaian paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun nilainya masih berada pada kategori positif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik dan sarana pendukung pelayanan memiliki ruang perbaikan yang lebih besar dibandingkan aspek prosedural maupun kompetensi petugas. Penelitian Abadi, Firliana, dan Wardani (2025) memperlihatkan bahwa kualitas infrastruktur pelayanan, termasuk sistem digital dan perangkat pendukung, berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna terhadap institusi pemerintah. Interpretasi tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik pada era digital memerlukan keseimbangan antara kualitas sumber daya manusia, prosedur pelayanan, dan kesiapan infrastruktur teknologi agar pengalaman pengguna tetap konsisten pada seluruh dimensi layanan.

Identifikasi Atribut Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Hasil pengukuran pada dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa nilai GAP agregat yang positif belum berarti setiap atribut pelayanan telah mencapai tingkat kinerja yang optimal. Perbedaan skor pada tingkat atribut menjadi penting karena nilai rata-rata dimensi dapat menutupi aspek tertentu yang masih dirasakan kurang oleh pengguna. Pendekatan tersebut sejalan dengan penggunaan SERVQUAL sebagai instrumen untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas secara lebih terperinci, bukan sekadar menghasilkan ukuran kepuasan agregat (Muttaqin & Rizqi, 2025). Pada Institusi X, identifikasi atribut prioritas diperlukan agar rekomendasi perbaikan diarahkan pada aspek yang memiliki kontribusi paling besar terhadap pengalaman pengguna. Atribut dengan nilai GAP paling rendah perlu ditempatkan sebagai perhatian utama karena menunjukkan bahwa jarak antara pelayanan aktual dan harapan pengguna relatif paling sempit atau bahkan berpotensi berubah menjadi negatif ketika terjadi penurunan kinerja.

Kondisi tersebut berbeda dengan atribut yang memiliki GAP tinggi, yang secara relatif telah memberikan tingkat pelayanan lebih dekat atau melampaui ekspektasi pengguna. Strategi prioritas semacam ini memungkinkan organisasi mengalokasikan sumber daya secara selektif tanpa mengabaikan aspek pelayanan yang telah berjalan baik. Pendekatan tersebut konsisten dengan temuan penelitian pada BAPPEDA Gresik yang menunjukkan bahwa kombinasi SERVQUAL dan Importance Performance Analysis dapat membantu menentukan atribut yang perlu memperoleh intervensi peningkatan secara lebih terarah (Muttaqin & Rizqi, 2025).

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi tangibles menjadi area yang paling membutuhkan perhatian karena memperoleh nilai GAP terendah sebesar 0,003. Nilai tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap fasilitas dan sarana pendukung pelayanan hanya sedikit berada di atas harapan, sehingga perubahan kecil dalam kondisi fasilitas berpotensi menyebabkan kesenjangan menjadi negatif. Posisi ini perlu dibaca secara strategis karena fasilitas pelayanan merupakan titik kontak awal yang dapat membentuk persepsi pengguna sebelum mereka berinteraksi dengan prosedur maupun petugas. Kajian Abadi et al. (2025) memperlihatkan bahwa evaluasi kualitas layanan pemerintahan perlu memperhatikan atribut yang berkaitan dengan sarana layanan, termasuk kanal digital, karena kualitas fasilitas dan sistem pendukung turut menentukan pengalaman pengguna.

Pada dimensi tangibles, perhatian terhadap fasilitas tidak terbatas pada kondisi fisik ruang pelayanan, tetapi mencakup kelayakan sarana yang memungkinkan proses pelayanan berlangsung secara efektif. Infrastruktur yang kurang memadai dapat meningkatkan beban pengguna meskipun

petugas memiliki kompetensi dan prosedur pelayanan telah berjalan sesuai standar. Dalam konteks pelayanan pemerintahan yang semakin terdigitalisasi, kebutuhan terhadap fasilitas pendukung juga mencakup akses informasi dan sistem elektronik yang mudah digunakan oleh masyarakat (Kusumaratna & Suyanto, 2024).

Kondisi tersebut menjadikan peningkatan sarana sebagai strategi yang bersifat preventif untuk menjaga agar kualitas pelayanan tidak mengalami penurunan ketika tuntutan pengguna berkembang. Prioritas berikutnya berkaitan dengan dimensi empathy yang memperoleh GAP sebesar 0,010, karena nilai tersebut menunjukkan bahwa perhatian individual dan kemampuan memahami kebutuhan pengguna masih memiliki ruang peningkatan meskipun kinerjanya telah berada sedikit di atas ekspektasi. Pengguna layanan publik tidak hanya membutuhkan penyelesaian administratif, tetapi juga mengharapkan komunikasi yang menghargai kebutuhan dan kondisi mereka selama proses pelayanan. Orientasi tersebut relevan dengan prinsip pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai pusat penyelenggaraan layanan, bukan sekadar penerima output administratif. Temuan mengenai kualitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di Jawa Barat juga menempatkan orientasi terhadap masyarakat sebagai bagian penting dari kualitas penyelenggaraan pelayanan (Yurisna & Sarihati, 2025).

Untuk memperlihatkan posisi atribut berdasarkan tingkat kesenjangan, hasil pengukuran dapat dirangkum dalam tabel berikut. Tabel 2 menunjukkan bahwa atribut dengan GAP terkecil perlu memperoleh perhatian lebih besar karena memiliki margin pemenuhan harapan yang relatif tipis. Pengelompokan tersebut membantu membedakan atribut yang membutuhkan tindakan korektif dengan atribut yang cukup dipertahankan melalui pengendalian kualitas rutin. Pendekatan prioritas berbasis kesenjangan juga memungkinkan hasil penelitian diterjemahkan menjadi rekomendasi yang lebih operasional dibandingkan sekadar menyatakan bahwa kualitas layanan berada pada kategori baik.

Tabel 2. Prioritas Atribut Berdasarkan Nilai GAP

Prioritas	Dimensi	Nilai GAP	Implikasi
1	Tangibles	0,003	Prioritas peningkatan
2	Empathy	0,010	Penguatan kualitas
3	Assurance	0,011	Pemeliharaan dan pengembangan
4	Responsiveness	0,016	Pemeliharaan kualitas
5	Reliability	0,020	Dipertahankan sebagai kekuatan

Struktur prioritas pada Tabel 2 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas tidak harus dilakukan secara seragam pada seluruh dimensi karena masing-masing memiliki tingkat kebutuhan intervensi yang berbeda. Reliability dengan GAP 0,020 dapat diposisikan sebagai dimensi yang perlu dipertahankan, sedangkan tangibles dengan GAP 0,003 membutuhkan perhatian lebih intensif karena margin kesesuaiannya paling rendah. Logika tersebut sejalan dengan pendekatan evaluasi kualitas yang menghubungkan hasil pengukuran dengan keputusan prioritas perbaikan sehingga sumber daya organisasi dapat diarahkan pada atribut yang paling membutuhkan intervensi (Mozin et al., 2025). Strategi tersebut juga mencegah organisasi melakukan perubahan pada aspek yang sebenarnya telah berjalan efektif dan justru mengabaikan area pelayanan yang memiliki kerentanan lebih tinggi.

Kesenjangan yang relatif rendah pada tangibles juga dapat dipahami sebagai indikasi bahwa ekspektasi pengguna terhadap fasilitas pelayanan telah berkembang mengikuti standar pelayanan publik yang semakin modern. Pengguna cenderung tidak hanya mempertimbangkan keberadaan fasilitas, tetapi juga kemudahan penggunaannya, kenyamanan, keteraturan, dan dukungannya terhadap kelancaran proses pelayanan. Perubahan ekspektasi tersebut sejalan dengan perkembangan layanan elektronik pemerintah yang menempatkan aksesibilitas dan kualitas sistem sebagai bagian dari pengalaman pelayanan masyarakat (Kusumaratna & Suyanto, 2024).

Institusi X perlu membaca perubahan tersebut sebagai tuntutan peningkatan kualitas berkelanjutan, bukan sebagai kebutuhan perbaikan fasilitas yang bersifat sesaat. Aspek empathy juga perlu dipertahankan melalui penguatan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna yang beragam. Nilai GAP 0,010 memperlihatkan bahwa kinerja pada aspek tersebut sudah relatif baik,

tetapi belum memiliki margin yang cukup besar untuk mengabaikan potensi perubahan ekspektasi masyarakat. Putro et al. (2026) menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi masyarakat dan kebijakan publik di Jawa Barat dipengaruhi oleh adanya dinamika antara harapan masyarakat dan tantangan implementasi kebijakan. Dalam konteks Institusi X, kondisi tersebut mengisyaratkan bahwa kualitas komunikasi, perhatian individual, dan kemampuan petugas menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna perlu menjadi bagian dari pengembangan kapasitas pelayanan.

Hasil identifikasi prioritas memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas layanan Institusi X lebih tepat diarahkan pada pendekatan continuous improvement daripada perubahan sistem secara menyeluruh. Atribut dengan GAP rendah dapat memperoleh intervensi berupa peningkatan fasilitas, optimalisasi sarana informasi, penguatan mekanisme umpan balik, dan penyempurnaan interaksi pelayanan, sementara atribut dengan GAP tinggi dipertahankan melalui standar operasional dan pemantauan berkala. Alamsyah (2026) menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan dan penyampaian saran dapat menjadi instrumen untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan karena menyediakan informasi langsung mengenai pengalaman masyarakat. Kerangka tersebut memperkuat kebutuhan Institusi X untuk mengintegrasikan hasil pengukuran GAP dengan mekanisme umpan balik pengguna agar rekomendasi perbaikan dapat berkembang menjadi siklus evaluasi dan peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

Rekomendasi Strategis Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Hasil analisis GAP menunjukkan bahwa rekomendasi peningkatan kualitas layanan Institusi X perlu diarahkan pada atribut yang memiliki selisih persepsi dan harapan paling kecil, terutama dimensi tangibles dengan nilai GAP sebesar 0,003. Posisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun kinerja pelayanan masih sedikit melampaui harapan, tingkat keunggulannya relatif tipis sehingga aspek fasilitas dan sarana pendukung memiliki sensitivitas lebih tinggi terhadap perubahan ekspektasi pengguna. Strategi perbaikan perlu diarahkan pada peningkatan kualitas fasilitas, kenyamanan ruang pelayanan, keteraturan sarana, serta ketersediaan media informasi yang mendukung proses pelayanan. Pendekatan berbasis prioritas seperti ini sejalan dengan Muttaqin dan Rizqi (2025) yang menempatkan hasil SERVQUAL sebagai dasar untuk menentukan area pelayanan yang memerlukan intervensi lebih intensif.

Rekomendasi pada aspek tangibles tidak seharusnya dipahami hanya sebagai pembaruan fasilitas fisik, karena perkembangan pelayanan publik telah memperluas pengalaman pengguna hingga mencakup sarana informasi dan teknologi yang digunakan selama proses layanan. Ketersediaan perangkat pendukung, sistem informasi yang mudah diakses, serta penyajian informasi yang jelas dapat mengurangi ketidakpastian pengguna dan memperlancar proses pelayanan. Abadi et al. (2025) menunjukkan bahwa evaluasi kualitas layanan pemerintahan berbasis digital perlu memperhatikan atribut yang berkaitan dengan kemudahan dan kinerja sistem karena kanal elektronik telah menjadi bagian dari interaksi masyarakat dengan institusi publik. Institusi X perlu mengintegrasikan peningkatan fasilitas konvensional dengan optimalisasi sarana digital agar kualitas pengalaman pengguna tidak terfragmentasi antara layanan langsung dan layanan elektronik. Aspek empathy dengan nilai GAP 0,010 juga memerlukan penguatan karena perhatian individual terhadap pengguna menjadi faktor penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Peningkatan pada aspek tersebut dapat dilakukan melalui penguatan kemampuan komunikasi petugas, pemahaman terhadap karakteristik pengguna, serta penyediaan mekanisme pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna yang berbeda. Orientasi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat memiliki keterkaitan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan (Yurisna & Sarihati, 2025).

Institusi X dapat mempertahankan kinerja yang telah baik dengan mengembangkan standar interaksi pelayanan yang tidak hanya menekankan penyelesaian administrasi, tetapi juga kualitas komunikasi dan perhatian terhadap pengguna. Dimensi assurance memiliki nilai GAP sebesar 0,011 sehingga strategi yang diperlukan lebih berorientasi pada pemeliharaan sekaligus pengembangan kapasitas petugas. Kepercayaan pengguna terhadap institusi dapat dipertahankan melalui kompetensi aparatur, kepastian informasi, konsistensi penerapan prosedur, serta kemampuan petugas memberikan penjelasan yang dapat dipahami pengguna. Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian layanan, tetapi juga oleh keyakinan masyarakat bahwa proses pelayanan dilaksanakan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan (Umar et al., 2025).

Program peningkatan kompetensi secara berkala dapat digunakan untuk memastikan bahwa kualitas interaksi pelayanan tetap mengikuti perkembangan tuntutan dan kompleksitas kebutuhan masyarakat. Dimensi *responsiveness* dengan nilai GAP 0,016 menunjukkan bahwa kemampuan Institusi X dalam merespons kebutuhan pengguna telah relatif baik dan perlu dipertahankan melalui pengendalian proses pelayanan. Fokus peningkatan dapat diarahkan pada pengurangan waktu tunggu, percepatan respons terhadap pertanyaan pengguna, serta penyederhanaan alur ketika masyarakat membutuhkan informasi atau penyelesaian permasalahan. Penguatan *responsivitas* menjadi semakin penting karena pengguna memiliki ekspektasi terhadap pelayanan yang cepat dan mudah diakses, baik melalui mekanisme tatap muka maupun kanal elektronik. Kusumaratna dan Suyanto (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintah elektronik berkaitan dengan pengalaman pengguna, sehingga kecepatan dan kemudahan respons perlu menjadi bagian dari pengelolaan kualitas pelayanan.

Rekomendasi strategis berdasarkan hasil penelitian dapat dirangkum melalui Tabel 3 yang menghubungkan nilai GAP dengan arah intervensi dan indikator evaluasi yang dapat digunakan oleh Institusi X. Tabel tersebut memperlihatkan bahwa setiap dimensi membutuhkan intensitas tindakan yang berbeda sesuai dengan posisi kualitasnya, sehingga rekomendasi tidak diterapkan secara seragam pada seluruh aspek pelayanan. Penentuan prioritas semacam ini dapat meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya karena institusi dapat memusatkan intervensi pada aspek yang memiliki margin kualitas paling rendah. Pendekatan tersebut sejalan dengan Mozin et al. (2025) yang menekankan pentingnya hasil pengukuran kualitas sebagai dasar pengambilan keputusan peningkatan pelayanan publik.

Tabel 3. Rekomendasi Strategis Berdasarkan Hasil GAP

Dimensi	GAP	Prioritas	Rekomendasi Utama
Tangibles	0,003	Sangat tinggi	Peningkatan fasilitas, sarana informasi, dan dukungan teknologi
Empathy	0,010	Tinggi	Penguatan komunikasi dan pelayanan berorientasi pengguna
Assurance	0,011	Tinggi	Pengembangan kompetensi dan kepastian informasi
Responsiveness	0,016	Sedang	Optimalisasi waktu respons dan penyederhanaan proses
Reliability	0,020	Pemeliharaan	Mempertahankan konsistensi dan ketepatan pelayanan

Dimensi *reliability* dengan GAP sebesar 0,020 memiliki posisi paling kuat sehingga strategi yang sesuai adalah mempertahankan standar pelayanan yang telah menghasilkan pengalaman positif bagi pengguna. Upaya pemeliharaan dapat dilakukan melalui monitoring kepatuhan terhadap standar operasional, evaluasi ketepatan waktu, dan pengendalian konsistensi hasil pelayanan. Nilai GAP yang relatif tinggi tidak berarti aspek tersebut dapat dilepaskan dari pengawasan karena perubahan beban kerja, prosedur, maupun ekspektasi masyarakat dapat mengubah persepsi pengguna. Temuan pada penelitian layanan publik lainnya menunjukkan bahwa pengukuran kualitas perlu dilakukan secara berkala agar institusi mampu mendeteksi perubahan kepuasan dan kebutuhan masyarakat (Seagle & Zahrati, 2025).

Rekomendasi peningkatan juga perlu dilengkapi dengan mekanisme umpan balik yang memungkinkan pengguna memberikan informasi mengenai perubahan kebutuhan dan masalah pelayanan yang belum tertangkap oleh pengukuran periodik. Sistem pengaduan dan penyampaian saran dapat berfungsi sebagai kanal informasi yang memperpendek jarak antara pengalaman pengguna dan respons organisasi terhadap permasalahan pelayanan. Alamsyah (2026) memperlihatkan bahwa pemanfaatan aplikasi berbagi aduan dan saran dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan publik melalui penguatan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi. Institusi X dapat mengembangkan mekanisme serupa dengan memastikan bahwa setiap masukan pengguna memiliki alur tindak lanjut, klasifikasi permasalahan, serta indikator penyelesaian yang dapat dipantau.

Aspek digital juga perlu ditempatkan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas karena pelayanan publik semakin bergantung pada integrasi antara proses administratif dan sistem informasi.

Pengembangan kanal digital tidak cukup dilakukan melalui penyediaan platform, tetapi harus disertai evaluasi terhadap kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, kecepatan respons, keamanan informasi, dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna. Abadi et al. (2025) menunjukkan relevansi integrasi E-GovQual dan Importance Performance Analysis untuk menilai kualitas layanan pemerintahan berbasis website, sedangkan Kusumaratna dan Suyanto (2024) menekankan hubungan kualitas layanan elektronik dengan kepuasan pengguna. Strategi digital Institusi X perlu ditempatkan sebagai bagian dari transformasi kualitas layanan, bukan sebagai proyek teknologi yang berdiri terpisah dari proses pelayanan utama.

Implementasi rekomendasi pada akhirnya perlu ditempatkan dalam kerangka perbaikan berkelanjutan yang menghubungkan pengukuran kualitas, penentuan prioritas, pelaksanaan intervensi, dan evaluasi ulang terhadap persepsi serta harapan pengguna. Pola tersebut memungkinkan Institusi X mengetahui apakah intervensi pada fasilitas, kompetensi petugas, responsivitas, maupun kanal digital benar-benar menghasilkan peningkatan kualitas yang dirasakan masyarakat. Kebutuhan terhadap siklus evaluasi semacam ini relevan dengan agenda reformasi tata kelola pemerintahan di Jawa Barat yang menuntut peningkatan efektivitas administrasi dan kualitas pelayanan publik (Sudrajat, 2024). Kerangka perbaikan berkelanjutan tersebut menjadikan nilai GAP bukan sekadar hasil statistik penelitian, tetapi sebagai instrumen pengambilan keputusan yang dapat digunakan untuk membangun layanan publik yang lebih adaptif, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian mengenai rekomendasi peningkatan kualitas layanan publik di Institusi X Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah berada pada kondisi yang relatif baik, ditunjukkan oleh nilai rata-rata GAP sebesar 0,012 yang berarti persepsi pengguna sedikit melampaui harapan mereka. Hasil pengukuran pada lima dimensi SERVQUAL memperlihatkan bahwa reliability memiliki nilai GAP tertinggi sebesar 0,020, diikuti responsiveness sebesar 0,016, assurance sebesar 0,011, empathy sebesar 0,010, dan tangibles sebesar 0,003. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keandalan pelayanan merupakan salah satu kekuatan utama Institusi X, sedangkan aspek fasilitas dan sarana pendukung memiliki tingkat kesesuaian paling rendah sehingga memerlukan perhatian yang lebih intensif. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas tidak memerlukan perubahan menyeluruh terhadap sistem pelayanan, tetapi lebih tepat diarahkan pada penguatan atribut yang memiliki kesenjangan paling kecil dan berpotensi memengaruhi pengalaman pengguna.

Rekomendasi peningkatan kualitas layanan perlu diarahkan pada pendekatan perbaikan berkelanjutan melalui penguatan fasilitas dan sarana pendukung, peningkatan kualitas interaksi petugas, pemeliharaan kompetensi aparatur, optimalisasi respons pelayanan, serta pengembangan kanal informasi dan teknologi yang mendukung kebutuhan pengguna. Prioritas utama diberikan pada dimensi tangibles, sedangkan dimensi empathy dan assurance memerlukan penguatan kualitas interaksi dan kompetensi pelayanan, sementara responsiveness serta reliability perlu dipertahankan melalui monitoring dan pengendalian standar pelayanan. Pendekatan berbasis kesenjangan memungkinkan Institusi X menghubungkan hasil evaluasi empiris dengan penentuan prioritas intervensi secara lebih terukur, sehingga sumber daya peningkatan pelayanan dapat diarahkan pada aspek yang paling membutuhkan perhatian. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengukuran persepsi dan harapan pengguna secara berkala dapat menjadi instrumen strategis bagi Institusi X dalam menjaga konsistensi kualitas sekaligus menyesuaikan pelayanan dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, A. F., Firliana, R., & Wardani, A. S. (2025). Analisis Kualitas Layanan Pada Website Badan Pusat Statistik Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Mahasiswa Sistem Informasi (Jmsi)*, 6(2), 94-104. <https://doi.org/10.24127/Jmsi.V6i2.8969>
- Addin, Q., Marchaban, & Sumarni. (2021). Analisis Gap Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rsu Pku Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode Servqual. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217–224. <https://doi.org/10.22146/Farmaseutik.V17i2.58692>
- Alamsyah, M. R. (2026). *Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan & Saran (Sibadra) Dalam Mendorong Mutu Pelayanan Publik Di Kota Bogor* (Doctoral Dissertation, Universitas Nasional).

- E-Govqual, K. B. M. M. Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). <https://pdfs.semanticscholar.org/cd36/ad419a0a1d77b530109e998b95813f4c46b5.pdf>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (Jpap)*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Golahi, G., Mulyadi, E., Suwigyoputro, S. G. H., & Erlilis, E. (2025). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi X Di Jakarta Barat. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(2), 1226–1237. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i2.56920>
- Ikhwana, A., & Nurhamdani, F. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Di Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. *Jurnal Kalibrasi*, 21(2), 99–106. <https://doi.org/10.33364/kalibrasi.v.21-2.1182>
- Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (E-Government) Dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Wellness Jurnal Kesehatan Dan Pelayanan Masyarakat*, 1(1), 26-32. <https://doi.org/10.69688/jkpm.v1i1.121>
- Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (E-Government) Dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Wellness Jurnal Kesehatan Dan Pelayanan Masyarakat*, 1(1), 26-32. <https://doi.org/10.69688/jkpm.v1i1.121>
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia. *Journal Central Publisher*, 3(4), 3478-3486. <https://doi.org/10.60145/jcp.v3i4.635>
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia. *Journal Central Publisher*, 3(4), 3478-3486. <https://doi.org/10.60145/jcp.v3i4.635>
- Muttaqin, M. Z., & Rizqi, A. W. (2025). Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Bappeda Gresik Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis. *Justi (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 6(2), 203-213. <https://doi.org/10.30587/justicb.v6i2.11224>
- 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.
- Putro, B. A., Juliani, P. E., Regista, I., & Amelia, K. N. (2026). Persepsi Kebijakan Pendidikan Gubernur Dedi Mulyadi: Antara Harapan Dan Tantangan Provinsi Jawa Barat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 13(1), 443-464. <https://doi.org/10.37606/publik.v13i1.2195>
- Seagle, C., & Zahrati, W. (2025). Analisis Kualitas Layanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang Menggunakan Metode Servqual (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/20197>
- Sudrajat, Y. (2024). Analisis Reformasi Tata Kelola Administrasi Pemerintahan (Studi Kasus Provinsi Jawa Barat). *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 8(2), 1954-1965. <http://dx.doi.org/10.33087/ekonomis.v8i2.2169>
- Tansiri, R. H. A., & Setyorini, I. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal Of Industrial And Engineering System*, 3(1). <https://doi.org/10.31599/kc2fan46>
- Tempo.Co. (2023). *Sempat Alami Gangguan, Layanan Sistem Informasi Berangsur Normal*. <https://www.tempo.co/ekonomi/sempat-alami-gangguan-layanan-sistem-informasi-berangsur-normal-135283>
- 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>
- Yurisna, N., & Sarihati, T. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Kepolisian Daerah Jawa Barat Dalam Perspektif Good Governance. *Journal Of Indonesian Rural And Regional Government*, 9(1), 42-52. <https://doi.org/10.47431/jirreg.v9i1.676>