
ARTIKEL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DISTRIK SORONG TIMUR

Aswad Muhdar¹ Muhammad Yusuf Bahar²

¹² Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

Korespondensi : Aswad Muhdar (aswadmuhdar00@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur, Kota Sorong. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian terdiri atas satu informan kunci, yaitu Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Distrik Sorong Timur yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling karena memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur secara umum telah berjalan dengan cukup baik, yang ditunjukkan melalui keterbukaan informasi kepada masyarakat, pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur, responsivitas aparatur dalam menangani kebutuhan masyarakat, serta penerapan prinsip keadilan dalam pemberian layanan. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan sarana dan prasarana pendukung yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui penguatan fasilitas, pemanfaatan teknologi informasi, dan peningkatan kapasitas aparatur agar pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Pelayanan public, mutu pelayanan, keterbukaan informasi, pemerintahan distrik, tata Kelola pemerintahan

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services at the East Sorong District Office, Sorong City. The research employed a qualitative approach using a descriptive design. The study involved one key informant, namely the Head of the Peace and Public Order Section of the East Sorong District Office, who was selected through purposive sampling due to his direct involvement and experience in public service delivery. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, and analyzed using qualitative data analysis consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the quality of public services at the East Sorong District Office has generally been well implemented, as reflected in information transparency, compliance with standard operating procedures, the responsiveness and professionalism of public officials, and fair service delivery to the community. Nevertheless, limitations in supporting facilities and

infrastructure still affect the effectiveness of service delivery. Therefore, improving public service quality requires continuous efforts through better facilities, the utilization of information technology, and capacity building for public officials to achieve more effective, efficient, transparent, and sustainable public services.

Keywords : public service; service quality; district administration; transparency; governance.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah terus melakukan berbagai upaya reformasi birokrasi melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mencerminkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga menjadi wujud pemenuhan hak-hak masyarakat atas layanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan publik (Finanda et al., 2024; Pramuditha et al., 2024). Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai daerah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, belum optimalnya kompetensi aparatur, serta belum meratanya kualitas pelayanan antardaerah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik masih menjadi salah satu agenda penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel (Lestari, 2024).

Dalam konteks Provinsi Papua Barat Daya, tantangan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih kompleks karena dipengaruhi oleh kondisi geografis, sebaran penduduk, serta keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah. Distrik sebagai perangkat pemerintah daerah memiliki peran strategis karena menjadi unit pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi maupun pelayanan sosial. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat distrik menjadi sangat penting untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Upaya tersebut memerlukan aparatur yang profesional, sistem pelayanan yang efektif, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai agar pelayanan dapat dilaksanakan secara optimal (Syeftiani & Saadah, 2023; Finanda et al., 2024). Secara teoritis, mutu pelayanan publik dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator yang digunakan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Finanda et al., 2024; Pramuditha et al., 2024). Dalam penelitian ini, dimensi SERVQUAL digunakan sebagai kerangka analisis karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik pada tingkat distrik.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian Febri Suci dan Ajidin (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya, Finanda et al. (2024) menjelaskan bahwa penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme aparatur, menjadi faktor utama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sementara itu, Syeftiani dan Saadah (2023) menegaskan bahwa responsivitas dan transparansi pemerintah berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil-hasil penelitian

tersebut menunjukkan bahwa kajian kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan pada berbagai instansi pemerintahan dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada instansi pemerintahan seperti dinas, kecamatan, maupun kelurahan. Kajian mengenai kualitas pelayanan publik pada tingkat distrik, khususnya di Provinsi Papua Barat Daya, masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan publik secara komprehensif menggunakan lima dimensi SERVQUAL pada konteks pemerintahan distrik yang memiliki karakteristik sosial, geografis, dan administratif yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan melalui analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Sorong Timur, Provinsi Papua Barat Daya, dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai kerangka analisis. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat distrik yang selama ini masih jarang diteliti, khususnya pada wilayah dengan karakteristik sosial, geografis, dan administratif yang khas seperti Papua Barat Daya.

Berdasarkan uraian latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi pelayanan publik pada tingkat distrik serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur, Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena pelayanan publik berdasarkan kondisi nyata, pengalaman, persepsi, dan pandangan informan. Penelitian dilaksanakan di Kantor Distrik Sorong Timur yang dipilih secara purposif karena merupakan salah satu unit pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi dan sosial.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan Bapak Ricky Andre Pandori, Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Distrik Sorong Timur, sebagai informan kunci. Informan tersebut dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Distrik Sorong Timur.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan, kondisi sarana dan prasarana, serta interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan publik, mekanisme pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen resmi, arsip, dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan mengacu pada model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis difokuskan pada lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), sebagai kerangka untuk menginterpretasikan temuan penelitian. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang lebih tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, kondisi sarana dan prasarana di Kantor Distrik Sorong Timur secara umum telah mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang pelayanan, ruang tunggu, serta papan informasi terlihat tersedia dan tertata dengan baik sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan cukup nyaman. Namun demikian, masih ditemukan keterbatasan fasilitas pendukung, terutama perangkat komputer dan sarana administrasi lainnya yang memengaruhi efektivitas pelayanan.

Temuan observasi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menjelaskan bahwa: *"Secara umum fasilitas pelayanan sudah tersedia, namun masih terdapat beberapa keterbatasan, terutama jumlah komputer dan perangkat administrasi yang belum sepenuhnya memadai untuk mendukung pelayanan secara optimal."* (Ricky Andre Pandori, wawancara, 2026). Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun sarana pelayanan telah tersedia, peningkatan fasilitas pendukung masih diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Febri Suci dan Ajidin (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, ketersediaan sarana prasarana, dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan pelayanan di Kantor Distrik Sorong Timur telah mengikuti mekanisme pelayanan yang berlaku. Aparatur melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur administrasi sehingga proses pelayanan berlangsung secara tertib dan masyarakat memperoleh kepastian layanan.

Hasil observasi tersebut diperkuat melalui wawancara dengan informan yang menyatakan: *"Seluruh pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga masyarakat memperoleh kepastian dalam setiap proses pelayanan."* (Ricky Andre Pandori, wawancara, 2026).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aparatur telah berupaya menjaga konsistensi pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga aspek reliability telah diterapkan dengan baik. Selain itu, keterbukaan informasi mengenai program pemerintah dan pengelolaan anggaran melalui Musrenbang menunjukkan adanya penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan hasil observasi, aparatur Distrik Sorong Timur terlihat memberikan respons yang cepat terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi maupun penyelesaian berbagai permasalahan sesuai kewenangan distrik. Aparatur juga memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat.

Temuan observasi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan:

"Apabila masyarakat mengalami kendala administrasi atau membutuhkan pelayanan tertentu, kami berupaya memberikan respons secepat mungkin sesuai kewenangan distrik." (Ricky

Andre Pandori, wawancara, 2026).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi responsiveness telah diterapkan dengan baik. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Fathurrahman et al. (2025) yang menyatakan bahwa responsivitas aparatur merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil observasi, aparatur Distrik Sorong Timur memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta menunjukkan sikap profesional selama proses pelayanan berlangsung. Hal tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Temuan observasi tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan informan yang menyatakan:

"Kami selalu berusaha memberikan kepastian pelayanan sesuai aturan sehingga masyarakat merasa aman dan memperoleh informasi yang jelas mengenai setiap prosedur pelayanan." (Ricky Andre Pandori, wawancara, 2026).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aparatur memiliki komitmen dalam memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur. Hasil penelitian ini mendukung temuan Finanda et al. (2024) yang menjelaskan bahwa profesionalisme aparatur, transparansi, dan akuntabilitas merupakan unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil observasi, aparatur Distrik Sorong Timur memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta menunjukkan sikap profesional selama proses pelayanan berlangsung. Hal tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Temuan observasi tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan informan yang menyatakan:

"Kami selalu berusaha memberikan kepastian pelayanan sesuai aturan sehingga masyarakat merasa aman dan memperoleh informasi yang jelas mengenai setiap prosedur pelayanan." (Ricky Andre Pandori, wawancara, 2026).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aparatur memiliki komitmen dalam memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur. Hasil penelitian ini mendukung temuan Finanda et al. (2024) yang menjelaskan bahwa profesionalisme aparatur, transparansi, dan akuntabilitas merupakan unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pembahasan Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur telah terlaksana dengan cukup baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Transparansi pelayanan, keterbukaan informasi, akuntabilitas pengelolaan anggaran, serta responsivitas aparatur menjadi faktor yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di Distrik Sorong Timur. Temuan ini sejalan dengan penelitian Syeftiani dan Saadah (2023) yang menyatakan bahwa transparansi dan responsivitas merupakan unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya beberapa hambatan, terutama

keterbatasan sarana dan prasarana pendukung yang masih memengaruhi efektivitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi aparatur, tetapi juga memerlukan dukungan fasilitas yang memadai. Temuan ini sejalan dengan Hafid Risalbi et al. (2021) yang menjelaskan bahwa penyediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Ke depan, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur perlu diarahkan pada penyediaan fasilitas pendukung yang lebih memadai, penguatan kapasitas aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara lebih efektif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur secara umum telah terlaksana dengan baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah mengacu pada standar operasional prosedur yang berlaku, didukung oleh keterbukaan informasi, pengelolaan anggaran yang transparan, serta responsivitas dan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, aparatur menunjukkan sikap ramah, terbuka, dan tidak diskriminatif sehingga pelayanan dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat secara adil. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur telah tercapai.

Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa kendala utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah keterbatasan sarana dan prasarana pendukung yang masih memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penyediaan fasilitas yang lebih memadai, penguatan kapasitas aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris mengenai penerapan lima dimensi SERVQUAL pada penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat distrik, khususnya di Provinsi Papua Barat Daya, sehingga dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik maupun bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pelayanan publik pada tingkat pemerintahan distrik.

DAFTAR PUSTAKA

- Fathurrahman, A., Hakim, A. Z., Studi, P., Publik, A., Ilmu, F., Politik, I., & Mataram, U. (2025). *Tingkat Responsivitas Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik : Studi Kuantitatif di Desa Gerung Selatan , Kabupaten Lombok Barat*. 3(1), 1–8.
- Febri Suci, A., & Ajidin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Sarana Prasarana Publik Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 2(2), 221–231. <https://doi.org/10.47233/jemb.v2i2.1106>
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78.

<https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>

- Hafid Risalbi, H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 93–105. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Haoxing, Z., & System, C. (n.d.). *kualitas pelayanan dalam proses pembuatan e-ktip di tpd di dispendukcapil kecamatan ngaliyan, kota semarang*.
- Kilwouw, I., Muhdar, A., & Ridwan, A. (2026). *JoSPA (Journal of state and Public Administrations) Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Distrik Sorong Utara, Kota Sorong*. 2(1). <https://doi.org/10.55123/JoSPA>
- Lestari, A. (2024). Implementasi Nilai-Nilai Etika Terhadap Pelayanan Administrasi di Distrik Sayosa Timur Kabupaten Sorong. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3(5).
- Muhdar, A. (n.d.). *Jurnal Fase Kemajuan Sosial dan Politik: Faksi* |. <https://doi.org/10.33506/jf.v9i3.3115>
- Pramuditha, R., et al. (2024). *Exploring the Impacts of e-Government Service Quality on Citizen Satisfaction and Trust: Evidence from Population Administration Services*. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(8), 283–302.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *No Title 濟無No Title No Title No Title*. 2, 306–312.
- Studi, P., Administrasi, I., & Sorong, U. M. (2021). *ana lestari*. 7(1).
- Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 99–114. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12719](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12719)
- Westermann, K., Woud, M. L., Cwik, J. C., Graz, C., Nyhuis, P., Margraf, J., & Blackwell, S. E. (2021). (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KERTONEGORO KECAMATAN JENGGAWAH KABUPATEN JEMBER*.