



Analisis Kualitas Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa: Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Magelang

Rania Anindya Palupi, Fadel Riski Nurdiansyah*, Maritsa Nurul Aini, Lola Rizky Aziza, Siti Anggun Asmarani, Joko Tri Nugraha

Universitas Tidar

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Magelang serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna layanan, khususnya mahasiswa aktif Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar angkatan 2024. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 88 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Penilaian kualitas layanan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen pengukuran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata SKM sebesar 3,76 atau setara dengan nilai konversi 94,00, yang berarti mutu pelayanan MPP dinilai “sangat baik” oleh responden. Dimensi dengan skor tertinggi adalah perilaku petugas (97,75), sedangkan biaya/tarif mencatatkan nilai terendah (93,25), meskipun masih tergolong sangat baik. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kualitas interaksi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam aspek informasi dan digitalisasi layanan. Rekomendasi penelitian mencakup peningkatan kompetensi petugas, pemanfaatan teknologi digital, serta penyesuaian tarif yang adil. Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi praktis bagi pengelola MPP dan referensi akademik untuk pengembangan pelayanan publik yang lebih responsif, inklusif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Terpadu.

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2612>

Correspondence: Fadel Riski

Nurdiansyah

Email:fadel.riski.nurdiansyah@students.untidar.ac.id

Received: 22-04-2025

Accepted: 22-05-2025

Published: 22-06-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the quality of public services at the Magelang City Public Service Mall (MPP) and its effect on the level of satisfaction of service users, especially active students of the State Administration Study Program of Universitas Tidar class of 2024. Data were collected through distributing questionnaires to 88 respondents selected by purposive sampling technique. Service quality assessment refers to the five dimensions of SERVQUAL, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and uses the Community Satisfaction Survey (SKM) as a measurement instrument. The results showed that the average SKM value was 3.76 or equivalent to a conversion value of 94.00, which means that the quality of MPP services was rated “very good” by respondents. The dimension with the highest score is officer behavior (97.75), while cost/tariff recorded the lowest score (93.25), although it is still classified as very good. This finding underscores the importance of the quality of interpersonal interactions in improving user satisfaction. In addition, there is still room for improvement, especially in the aspects of information and digitization of services. Research recommendations include increasing officer competence, utilizing digital technology, and adjusting fair tariffs. This research is expected to be a practical contribution for MPP managers and an academic reference for the development of more responsive, inclusive, and sustainable public services.

Keywords: Service Quality, Public Service Mall, Student Satisfaction, Integrated Services.

Pendahuluan

Pentingnya kualitas pelayanan publik semakin menonjol seiring dengan penerapan pendekatan *New Public Management* (NPM), yang menekankan efisiensi dan orientasi pada hasil (Rieper & Mayne, 1998). Dalam hal ini, pelayanan dievaluasi pada tiga tingkatan: aspek operasional atau mikro, pencapaian hasil pada tingkat menengah atau meso, serta kontribusinya terhadap nilai-nilai publik pada level makro (Rieper & Mayne, 1998). Grönroos (2000) menjelaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam konteks pendidikan, mahasiswa tidak hanya menilai kualitas dari hasil akhir layanan, melainkan juga mempertimbangkan bagaimana proses pelayanan tersebut berlangsung. Pandangan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mengembangkan model SERVQUAL sebagai alat ukur kualitas layanan yang banyak digunakan baik di sektor publik maupun swasta. Model tersebut mengidentifikasi lima dimensi utama yang membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi ini menjadi indikator penting dalam menilai apakah suatu layanan telah memenuhi harapan pengguna.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah instrumen yang sering digunakan untuk mengukur dan menilai secara sistematis kepuasan publik terhadap layanan publik. SKM menilai persepsi masyarakat terhadap berbagai dimensi pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, kemudahan dalam mengakses layanan, serta mutu interaksi dengan petugas. Mahasiswa, sebagai salah satu kelompok pengguna layanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Magelang, dikenal memiliki karakteristik yang kritis dan aktif dalam memanfaatkan layanan administrasi, baik untuk kepentingan akademik maupun kebutuhan administratif lainnya. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan MPP menjadi indikator penting dalam mengevaluasi sejauh mana layanan publik bersifat inklusif dan responsif. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa, dengan menggunakan SKM sebagai alat ukur, menjadi studi yang relevan dan bernilai strategis. Kajian ini tidak hanya menggambarkan realitas empiris mengenai pelayanan publik di MPP Kota Magelang, tetapi juga menyajikan rekomendasi peningkatan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, khususnya mahasiswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan di MPP Kota Magelang dan menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa melalui pendekatan Survei Kepuasan Masyarakat. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat teridentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan yang berperan sebagai penentu utama kepuasan mahasiswa. Studi ini juga diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen pelayanan, serta menjadi referensi praktis bagi pemerintah daerah dan pengelola MPP dalam meningkatkan mutu dan efektivitas layanan publik di Kota Magelang. Adapun gap yang masih tersisa dari penelitian ini antara lain adalah belum dilakukannya eksplorasi terhadap faktor eksternal seperti kesiapan teknologi, budaya organisasi pelayanan, maupun pengaruh sistem

informasi digital dalam mendukung layanan publik. Penelitian juga belum membahas keterkaitan antara kepuasan pengguna dan loyalitas jangka panjang, yang dalam konteks pelayanan publik merupakan aspek strategis. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan menjadi dasar awal bagi kajian lebih lanjut yang berorientasi pada pengembangan layanan publik yang inklusif, berbasis teknologi, dan berkelanjutan sesuai harapan masyarakat pengguna, khususnya generasi muda.

Secara teori, penelitian ini didasarkan pada model SERVQUAL dari kualitas layanan publik yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Ini adalah pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan, baik di sektor publik maupun swasta. Model ini didasarkan pada perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diterima, dan mencakup lima dimensi utama yaitu **tangibles**, **reliability**, **responsiveness**, **assurance**, dan **empathy** (Parasuraman et al, 1988) (Zeithaml et al, 1990) (Lovelock & Wirtz, 2016). Kelima dimensi ini dianggap sebagai indikator penting yang merepresentasikan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna, serta telah digunakan secara luas dalam berbagai konteks studi pelayanan publik (Al-Borie & Damanhour, 2013) (Seth et al, 2005).

Dimensi pertama, **tangibles**, merujuk pada segala bentuk bukti fisik dari layanan yang dapat diamati dan dirasakan langsung oleh pengguna. Aspek ini mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas layanan, hingga media informasi yang disediakan (Parasuraman et al, 1988) (Zeithaml & Bitner, 2003). Penelitian menunjukkan bahwa kondisi bukti fisik memainkan peran penting dalam membentuk persepsi awal dan memengaruhi penilaian pengguna terhadap profesionalisme lembaga (Kang & James, 2004) (Ghotbabadi et al, 2015). Dalam konteks pelayanan publik, aspek tangibles juga sering dikaitkan dengan kenyamanan, kebersihan, dan kelengkapan informasi layanan (Wisniewski, 2001).

Dimensi kedua, **reliability**, mengacu pada konsistensi dan akurasi layanan dalam memenuhi apa yang telah dijanjikan kepada pengguna. Penyedia layanan dinilai dari kemampuannya untuk memberikan layanan yang benar, tanpa kesalahan, dan sesuai waktu (Parasuraman et al., 1985; Zeithaml et al, 1996). Keandalan ini sangat krusial dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna, terutama dalam layanan yang menyangkut kepentingan administratif atau hukum (Tjiptono & Chandra, 2012) (Butt & de Run, 2010). Berbagai penelitian juga menegaskan bahwa dimensi reliability merupakan salah satu prediktor terkuat dari kepuasan dan loyalitas pengguna layanan (Kumar et al, 2009) (Negi, 2009).

Dimensi berikutnya, **responsiveness**, mengacu pada kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, menjawab pertanyaan, serta menanggapi keluhan atau permintaan dari pengguna (Parasuraman et al, 1988) (Zeithaml & Bitner, 2003). Responsivitas tinggi mencerminkan bahwa pengguna dianggap penting dan kebutuhannya diprioritaskan (Jayawardhena, 2000) (Gounaris et al, 2003). Dalam konteks pelayanan publik, dimensi ini berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna karena mencerminkan seberapa tanggap petugas dalam memberikan solusi atau bantuan secara tepat waktu (Ladhari, 2009) (Babakus & Boller, 1992).

Dimensi **assurance** berhubungan dengan rasa aman dan kepercayaan yang ditimbulkan melalui kemampuan, keramahan, dan pengetahuan petugas layanan. Elemen ini berkaitan erat dengan kompetensi, sopan santun, serta keterampilan komunikasi yang ditunjukkan oleh penyedia layanan (Parasuraman et al., 1985; Zeithaml et al., 1990). Ketika petugas mampu menjelaskan prosedur dengan jelas dan percaya diri, hal ini meningkatkan kenyamanan pengguna serta mengurangi ketidakpastian dalam proses pelayanan (Sureshchandar et al., 2002; Caruana, 2002). Assurance menjadi dimensi penting dalam layanan yang bersifat formal dan menyangkut data pribadi atau dokumen penting (Abdullah, 2006) (Angur et al, 1999).

Dimensi terakhir, **empathy**, menunjukkan perhatian individu dan kepedulian yang diberikan oleh petugas kepada pengguna. Empati mencakup keramahan, kesediaan mendengarkan, serta kemampuan untuk memahami kebutuhan spesifik dari masing-masing individu (Parasuraman et al, 1988) (Zeithaml & Bitner, 2003). Studi menunjukkan bahwa semakin personal interaksi antara petugas dan pengguna, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Kettinger & Lee, 1994) (Yeo, 2008). Dimensi ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik yang melibatkan interaksi langsung, karena menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya diperlakukan sebagai angka, tetapi sebagai individu yang dihargai (Ladhari, 2009) (Arasli et al, 2005).

Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVQUAL ini saling berkaitan dan membentuk suatu kerangka evaluasi yang menyeluruh dalam menilai kualitas pelayanan (Parasuraman et al, 1988) (Lovelock & Wirtz, 2016). Model ini telah digunakan secara luas dalam berbagai penelitian untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan, serta untuk merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih tepat sasaran (Seth et al., 2005) (Buttle, 1996). Dalam konteks pelayanan publik, penggunaan model SERVQUAL dapat membantu penyedia layanan memahami persepsi masyarakat dan menyesuaikan kualitas pelayanan dengan harapan pengguna yang terus berkembang (Wisniewski, 2001) (Abdullah, 2006).

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada pandangan positivisme, di mana peneliti meneliti populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan alat ukur khusus serta menganalisis data secara statistik atau kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, dengan jenis penelitian korelasional guna mengetahui hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian kuantitatif berfokus pada pengumpulan data berbasis angka untuk menggambarkan, memprediksi, dan mengontrol fenomena yang diteliti (Leo, 2013). Tujuan utama dari studi ini adalah untuk menelusuri seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa secara objektif dan terukur.

Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research atau penelitian penjelasan. Sugiyono (2017:6) menjelaskan bahwa penelitian explanatori bertujuan untuk menguraikan posisi suatu variabel serta hubungan sebab-akibat antarvariabel yang diteliti. Lokasi penelitian berada di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Magelang, yang menyediakan berbagai layanan publik, termasuk layanan administrasi dan akademik yang dapat diakses oleh mahasiswa. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas relevansinya terhadap kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna layanan tersebut. Waktu pelaksanaan penelitian dijadwalkan pada bulan April hingga Mei 2025. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebagai instrumen utama, yang menggunakan skala Likert 1 sampai 4, di mana nilai 4 menunjukkan tingkat persetujuan tertinggi dan nilai 1 menunjukkan tingkat persetujuan terendah. Pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi dalam model SERVQUAL, yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Instrumen ini mengacu pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebuah alat ukur yang secara umum digunakan untuk mengevaluasi kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan secara menyeluruh dan sistematis. Melalui SKM, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna secara lebih mendalam. Hasil survei nantinya juga akan digunakan untuk merumuskan rekomendasi yang bersifat konstruktif dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk layanan yang tersedia di MPP Kota Magelang. Oleh sebab itu, SKM memiliki nilai strategis sebagai sarana evaluasi berkelanjutan untuk memastikan layanan publik tetap responsif dan sesuai harapan masyarakat (Kementerian PANRB, 2017).

Mahasiswa, sebagai salah satu kelompok pengguna layanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Magelang, dikenal memiliki karakteristik yang kritis dan aktif dalam memanfaatkan layanan administrasi, baik untuk kepentingan akademik maupun kebutuhan administratif lainnya. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan MPP menjadi indikator penting dalam mengevaluasi sejauh mana layanan publik bersifat inklusif dan responsif. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa, dengan menggunakan SKM sebagai alat ukur, menjadi studi yang relevan dan bernilai strategis. Kajian ini tidak hanya menggambarkan realitas empiris mengenai pelayanan publik di MPP Kota Magelang, tetapi juga menyajikan rekomendasi peningkatan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, khususnya mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan di MPP Kota Magelang dan menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa melalui pendekatan Survei Kepuasan Masyarakat. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat teridentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan yang berperan sebagai penentu utama kepuasan mahasiswa. Studi ini juga diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen pelayanan, serta menjadi referensi praktis bagi pemerintah daerah dan pengelola MPP dalam meningkatkan mutu dan efektivitas layanan publik di Kota Magelang.

Metode pengolahan data yang digunakan adalah penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur layanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata tertimbang

$$= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur, maka :

Bobot nilai rata – rata tertimbang

$$= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang berisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} = \text{Nilai Indeks} \times 25$$

Berikut ini nilai persepsi dan interval SKM yang digunakan dalam penilaian unsur SKM yang ditunjukkan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017

Hasil dan Pembahasan

Berikut merupakan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini:

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 2. Mahasiswa Pengguna Layanan MPP Menurut usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
17-18	26	29,55
19-20	57	64,77
21-22	4	4,55
23-24	1	1,14
Jumlah	88	100

Sumber : Data primer diolah 2025

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 3. Mahasiswa Pengguna Layanan MPP Menurut jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	28	31,82
Perempuan	60	68,18
jumlah	88	100

Sumber : Data primer diolah 2025

2. Data Pengolahan Survei Kepuasan Mahasiswa Per-Unsur Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Survei Kepuasan Mahasiswa pada Mal Pelayanan Publik Kota Magelang mengacu pada data pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per-unsur pelayanan dengan perhitungan menggunakan rumus-rumus berikut :

$$NRR \text{ Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuisioner yang terisi}}$$

$$(U1 \times 0,11) + (U2 \times 0,11) + (U3 \times 0,11) + (U4 \times 0,11) + (U5 \times 0,11) + (U6 \times 0,11) + (U7 \times 0,11) + (U8 \times 0,11) + (U9 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

$$\text{Nilai SKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times 25$$

$$\text{Nilai SKM Per Unsur Setelah Dikonversi} = \text{Nilai SKM} \times 25$$

Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Data Pengolahan Survei Kepuasan Mahasiswa Per-Unsur Pelayanan

Unsur	Jumlah	NRR	Nilai Indeks
U1	331	3,76	0,41
U2	333	3,78	0,42
U3	341	3,88	0,43
U4	329	3,73	0,41
U5	331	3,76	0,41
U6	335	3,81	0,41
U7	344	3,91	0,43
U8	333	3,78	0,42
U9	334	3,80	0,42
total	3011	38,02	3,76

Sumber : Data primer diolah 2025

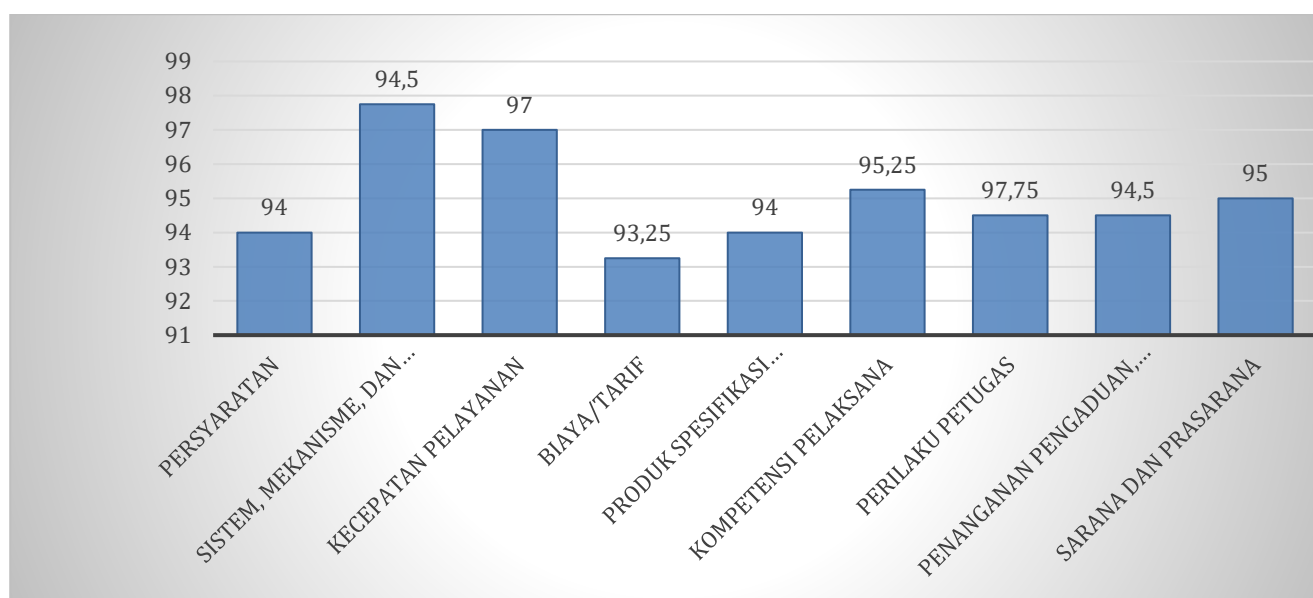
$$\text{Nilai SKM setelah dikonversi} = 3,76 \times 25 = 94,00$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan pada Tabel 1, maka Mal Pelayanan Publik Kota Magelang memperoleh hasil Konversi SKM sebesar 94,00 yang berarti berada dalam mutu pelayanan "A" dengan kategori "SANGAT BAIK". Selanjutnya apabila dilihat dari masing-masing unsur Survei Kepuasan Mahasiswa, nilai SKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini :

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Per-Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1	Persyaratan	3,76	94,00	A	SANGAT BAIK
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	3,91	94,50	A	SANGAT BAIK
3	Kecepatan Pelayanan	3,88	97,00	A	SANGAT BAIK
4	Biaya/tarif	3,73	93,25	A	SANGAT BAIK
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,76	94,00	A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi pelaksana	3,81	95,25	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku petugas	3,78	97,75	A	SANGAT BAIK
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,78	94,50	A	SANGAT BAIK
9	Sarana dan prasarana	3,80	95,00	A	SANGAT BAIK

Sumber : Data primer diolah 2025

**Gambar 1.** Grafik Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Per-Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 88 mahasiswa yang pernah memanfaatkan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Magelang, diperoleh skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 3,76. Setelah dikonversikan, nilai tersebut setara dengan angka 94,00. Mengacu pada pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, skor

ini termasuk dalam kategori mutu pelayanan “A” atau “SANGAT BAIK”. Artinya, secara umum kinerja layanan MPP dinilai memuaskan oleh kalangan mahasiswa.

Jika ditelaah lebih lanjut, seluruh aspek pelayanan—meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, hingga sarana dan prasarana—memperoleh skor rata-rata di atas angka 90. Menarik untuk dicermati bahwa unsur “Perilaku Petugas” mendapatkan nilai tertinggi, yaitu sebesar 97,75. Dalam hal keberhasilan implementasi pelayanan sangat ditentukan oleh bagaimana petugas berinteraksi dengan masyarakat. Perilaku petugas mencerminkan wajah institusi layanan secara langsung; sikap ramah, sopan, responsif, dan empatik tidak hanya memengaruhi persepsi masyarakat, tetapi juga meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap penyelenggara layanan (Mustabir, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi interpersonal memiliki bobot yang besar dalam membentuk pengalaman pengguna. Bahkan dalam kondisi di mana prosedur telah berjalan dengan baik, pelayanan dapat dinilai kurang memuaskan apabila tidak diiringi oleh perilaku petugas yang profesional dan bersahabat. Sebaliknya, jika petugas menunjukkan etika kerja yang baik dan mampu membangun komunikasi yang humanis, pelayanan akan terasa lebih personal dan menyenangkan bagi masyarakat. Oleh karena itu, tidak mengherankan apabila unsur “Perilaku Petugas” memperoleh skor tertinggi dalam penilaian, karena aspek ini dianggap paling mencerminkan mutu pelayanan dari perspektif pengguna secara langsung.

Sebaliknya, unsur “Biaya/tarif” mencatatkan nilai terendah dengan 93,25. Biaya pelayanan bersama dengan kinerja layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Septi, 2023). Biaya yang dikenakan pada pengguna layanan tidak hanya menentukan tingkat aksesibilitas, tetapi juga memengaruhi bagaimana masyarakat memandang kualitas layanan yang diterima. Apabila tarif yang ditetapkan terlalu tinggi, hal ini dapat menjadi penghalang bagi kelompok masyarakat dengan daya beli terbatas untuk mendapatkan layanan yang seharusnya inklusif dan merata. Sebaliknya, tarif yang transparan dan wajar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan dan memperkuat persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dan manfaat yang diterima oleh pengguna sangat menentukan tingkat kepuasan mereka. Ketidaksesuaian tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan bahkan menurunkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Oleh karena itu, penetapan tarif harus mempertimbangkan kemampuan bayar masyarakat sekaligus memastikan keberlanjutan operasional layanan. Tarif yang memadai membantu penyedia layanan menutupi biaya operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Profil responden juga memberikan informasi yang menarik. Mayoritas responden merupakan mahasiswa berusia 19–20 tahun (64,77%), dengan persentase perempuan mencapai 68,18%. Data ini menunjukkan bahwa kelompok usia muda, khususnya perempuan, lebih dominan dalam memanfaatkan layanan publik seperti yang disediakan oleh MPP. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara layanan untuk merancang pendekatan yang lebih komunikatif, ramah, dan responsif, guna menyesuaikan diri dengan karakteristik serta kebutuhan mayoritas pengguna layanan tersebut.

Simpulan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 88 mahasiswa pengguna Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Magelang menunjukkan nilai rata-rata 3,76 atau skor konversi 94,00. Skor ini menempatkan mutu layanan dalam kategori “A” dengan predikat “Sangat Baik”. Seluruh unsur pelayanan memperoleh skor di atas 90, dengan “Perilaku Petugas” mencatat skor tertinggi (97,75), menandakan pentingnya interaksi yang ramah dan profesional. Sebaliknya, unsur “Biaya/Tarif” menjadi yang terendah (93,25), meskipun tetap tergolong sangat baik, sehingga disarankan peningkatan pada aspek transparansi dan kesesuaian tarif.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi tidak hanya oleh efisiensi sistem, tetapi juga oleh pendekatan yang humanis dan keterjangkauan informasi. Belum tercapainya skor maksimal pada seluruh unsur menandakan perlunya peningkatan, khususnya pada aspek digitalisasi, penyampaian informasi, dan etika pelayanan. Rekomendasi mencakup peningkatan penggunaan teknologi seperti aplikasi layanan, sistem antrean daring, serta penyajian informasi yang mudah dipahami. Pelatihan rutin bagi petugas juga penting untuk memperkuat aspek komunikasi dan empati. Pemerintah daerah perlu meninjau kembali struktur tarif dan memastikan kebijakan pelayanan sesuai dengan hasil evaluasi SKM. Selain itu, mahasiswa diharapkan lebih aktif menyampaikan saran dan kritik melalui kanal aduan digital. Mengingat keterbatasan responden pada penelitian ini, studi lanjutan perlu melibatkan mahasiswa dari berbagai latar belakang dan program studi, serta menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) dan longitudinal guna memperoleh gambaran yang lebih mendalam dan menyeluruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan MPP.

Daftar Pustaka

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31–47. <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
- Al-Borie, H. M., & Damanhour, A. M. S. (2013). Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: A SERVQUAL analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(1), 20–30. <https://doi.org/10.1108/09526861311288613>
- Angur, M. G., Natarajan, R., & Jahera, J. S., Jr. (1999). Service quality in the banking industry: An assessment in a developing economy. *International Journal of Bank Marketing*, 17(3), 116–125. <https://doi.org/10.1108/02652329910269211>
- Arasli, H., Katircioglu, S. T., & Mehtap-Smadi, S. (2005). A comparison of service quality in the banking industry: Some evidence from Turkish- and Greek-speaking areas in Cyprus. *International Journal of Bank Marketing*, 23(7), 508–526. <https://doi.org/10.1108/02652320510629881>
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253–268. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4)

- Butt, M. M., & de Run, E. C. (2010). Private healthcare quality: Applying a SERVQUAL model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 23(7), 658–673. <https://doi.org/10.1108/09526861011071580>
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811–828. <https://doi.org/10.1108/03090560210430818>
- Daming, M. (2024). Pentingnya perilaku dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 30–35.
- Estawara, H. (2010). *Stakeholder relationship in integrated marketing communication*. Universitas Pancasila.
- Evans, A. W. (2001). The assumption of equilibrium in the analysis of migrations and interregional differences: A review of some recent research. *Journal of Regional Science*, 30(4), 515–532.
- Ghotbabadi, A. R., Baharun, R., & Wan Shamsudin, W. N. (2015). Service quality measurements: A review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267–286. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v5-i2/1484>
- Gounaris, S., Stathakopoulos, V., & Athanassopoulos, A. (2003). Antecedents to perceived service quality: An exploratory study in the banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 21(4), 168–190. <https://doi.org/10.1108/02652320310479187>
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Jayawardhena, C. (2000). Measurement of service quality in internet banking: The development of an instrument. *Journal of Marketing Management*, 20(1–2), 185–207. <https://doi.org/10.1362/026725700784461635>
- Kang, G.-D., & James, J. (2004). Service quality dimensions: An examination of Grönroos's service quality model. *Managing Service Quality*, 14(4), 266–277. <https://doi.org/10.1108/09604520410546806>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43941/keputusan-menpan-no-63kepmpan72003-tahun-2003>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/143251/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Kencana, S. I. (1999). *Ilmu administrasi publik*. Rineka Cipta.

- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function. *Decision Sciences*, 25(5–6), 737–766. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1994.tb01868.x>
- Kotler, P., & Tjiptono, F. (2003). *Total quality management*. Andi Offset.
- Kumar, M., Kee, F. T., & Manshor, A. T. (2009). Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banks: An application of dominance analysis in SERVQUAL model. *Managing Service Quality*, 19(2), 211–228. <https://doi.org/10.1108/09604520910943198>
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.
- Namira, F. A., Nugraha, J. T., Mali, M. G., & Orbawati, E. B. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Magelang. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(3), 1797–1808. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10507>
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen mutu terpadu (Total quality management)*. Ghalia Indonesia.
- Negi, R. (2009). Determining customer satisfaction through perceived service quality: A study of Ethiopian mobile users. *International Journal of Mobile Marketing*, 4(1), 31–38.
- O. Rieper, & Mayne, J. (1998). *Evaluation and the public sector reform: Concepts and practices in international perspective*. Transaction Publishers.
- Pamungkas, H. (2023). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Kedai Kopi Tuku (Skripsi Sarjana, Universitas Pembangunan Jaya). <https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/4358/10/BAB%20III.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- 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.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan birokrasi*. CV Alfabeta.
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913–949. <https://doi.org/10.1108/02656710510625211>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-28). Alfabeta.
- Suandi. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13–22.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Kamalanabhan, T. J. (2002). Customer perceptions of service quality: A critique. *Total Quality Management*, 13(2), 111–124. <https://doi.org/10.1080/09544120120098535>

- Tri Nugraha, J., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public service quality dan customer satisfaction: Mengekplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 167–174. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 11(6), 380–388. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000006279>
- Yeo, R. K. (2008). Brewing service quality in higher education: Characteristics of ingredients that make up the recipe. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 266–286. <https://doi.org/10.1108/09684880810886277>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Zuhra, I., Septi, A. J., & Dabutar, A. R. (2023). Pengaruh kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah (Studi pengguna BRI Mobile di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(4).