

## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI LAYANAN LOKET PEMBAYARAN PAJAK DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KEDIRI)

Eliviana Ary Risyananda, S.IAN., M.KP<sup>1)</sup> Drs. Moh. Hasim, M.M<sup>2)</sup> Natasya Elok Natalia<sup>3)</sup>

- 1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas  
Pawiyatan Daha Kediri, Indonesia
- 2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas  
Pawiyatan Daha Kediri, Indonesia

\*Email Korespondensi : [elivianarisyananda123@gmail.com](mailto:elivianarisyananda123@gmail.com)<sup>1)</sup> [hasim1107@gmail.com](mailto:hasim1107@gmail.com)<sup>2)</sup> [natasyaelok2@gmail.com](mailto:natasyaelok2@gmail.com)

### Abstrak

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja instansi pemerintah. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada loket pembayaran pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kediri masih kurang optimal. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan peneliti yaitu pegawai Badan Pegawai Pendapatan Daerah Kabupaten Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada loket pembayaran pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kediri masih belum optimal. Beberapa permasalahan utama yang ditemukan antara lain kurangnya keramahan pegawai, tidak konsistennya penerapan SOP, serta lemahnya komunikasi dan ketegasan petugas dalam memberikan arahan kepada masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan munculnya rasa ketidaknyamanan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi fasilitas yang memadai dan adanya sistem pembayaran digital, sedangkan faktor penghambat utamanya adalah sikap petugas yang kurang profesional, komunikasi yang tidak efektif, dan prosedur layanan yang belum berjalan sesuai ketentuan. Secara keseluruhan, pelayanan publik di loket pembayaran pajak daerah perlu ditingkatkan terutama dari aspek sikap petugas dan konsistensi penerapan SOP guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, kualitas pelayanan, pajak daerah, kepuasan masyarakat, Badan Pendapatan Daerah.

### Abstract

*Public service is a form of service provided by the government to meet the needs of the community in accordance with laws and regulations. The quality of public service is an important indicator in assessing the effectiveness of government agency performance. However, observations indicate that the quality of service at the regional tax payment counter at the Kediri Regency Regional Revenue Agency is still less than optimal. The research method used was a qualitative descriptive approach, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research informants were employees of the Kediri Regency Regional Revenue Agency. The results indicate that the quality of public service at the regional tax payment counter at the Kediri Regency Regional Revenue Agency is still less than optimal. Several key issues identified include a lack of staff friendliness, inconsistent implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), and weak communication and assertiveness of officers in providing directions to the public. These conditions lead to feelings of discomfort and dissatisfaction with the services received. Furthermore, supporting factors for service quality include adequate facilities and a digital payment system, while the main inhibiting factors are unprofessional staff attitudes, ineffective communication, and service procedures that do not comply with regulations. Overall, public service at the regional tax payment counter needs to be improved, particularly in terms of staff attitudes and consistent implementation of SOPs to increase public satisfaction and trust.*

**Keywords:** public services, service quality, regional taxes, public satisfaction, Regional Revenue Agency.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagaimana dijelaskan oleh Denhardt & Denhardt (2003) bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada pemenuhan kepentingan warga negara. Tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan bagi warga negara dalam memperoleh hak-hak dasar seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan layanan sosial lainnya. Pemerintah berkewajiban memastikan setiap individu mendapatkan pelayanan yang merata, berkualitas, dan mudah diakses tanpa diskriminasi. Untuk mencapai hal tersebut, pelayanan publik harus mengutamakan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, kecepatan, dan kepuasan pengguna. Standar pelayanan yang jelas, mekanisme pengaduan yang baik, serta evaluasi berkala perlu diterapkan, terlebih dengan adanya perkembangan teknologi yang mendorong transformasi pelayanan menjadi lebih digital dan responsif.

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, dan memuaskan. Kualitas ini mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, kemudahan akses, serta kejelasan informasi. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (SERVQUAL) menjelaskan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sejalan dengan itu, Lupioadi (2013) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan. Semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Beberapa ahli, seperti Lupioadi, menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima masyarakat. Namun, pada loket pembayaran pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah, sehingga membuat suasana pelayanan terasa kaku dan tidak nyaman bagi wajib pajak yang datang.

Loket pembayaran pajak daerah merupakan fasilitas penting yang disediakan pemerintah untuk memudahkan masyarakat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Layanan di loket ini meliputi pembayaran berbagai jenis pajak daerah, konsultasi, dan penyelesaian kendala administrasi. Meski sistem digital dan antrean elektronik mulai diterapkan di beberapa kantor

Bapenda, sebagian masyarakat masih memilih pelayanan langsung karena keterbatasan terhadap teknologi. Oleh karena itu, sikap petugas yang ramah, informatif, dan profesional sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pelayanan pajak tidak hanya membantu masyarakat membayar pajak, tetapi juga memberikan pemahaman mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan.

Kualitas pelayanan di loket Badan Pendapatan Daerah masih dianggap kurang optimal, terutama terkait sikap pegawai yang kurang komunikatif, tidak tegas, dan kurang ramah. Banyak pegawai tidak memberikan senyuman, sapaan hangat, ataupun penjelasan yang memadai kepada masyarakat, sehingga menimbulkan pengalaman pelayanan yang negatif. Kurangnya teguran atau arahan jelas mengenai prosedur, seperti kewajiban mengambil nomor antrean, menyebabkan ketidakadilan bagi warga yang sudah menunggu. Pegawai yang melayani masyarakat tanpa mengikuti SOP menimbulkan kekacauan dan rasa tidak puas. Lemahnya komunikasi dan kurangnya profesionalitas berdampak pada menurunnya citra pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap Bapenda.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, peneliti terdorong untuk mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor pelayanan yang diinginkan masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Kediri terhadap pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah. Penelitian ini berupaya menjawab sejauh mana pelayanan telah diberikan sesuai kebutuhan publik dan bagaimana persepsi warga mengenai kualitas layanan yang disediakan, khususnya pada loket pembayaran pajak daerah. Dengan memahami akar permasalahan dan harapan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Loket Pembayaran Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kediri)”.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang kualitas pelayanan publik pada loket pembayaran pajak daerah dalam meningkatkan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu karen kualitas pelayanan publik

dapat digali lebih dalam dan memudahkan peneliti untuk menjelaskan dan memaparkan hasil penelitian tersebut meliputi penilaian kualitas pelayanan publik pada loket pembayaran wajib pajak di badan pendapatan daerah kabupaten kediri, faktor pendukung dan faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan publik ( studi pada layanan loket pembayaran pajak daerah badan pendapatan daerah kabupaten kediri).

Peneliti memperoleh data dalam penelitian yaitu dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dari Kepala SubBagian Umum, dan pegawai pelayan publik di bagian loket pembayaran pajak daerah dan pegawai pelayan publik di loket pembayaran pajak daerah sebagai konsultasi mengenai kendala terkait pajak daerah, Tata usaha dan beberapa staff tata usaha bagian administrasi kearsipan dan observasi di kantor Badan Pendapatan Daerah di bidang Sekretariat dan Loket Pembayaran Pajak serta documenter. Data sekunder diperoleh dari literatur.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri sebagai alat utama (human instrument), yang dilengkapi dengan pedoman wawancara, buku catatan, laptop, serta ponsel untuk membantu proses dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yakni pengumpulan data, pengecekan atau verifikasi, proses pengkodean, serta pengelompokan data ke dalam pola dan kategori tertentu untuk mendapatkan temuan yang relevan dengan fokus penelitian. Kesimpulan akhir disusun secara deskriptif dengan mengacu pada proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan memberikan kontribusi bagi penelitian berikutnya.

## **HASIL PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian dengan data yang diperoleh maka *Tangible* (Bukti Fisik) Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan dalam sektor pelayanan publik yang mengarah pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Zeithaml. Et. All dalam (Hardiyansyah, 2018) tangible merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi asministrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Pada penelitian ini Indikator tangible atau bukti fisik, tangible merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti

nyata dari pelayanan yang diberikan organisasi. Dimensi tangible dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator - indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan pembayaran pajak daerah Bapenda Kabupaten Kediri dari aspek penampilan petugas dan penggunaan alat bantu sudah optimal dan sesuai dengan SOP yang berlaku, akan tetapi masih terdapat aspek pelayanan yang perlu dibenahi dan ditingkatkan seperti tingkat kedisiplinan petugas di loket pembayaran pajak daerah yang bekerja belum sesuai dengan jadwal operasional kerja yang tertera di SOP. Selain itu rendahnya kualitas pelayanan pembayaran pajak daerah Bapenda Kabupaten Kediri juga disebabkan oleh beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Hal ini di tandai dengan 57 ketidaknyamanan dalam proses pelayanan yang diakibatkan oleh antrian yang tidak berfungsi dikarenakan masyarakat yang sering datang ke lokasi taidak mengambil nomor antrian yang mengakibatkan masyarakat merasa kurang nyaman saat proses pelayanan.

Reliability (Kehandalan) Menurut Zeithaml et all., dalam (Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kehandalan merupakan kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat serta memuaskan pengguna layanan. Kehandalan dalam pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan, kehandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pengguna layanan terhadap kehandalan maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi begitu juga sebaliknya. Pada penelitian ini, dimensi reliability ditentukan oleh indikator - indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Pada pelaksanaannya pelayanan di loket pembayaran pajak daerah Bapenda kabupaten Kediri pada aspek kecermatan petugas dalam pelayanannya sudah sangat cermat dan telah mengerti tugas masing-masing sehingga dapat melakukan pelayanan secara efisien selain itu petugas selalu berhati-hati dalam prosesnya sehingga dapat terhindar dari kesalahan yang dapat mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan.

Selanjutnya pada aspek standar pelayanan yang jelas, pelayanan di loket pembayaran pajak daerah sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan memuat standar pelayanan, waktu pelayanan dan lain sebagainya. Pada aspek kemampuan dan keahlian petugas dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah optimal dan handal dalam pengoperasian komputer (laptop) karena terdapat pelatihan rutin yang bertujuan untuk mengasah kemampuan pegawai dalam 58 penggunaan alat bantu dalam pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Responsiveness (Ketanggapan) Menurut Zeithaml et all., dalam (Hardiyansyah, 2018) mengungkapkan bahwa Responsiveness (Ketanggapan) merupakan Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Daya tanggap yang diberikan oleh instansi dengan baik akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dimensi responsiveness merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari masyarakat atau pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan dan terciptanya peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Pada dimensi responsiveness dalam penelitian ini di tentukan oleh indikator-indikator yaitu: merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, serta petugas mampu mengatasi keluhan masyarakat dalam pelayanan. Pada pelaksanaannya pelayanan di loket pembayaran pajak daerah Bapenda Kabupaten Kediri pada aspek merespon pemohon yang ingin pelayanan pembayaran pajak daerah sudah sangat tanggap dan optimal dalam merespon wajib pajak atau pengguna layanan yang ingin membayar pajak daerah di Bapenda Kabupaten Kediri. Kemudian pada aspek mengatasi keluhan masyarakat dalam pelayanan di loket pembayaran pajak daerah Bapenda Kabupaten Kediri tergolong baik.

Assurance (Jaminan) Menurut Zeithaml et all., dalam (Hardiyansyah, 2018) mengungkapkan bahwa Assurance (Jaminan) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, Jaminan merupakan bentuk kepastian dari petugas yang memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Dimensi Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan 59 sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Pada dimensi assurance dalam penelitian ini di tentukan oleh indikator-indikator yaitu: jaminan tepat waktu, jaminan legalitas serta jaminan biaya dalam pelayanan. Pada pelaksanaannya pelayanan di loket pembayaran pajak daerah Bapenda Kabupaten

Kediri pada aspek jaminan tepat waktu, dapat diketahui bahwa petugas di loket pembayaran pajak daerah Bapenda sudah dijalankan semaksimal mungkin dengan mengacu pada target waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Selanjutnya pada aspek jaminan legalitas pelayanan diloket pembayaran pajak daerah Bapenda berupa SK petugas pelayanan yang membuktikan bahwa pegawai melakukan tugasnya secara legal dan cetakan serta stempel atau cap pada notis pajak sebagai bukti sah pembayaran pajak. Kemudian pada aspek jaminan biaya dalam pelayanan pembayaran pajak daerah Bapenda sudah optimal dan hanya memungut biaya sesuai dengan biaya yang tertera di notis pajak dan tanpa biaya tambahan lainnya dan jika ada masyarakat yang kurang dalam membawa uang, tetap dilayani dan uang tetap diterima namun nantinya akan ada keterangan di surat bukti pembayaran pajak jika pembayar kurang dalam menyetor jumlah uang.

Empathy (Empati) Menurut Zeithaml et all., dalam (Hardiyansyah, 2018) menungkapkan bahwa Emphaty (Empati) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Pihak pemberi layanan harus memiliki empati dalam memahami kebutuhan pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi empathy dalam penelitian ini menggunakan beberapa indikator-indikator diantaranya yaitu petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah, serta petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). 60 Dari segi empati, pelayanan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) masih belum sepenuhnya memenuhi indikator pelayanan yang berorientasi pada kepedulian terhadap kebutuhan khusus masyarakat. Salah satu contohnya adalah belum tersedianya antrean khusus bagi ibu hamil dan juga tidak tersedianya alat kesehatan yang salah satunya kota P3K yang seharusnya mendapatkan prioritas pelayanan demi kenyamanan dan kesehatannya. Meskipun begitu, Bapenda telah menyediakan fasilitas jalur khusus bagi pengguna kursi roda sebagai bentuk perhatian terhadap penyandang disabilitas. Kehadiran jalur tersebut menunjukkan adanya upaya untuk membangun lingkungan pelayanan yang lebih inklusif. Namun, agar pelayanan di Bapenda benar-benar mencerminkan empati yang menyeluruh, penting juga untuk memperluas fasilitas serupa bagi kelompok rentan lainnya, termasuk ibu hamil, lansia, dan masyarakat dengan kebutuhan khusus lainnya

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan uraian pembahasan terkait upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Loket Pembayaran Pajak Daerah Bapenda Kabupaten Kediri), dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara keseluruhan telah menunjukkan kualitas yang cukup baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator layanan yang belum berjalan secara maksimal apabila ditinjau dari aspek-aspek tertentu yaitu:

Dari aspek tangible (bukti fisik) belum optimal dapat dilihat dari aspek keyamanan dan kedisiplinan, masyarakat masih mengeluhkan mengenai kedisiplinan aparatur yang bertugas di loket pembayaran pajak daerah Bapenda yang belum sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Pada aspek responsiveness (ketanggapan) belum optimal karena aparatur yang bertugas belum mampu untuk berkomunikasi dengan nada baik cendurung memperlihatkan perilaku dingin dengan masyarakat. Dari aspek empaty (empati) juga belum optimal karena peneliti masih menjumpai kurang adanya fasilitas seperti antrian khusus ibu hamil, dan juga belum adanya alat Kesehatan yang berupa P3K. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayan publik studi pada loket pembayaran pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kediri tergolong baik.

## SARAN

Dari temuan yang diperoleh, peneliti merasa perlu menyampaikan sejumlah saran berkaitan dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Loket Pembayaran Pajak Daerah Bapenda Kabupaten Kediri):

1. Tangible (Bukti Fisik) a. Penegakan Disiplin Waktu dan Pengawasan Ketat Pihak manajemen perlu menerapkan pengawasan yang lebih ketat terhadap kedisiplinan waktu kerja pegawai, terutama dalam hal memulai pelayanan tepat pukul 08.00 sesuai jadwal resmi. Hal ini bisa dilakukan dengan absensi digital yang mencatat waktu aktif 62 pegawai di loket layanan, serta evaluasi rutin terhadap kepatuhan jadwal kerja. b. Peningkatan Kesadaran dan Tanggung Jawab Melalui Pembinaan Pegawai perlu diberikan pembinaan secara berkala mengenai pentingnya disiplin waktu sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Melayani masyarakat tepat waktu mencerminkan profesionalisme dan integritas pegawai serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi Bapenda.

2. Responsiveness (ketanggapan) a. Pelatihan Layanan Prima dan Komunikasi Efektif Pegawai perlu mengikuti pelatihan berkala tentang pelayanan publik yang berfokus pada keterampilan komunikasi dan bahasa tubuh yang positif. Dengan pelatihan ini, pegawai diharapkan mampu berinteraksi dengan masyarakat secara ramah, sopan, dan responsif, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan profesional. b. Penerapan Sistem Penilaian Kinerja Berbasis Kepuasan Masyarakat Manajemen Bapenda sebaiknya menerapkan sistem evaluasi kinerja pegawai yang melibatkan umpan balik langsung dari masyarakat. Dengan adanya penilaian terhadap keramahan dan responsivitas pegawai, setiap individu akan ter dorong untuk memperbaiki sikap dan meningkatkan kualitas pelayanannya secara konsisten.
3. Empathy (empati) a. Penyediaan Fasilitas Khusus untuk Kelompok Rentan Bapenda sebaiknya menyediakan fasilitas khusus seperti antrean prioritas dan kursi tunggu yang nyaman bagi ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas. Fasilitas ini mencerminkan empati dan kepedulian instansi terhadap kondisi fisik pengunjung yang membutuhkan perhatian lebih dalam proses pelayanan. b. Pengadaan dan Penempatan Kotak P3K di Area Strategis Kotak P3K sebagai alat kesehatan dasar perlu disediakan dan ditempatkan di lokasi-lokasi strategis dalam area pelayanan. Hal ini penting untuk penanganan cepat saat terjadi kondisi darurat kesehatan, serta menjadi bentuk kesiapsiagaan dan empati terhadap keselamatan pengunjung dan pegawai di lingkungan Bapenda.

## REFERENSI

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lupioadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- 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.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson.