

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI KANTOR DISTRIK SORONG TIMUR

Saiful Ichwan¹⁾ | Siti Nurjanah²⁾ | Aswad Muhdar³⁾ | Akmal Ridwan⁴⁾ | Muhammad Yusuf Bahar⁵⁾ |

^{1,2,3,4,5,6)} Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sorong |
ichwan.ipul@gmail.com | sitinurjannah532126@gmail.com | aswadmuhdar0@gmail.com |
akmalmanager@gmail.com | muh.ysf36@gmail.com

Abstrak: Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk memberikan masukan dan rekomendasi kepada aparat Distrik Sorong Timur mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Permasalahan yang dihadapi mitra meliputi perlunya penguatan kualitas pelayanan publik, transparansi pelayanan, serta optimalisasi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai solusi tim pengabdian melaksanakan kegiatan observasi, wawancara, diskusi, dan penyusunan rekomendasi peningkatan pelayanan publik. Kegiatan dilaksanakan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan informan kunci, diskusi bersama aparat distrik, serta penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui observasi, wawancara, diskusi, serta pengukuran kualitas pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada pada kategori baik dengan rata-rata nilai 83,3%, sedangkan tingkat kepercayaan masyarakat sebesar 86%. Kegiatan ini menghasilkan rekomendasi peningkatan pelayanan publik yang meliputi penguatan kapasitas aparat, peningkatan transparansi pelayanan, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, dan perbaikan fasilitas pelayanan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi positif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan kepercayaan masyarakat di Distrik Sorong Timur.

Kata Kunci: pelayanan publik; kualitas pelayanan; kepercayaan masyarakat; pengabdian kepada masyarakat; Distrik Sorong Timur.

Pendahuluan

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan sering dijadikan indikator untuk menilai kinerja pemerintah, karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan sekaligus kepercayaan masyarakat (Febri Suci & Ajidin, 2023). Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang maksimal, hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan secara terus-menerus agar tercipta tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan bertanggung jawab. Kualitas pelayanan yang didukung oleh responsivitas aparat, kemudahan akses layanan, dan kemampuan aparat dalam merespons kebutuhan masyarakat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (Fathurrahman et al., 2025).

Distrik Sorong Timur merupakan salah satu wilayah administratif yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wilayah ini terdiri dari beberapa kelurahan dengan kondisi sosial yang beragam serta kebutuhan administrasi yang cukup tinggi (Fira Utami et al., 2022).

Kondisi tersebut membuat masyarakat sangat bergantung pada berbagai layanan publik, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi usaha, hingga layanan sosial lainnya. Namun dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang muncul antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, ketergantungan pada pihak tertentu dalam proses administrasi, serta adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas layanan, khususnya di tingkat kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Selain itu, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, motivasi kerja, efektivitas organisasi, serta perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kapasitas aparatur, dan sistem kerja yang belum berjalan secara efektif dapat menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat (Ashari, 2022).

Berdasarkan berbagai kajian literatur, kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa dimensi, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik (Hardiyansyah, 2018). Penilaian kualitas pelayanan juga dapat dilakukan melalui pendekatan SERVQUAL yang mencakup aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai indikator utama dalam mengukur mutu pelayanan (Tri Nugraha et al., 2024). Penelitian (Hatidah Hatidah & Agung Indriansyah, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat.

Selain itu, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung maupun penghambat, seperti ketersediaan fasilitas serta sistem pelayanan yang diterapkan. Efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kecepatan dalam memberikan layanan, keakuratan informasi, serta kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan pendapat yang menegaskan bahwa kinerja aparatur memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat di Kantor Distrik Sorong Timur. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan pendekatan yang terencana dan partisipatif dengan melibatkan berbagai pihak, baik aparatur pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada perbaikan prosedur administratif, tetapi juga pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Pramuditha et al., 2024). Selain itu, evaluasi dan monitoring secara berkala perlu dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan publik, baik di tingkat distrik maupun kelurahan.

Langkah ini penting untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan, mengukur tingkat kepuasan masyarakat, serta menyusun strategi perbaikan yang tepat. Dalam konteks pengabdian kepada masyarakat, inovasi pelayanan juga menjadi hal yang sangat diperlukan untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Inovasi tersebut dapat berupa penyederhanaan prosedur, penerapan sistem digital, serta pengembangan layanan berbasis online yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Di sisi lain, peningkatan kualitas pelayanan juga harus didukung oleh komitmen dan integritas aparatur dalam menjalankan tugasnya secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada pemberian masukan, rekomendasi, dan evaluasi mengenai kualitas pelayanan publik, transparansi pelayanan, serta strategi membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui kegiatan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat, sekaligus menjadi contoh praktik pelayanan yang baik di tingkat lokal. Lebih lanjut, keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan tidak terlepas dari peran aktif masyarakat. Masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra dalam memberikan

masukan, kritik, dan saran terhadap kinerja pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk membangun komunikasi yang terbuka antara aparatur dan masyarakat, baik melalui forum pelayanan, kotak saran, maupun media digital. Dengan keterlibatan aktif masyarakat, diharapkan pelayanan publik di Distrik Sorong Timur dapat terus berkembang dan meningkat secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Realisasi Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat di Kantor Distrik Sorong Timur Kota Sorong” dilaksanakan di Kantor Distrik Sorong Timur, Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan masukan, rekomendasi, dan bahan evaluasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur distrik (Parinussa, 2024). Distrik Sorong Timur dipilih sebagai lokasi kegiatan karena merupakan salah satu unit pemerintahan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan berbagai pelayanan administrasi dan sosial.

Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, tim pengabdian melaksanakan kegiatan observasi, wawancara, diskusi, serta penyusunan rekomendasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik kepada aparatur Distrik Sorong Timur. Kegiatan dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan informan kunci, serta diskusi bersama aparatur Distrik Sorong Timur mengenai berbagai permasalahan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Informasi dan bahan diskusi yang disampaikan meliputi konsep pelayanan publik, dimensi kualitas pelayanan berdasarkan SERVQUAL, pentingnya transparansi pelayanan, strategi meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan administrasi. Diskusi dan pertukaran informasi dilakukan bersama aparatur Distrik Sorong Timur mengenai berbagai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, transparansi pelayanan, dan penguatan kepercayaan masyarakat. Melalui kegiatan diskusi dan pertukaran informasi, aparatur distrik memperoleh masukan mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik serta peran aparatur dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif. Observasi lapangan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan publik yang berlangsung di Kantor Distrik Sorong Timur. Observasi dilakukan terhadap mekanisme pelayanan, kondisi sarana dan prasarana, serta pola interaksi antara aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan.



Gambar 1. Tampak depan Kantor Distrik Sorong Timur sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan yang dirancang secara sistematis untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan publik, memberikan pemahaman mengenai pentingnya

kualitas pelayanan, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh pihak distrik. Tahapan kegiatan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Kegiatan
1	Persiapan	Koordinasi dengan pihak Distrik Sorong Timur, identifikasi permasalahan pelayanan publik, penyusunan instrumen observasi dan wawancara, serta penentuan jadwal kegiatan.
2	Observasi Lapangan	Pengamatan langsung terhadap proses pelayanan publik, kondisi sarana dan prasarana, serta interaksi antara aparaturnya dan masyarakat pengguna layanan.
3	Wawancara dan Pengumpulan Data	Wawancara dengan informan kunci untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan, kendala pelayanan, dan upaya peningkatan pelayanan publik.
4	Diskusi dan Pertukaran Informasi	Diskusi dan pertukaran informasi mengenai kualitas pelayanan publik, transparansi pelayanan, penguatan kepercayaan masyarakat, serta strategi dan alternatif solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
5	Evaluasi dan Penyusunan Rekomendasi	Analisis hasil observasi dan wawancara, evaluasi kegiatan, serta penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik.
6	Pelaporan	Penyusunan laporan kegiatan dan dokumentasi hasil pengabdian kepada masyarakat.

Sumber: Tim Pengabdian, 2026.

Teknik Pengumpulan Data dan Pengukuran

Untuk mendukung analisis kualitas pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat, tim pengabdian melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara terstruktur, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelayanan yang berlangsung di Kantor Distrik Sorong Timur untuk memperoleh gambaran mengenai mekanisme pelayanan, interaksi aparaturnya dengan masyarakat, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan. Wawancara mendalam dilakukan kepada informan kunci untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pelayanan publik, kendala pelayanan, serta upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan. Sementara itu, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan berbagai data pendukung berupa arsip pelayanan, foto kegiatan, serta dokumen administrasi yang relevan. Dalam kegiatan ini, data yang diperoleh melalui kuesioner digunakan sebagai data pendukung (supporting data) untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara mendalam. Penggunaan kuesioner bertujuan memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat, sedangkan analisis utama tetap dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui interpretasi hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur.

Pengukuran kualitas pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang terdiri atas 20 masyarakat pengguna layanan, 5 tokoh masyarakat, dan 5 aparaturnya Distrik Sorong Timur. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1–5, yaitu skor 5 (sangat baik), skor 4 (baik), skor 3 (cukup), skor 2 (kurang), dan skor 1 (sangat kurang).

Indikator kualitas pelayanan publik mengacu pada dimensi pelayanan publik yang meliputi kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, sikap aparaturnya, prosedur pelayanan, profesionalisme aparaturnya, dan fasilitas pelayanan. Sementara itu, tingkat kepercayaan masyarakat diukur melalui

indikator kejujuran aparatur, transparansi pelayanan, konsistensi pelayanan, tanggung jawab aparatur, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Persentase setiap indikator dihitung menggunakan rumus:

$$P = (F/N) \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Total skor yang diperoleh

N = Skor maksimum

Sebagai contoh, pada indikator kecepatan pelayanan diperoleh skor sebesar 120 dari skor maksimum 150 (30 responden $\times$ 5), sehingga diperoleh nilai persentase sebesar:

$$P = (120/150) \times 100\% = 80\%$$

Hasil pengukuran seluruh indikator selanjutnya digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat yang disajikan pada Gambar 6.

Tahap observasi lapangan dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan publik yang berlangsung di Kantor Distrik Sorong Timur. Observasi difokuskan pada mekanisme pelayanan, kondisi sarana dan prasarana, serta pola interaksi antara aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selanjutnya, tim melakukan pengamatan terhadap kondisi ruang pelayanan dan aktivitas masyarakat yang sedang mengakses layanan administrasi. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung proses pelayanan yang berlangsung serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



Gambar 2. Kondisi ruang pelayanan Kantor Distrik Sorong Timur yang digunakan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi pemerintahan.

Selain melakukan observasi, tim juga mengamati aktivitas masyarakat yang sedang mengakses pelayanan administrasi. Kegiatan ini dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan yang berlangsung serta tingkat kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan.



Gambar 3. Aktivitas masyarakat yang sedang menunggu proses pelayanan administrasi di Kantor Distrik Sorong Timur.

Pengumpulan informasi dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu Bapak Ricky Andre Pandori selaku Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Distrik Sorong Timur. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pelayanan publik, kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan, serta berbagai upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 4. Wawancara dengan Bapak Ricky Andre Pandori selaku Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Distrik Sorong Timur

Selanjutnya, tim melaksanakan diskusi dan pertukaran informasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat. Materi yang disampaikan meliputi konsep pelayanan publik, dimensi kualitas pelayanan berdasarkan SERVQUAL, transparansi pelayanan, serta strategi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Melalui kegiatan ini aparatur memperoleh masukan dan rekomendasi mengenai pentingnya pelayanan yang cepat, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai tindak lanjut, tim melakukan evaluasi dan menyusun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dapat diterapkan oleh pihak Distrik Sorong Timur. Rekomendasi tersebut meliputi peningkatan kapasitas aparatur, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan fasilitas pelayanan, serta penguatan mekanisme penyampaian aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur secara umum telah berjalan dengan baik. Aparatur distrik menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang ramah,

responsif, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Masyarakat juga menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup membantu dalam memenuhi kebutuhan administrasi mereka. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian, antara lain gangguan jaringan internet, keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan administrasi. Kondisi tersebut berpotensi menghambat efektivitas pelayanan dan menurunkan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan fasilitas pelayanan, penguatan sistem kerja, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Goo et al., 2025)

Sebagai tindak lanjut dari kegiatan ini, tim pengabdian menyusun beberapa rekomendasi yang dapat digunakan oleh pihak Distrik Sorong Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rekomendasi tersebut antara lain peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan pelayanan publik, optimalisasi penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, serta penguatan mekanisme penyampaian aspirasi masyarakat. Upaya tersebut perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui inovasi pelayanan, penguatan kapasitas aparatur, dan perbaikan sistem pelayanan agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Kurniawan, 2016). Melalui berbagai upaya tersebut diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat sehingga mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Distrik Sorong Timur.

Dokumentasi kegiatan meliputi foto koordinasi dengan pihak distrik, observasi proses pelayanan, wawancara mendalam dengan informan kunci serta pengumpulan data persepsi masyarakat melalui kuesioner, diskusi penyampaian hasil kegiatan, serta foto bersama antara tim pengabdian dan aparatur Distrik Sorong Timur. Dokumentasi tersebut menjadi bukti pelaksanaan kegiatan sekaligus bahan evaluasi untuk pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat pada masa yang akan datang



Gambar 5. Foto Bersama Tim Pengabdian dan Aparatur Distrik Sorong Timur

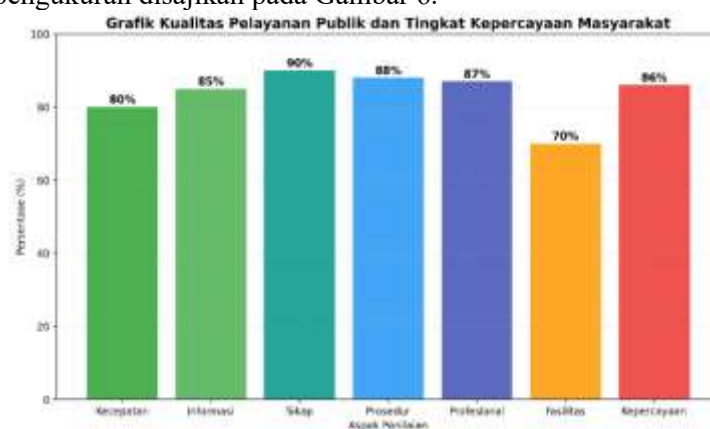
Hasil

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur berada pada kategori baik. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 30 responden yang terdiri atas masyarakat pengguna layanan, tokoh masyarakat, dan aparatur distrik, diperoleh rata-rata kualitas pelayanan publik sebesar 83,3%, sedangkan tingkat kepercayaan masyarakat mencapai 86%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek fasilitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Masyarakat pengguna layanan	20	66,67
2	Tokoh masyarakat	5	16,67
3	Aparatur distrik	5	16,67
Total	30	100	

Berdasarkan karakteristik responden tersebut, dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert 1–5. Hasil pengukuran disajikan pada Gambar 6.



Gambar 6. Grafik Kualitas Pelayanan Publik dan Tingkat Kepercayaan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 30 responden, diperoleh nilai kecepatan pelayanan sebesar 80%, kejelasan informasi sebesar 85%, sikap aparatur sebesar 90%, prosedur pelayanan sebesar 88%, profesionalisme aparatur sebesar 87%, dan fasilitas pelayanan sebesar 70%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator sikap aparatur memperoleh nilai tertinggi, yang mengindikasikan bahwa masyarakat menilai aparatur Distrik Sorong Timur telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, indikator fasilitas pelayanan memperoleh nilai terendah dibandingkan indikator lainnya, yang menunjukkan masih perlunya peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Secara keseluruhan, rata-rata kualitas pelayanan publik mencapai 83,3% dan termasuk dalam kategori baik, sedangkan tingkat kepercayaan masyarakat mencapai 86%. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah distrik. Tingginya nilai pada indikator sikap aparatur menunjukkan bahwa dimensi *empathy* dan *responsiveness* dalam model SERVQUAL telah berjalan dengan baik, sedangkan tingginya nilai kejelasan informasi menunjukkan bahwa aspek transparansi pelayanan telah diterapkan melalui penyampaian informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan secara jelas. Sebaliknya, nilai fasilitas pelayanan yang masih relatif rendah menunjukkan bahwa dimensi *tangible* masih memerlukan perhatian melalui peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hatidah Hatidah & Agung Indriansyah, 2022) yang menyatakan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian (Tri Nugraha et al., 2024) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan (Pramuditha et al., 2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang didukung oleh responsivitas aparatur, transparansi informasi, dan kemudahan pelayanan mampu meningkatkan kepuasan sekaligus

memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek fasilitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi, perlu dilakukan secara berkelanjutan agar seluruh dimensi kualitas pelayanan berkembang secara seimbang dan memberikan dampak yang lebih optimal terhadap kepercayaan masyarakat.

Luaran Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan di Kantor Distrik Sorong Timur menghasilkan beberapa luaran yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik. Luaran tersebut berupa terselenggaranya kegiatan diskusi dan pertukaran informasi mengenai kualitas pelayanan publik serta tersusunnya rekomendasi peningkatan pelayanan publik yang dapat dijadikan bahan evaluasi oleh pihak Distrik Sorong Timur.

Secara rinci, luaran yang dihasilkan dari kegiatan ini meliputi:

1. Terselenggaranya kegiatan diskusi dan pertukaran informasi mengenai kualitas pelayanan publik, transparansi pelayanan, dan pentingnya membangun kepercayaan masyarakat.
2. Tersusunnya rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik yang meliputi peningkatan kapasitas aparatur, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, serta penguatan mekanisme penyampaian aspirasi masyarakat.
3. Tersedianya data mengenai kualitas pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat.
4. Meningkatnya kesadaran aparatur mengenai pentingnya pelayanan yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan di Kantor Distrik Sorong Timur, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik secara umum berada pada kategori baik dengan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi. Pelayanan yang cepat, terbuka, ramah, dan responsif terbukti berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Distrik Sorong Timur.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, penguatan kompetensi pelayanan publik, optimalisasi penggunaan teknologi informasi, serta perbaikan fasilitas pelayanan yang tersedia. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Sorong Timur dapat terus meningkat dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif, efisien, transparan, dan berkelanjutan.

Ucapan Terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini. Secara khusus, apresiasi disampaikan kepada aparatur Kantor Distrik Sorong Timur Kota Sorong yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan kepada tim untuk melaksanakan kegiatan pengabdian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Ricky Andre Pandori selaku Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Distrik Sorong Timur yang telah bersedia menjadi informan kunci dan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama kegiatan berlangsung. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada masyarakat pengguna layanan yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini, serta kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sorong yang turut membantu dalam pelaksanaan kegiatan, pengumpulan data, dokumentasi, dan penyusunan laporan. Semoga hasil kegiatan pengabdian ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Distrik Sorong Timur.

Daftar Pustaka

- Ashari, R. (2022). FAKTOR PERILAKU ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Organizational Behavior Factors That Influences The Quality of Public Services). *Jurnal Andragogi*, 10, 124–134.
- 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>
- Fira Utami, Fiki Febrian Dwi, & Firman Ode. (2022). Penerapan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sawagumu Distrik Sorong Utara. *Jurnal Pengabdian Dan Pendampingan Masyarakat*, 2(2), 55.
- Goo, E. S., Adiwidjaya, I., & Bagus, N. (2025). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SISIR KECAMATAN BATU KOTA BATU: The Quality of Public Services in Improving Community Satisfaction at The Kelurahan Sisir Office Batu Sub-District Batu City. *JADMENT: Journal of Administration and Development*, 2(1), 222–228. <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment/article/view/28>
- Hatidah Hatidah, & Agung Indriansyah. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Cv Mitra Celular Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(1), 179–189. <https://doi.org/10.59024/jumek.v1i1.39>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, R. C. (2016). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH Innovation Quality Public Services Local Government. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10(3), 569–586. <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>
- Parinussa, R. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah*. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 232–239.
- Pramuditha, R., Muhafidin, D., Sumaryana, A., & Susanti, E. (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. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0817>
- 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>