

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE (STUDI KASUS DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BATU)**

**Aninda Tri Safinatun Najah**

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, Indonesia

[anindasafinatun@gmail.com](mailto:anindasafinatun@gmail.com)

***Abstract***

*This study aims to analyze the quality of front office services at the Department of Education in Batu City by evaluating five main dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The research method employed is a qualitative approach with a case study. The findings indicate that, overall, the quality of front office services at the Department of Education in Batu City is satisfactory. The tangibles dimension, such as cleanliness and facility comfort, and the reliability dimension, including staff consistency in performing tasks according to procedure, were rated positively. Responsiveness is demonstrated by the promptness in handling requests, supported by a facial recognition-based attendance system that enhances work efficiency. The assurance dimension was also positively assessed, showing a sense of security and comfort for the public. However, the empathy aspect still has room for improvement, particularly in providing clearer communication and more detailed information. Overall, this study recommends enhancing efficiency and information clarity to better meet public needs.*

***Keywords:*** *Quality; Service; Department of Education*

**PENDAHULUAN**

Organisasi publik, termasuk Dinas Pendidikan, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan efektif kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun (2003), yang menyatakan bahwa "*Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.*" Kebijakan ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dengan tujuan menciptakan suasana yang profesional dan menyenangkan bagi masyarakat. Dalam konteks ini, kompetensi petugas pemberi layanan ditentukan oleh berbagai aspek, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta sikap dan perilaku yang diperlukan dalam menjalankan tugas (Jose dkk., 2022). Oleh karena itu, petugas harus memberikan pelayanan dengan cara yang profesional dan terampil, sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

Kesadaran untuk bekerja secara profesional dan terampil akan meningkatkan efektivitas pelayanan dan memberikan dampak positif bagi citra instansi yang mereka wakili. Dengan demikian, pegawai dapat memberikan

layanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Pegawai yang melayani dengan cara ini tidak hanya memenuhi kewajiban mereka sebagai abdi negara, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik diperlukan perencanaan yang matang serta standar pelayanan yang sesuai dengan kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah (Nugraha, 2023). Kualitas pelayanan yang baik dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk pola penyelenggaraan layanan, dukungan sumber daya manusia (SDM), dan struktur kelembagaan. Kualitas SDM di sebuah instansi tercermin dari kinerja pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari (Fauria, 2022). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik sangat menentukan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah, terutama di tengah tuntutan reformasi birokrasi yang semakin mendesak. Salah satu elemen kunci dalam pelayanan publik adalah *front office*, yang berfungsi sebagai wajah instansi dan garda terdepan dalam memberikan layanan.

Dinas Pendidikan Kota Batu berperan dalam pengelolaan pendidikan di daerah dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Sebagai lembaga publik, Dinas Pendidikan Kota Batu diharuskan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada semua pengguna layanannya. Sesuai dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, pemerintah dan pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas dan tidak diskriminatif bagi setiap warga negara (Khunaifi & Matlani, 2019). Ini mencakup dua poin, yaitu 1) pemerintah wajib memastikan akses dan kualitas pendidikan yang baik untuk semua individu; 2) pemerintah berkewajiban untuk menjamin tersedianya layanan pendidikan bagi setiap anak yang berusia 7 hingga 15 tahun.

Untuk mengukur kualitas pelayanan, terdapat lima elemen, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (dalam merespons), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Muhmin, 2023). Jika salah satu elemen kurang, maka kualitas pelayanan secara keseluruhan akan terpengaruh. Pelayanan yang optimal adalah pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, serta selalu siap membantu masyarakat kapan saja (Prabowo dkk., 2022). Secara umum, masyarakat mengharapkan layanan yang cepat, terjangkau, dan berkualitas. Oleh karena itu, Dinas Pendidikan Kota Batu perlu memperhatikan aspek waktu, biaya, serta kualitas layanan dan sikap petugas.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Pendidikan Kota Batu, pelayanan *Front Office* mencakup berbagai hal seperti mutasi siswa, legalisasi ijazah sekolah, penerbitan surat keterangan pengganti ijazah, serta penggantian ijazah yang hilang atau rusak. Selain itu, pelayanan juga mencakup permasalahan beasiswa sekolah, dan pengurusan pencairan dana sertifikasi guru, serta urusan lain yang berkaitan dengan sektor pendidikan di Kota Batu. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan dokumen yang diperlukan untuk layanan yang tersedia. Sebagai contoh, banyak warga yang tidak mengetahui bahwa untuk melakukan mutasi siswa atau legalisasi ijazah, mereka harus membawa dokumen tertentu seperti akta kelahiran atau kartu keluarga. Hal ini menyebabkan proses pengajuan menjadi terhambat dan memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya

Peneliti tertarik untuk menganalisis pelayanan *front office* di Dinas Pendidikan Kota Batu, karena pelayanan yang efektif, responsif, dan sesuai standar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan urusan pendidikan. Dengan melakukan analisis yang mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dalam bidang akademis maupun dalam praktik pengelolaan pelayanan publik di sektor pendidikan. Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh rekomendasi konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Batu, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan mendukung tercapainya pelayanan yang lebih efektif.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan**

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan atau mengurus berbagai hal yang mereka perlukan (Ratnasari, 2019). Pelayanan memiliki peran penting sebagai tanggung jawab utama bagi aparatur pemerintah. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, maka dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai konsumen layanan (Giroth dkk., 2022). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat (Oktarina & Israhadi, 2023). Pelayanan yang baik tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku dalam sistem pemerintahan. Hal ini memastikan bahwa semua masyarakat mendapatkan layanan yang berkualitas dan adil.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan studi kasus yang difokuskan pada Dinas Pendidikan Kota Batu. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuannya adalah untuk memahami secara mendalam dinamika dan realitas yang terjadi (Abubakar, 2021). Peneliti menggali informasi yang lebih rinci dan kontekstual tentang bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti akan menganalisis, menggambarkan, dan memaparkan data secara terperinci yang berkaitan dengan berbagai aspek pelayanan yang diterapkan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Sumber data mencakup kepala bidang umum dan kepegawaian, pegawai yang bertugas di *front office*, serta penerima layanan. Pengumpulan data akan dilakukan melalui berbagai metode, yaitu wawancara dengan pegawai *front office* untuk menggali pengalaman mereka, tantangan yang dihadapi, dan bagaimana mereka memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, wawancara juga akan dilakukan dengan masyarakat yang menggunakan layanan untuk mendapatkan perspektif mereka mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Peneliti juga akan melakukan observasi partisipatif terhadap proses pelayanan serta mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan prosedur dan standar operasional di Dinas Pendidikan Kota Batu.

Penganalisisan data yang terkumpul akan menggunakan teknik analisis tematik, yang mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari data (Heriyanto, 2018). Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber, yaitu

dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi dan keakuratan data (Susanto dkk., 2023). Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat mengenai kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu serta rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

## **HASIL PENELITIAN**

Pelayanan Front Office di Dinas Pendidikan Kota Batu berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kepada masyarakat terkait urusan pendidikan (Putri Rahayu, 2023). Pegawai yang bertugas di *Front Office* memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan setiap warga yang datang mendapatkan layanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku (Muslika, 2022). Mereka melayani beragam kebutuhan seperti mutasi siswa, pengurusan ijazah, serta bantuan informasi beasiswa atau sertifikasi guru. Profesionalisme pegawai terlihat dari kemampuan mereka untuk berkomunikasi dengan baik, menjaga kesopanan, dan memastikan setiap permasalahan masyarakat ditangani dengan cermat dan tepat.

Observasi menunjukkan bahwa suasana di *Front Office* Dinas Pendidikan Kota Batu mencerminkan lingkungan yang dinamis dan profesional, di mana pegawai menunjukkan sikap ramah dan responsif terhadap pengunjung. Ketika pengunjung memasuki ruang pelayanan, mereka disambut dengan senyuman yang hangat dari petugas yang berada di balik meja, yang siap memberikan informasi dan menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan. Ruang tersebut dilengkapi dengan poster-poster edukatif yang menampilkan program-program pendidikan serta layanan yang tersedia. Terdapat juga area tunggu yang nyaman, di mana masyarakat dapat menunggu dengan tenang sambil mengakses informasi mengenai layanan pendidikan yang disediakan. Suara interaksi antara petugas dan pengunjung, disertai dengan bunyi ketikan keyboard, menciptakan suasana yang aktif dan mencerminkan komitmen Dinas Pendidikan Kota Batu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan *Front Office* di Dinas Pendidikan Kota Batu dapat dievaluasi melalui lima dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Putra dkk., 2023).

### **1. Tangible (Bukti Fisik)**

Aspek *tangible* mencakup semua elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna layanan (Irawan, 2023). Fasilitas fisik, seperti gedung yang bersih dan terawat, serta ruang pelayanan yang nyaman, memberikan kesan pertama yang baik bagi masyarakat. Selain itu, perlengkapan dan peralatan yang memadai, seperti komputer dan perangkat pendukung lainnya, sangat penting untuk mendukung efisiensi proses pelayanan. Penampilan pegawai, seperti sikap ramah dan profesionalisme, juga berkontribusi terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan. Sarana komunikasi, seperti papan informasi dan akses terhadap layanan online, memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Ipana Lestari & Dr. Heryono Susilo Utomo, 2024). Keseluruhan aspek *tangible* ini berfungsi sebagai representasi dari komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, dan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap instansi.

Pelayanan *Front Office* di Dinas Pendidikan Kota Batu telah menunjukkan kemajuan yang positif dalam menerapkan bukti fisik yang sesuai dengan harapan masyarakat. Bangunan Dinas Pendidikan telah dirawat dengan baik, menciptakan suasana yang nyaman bagi para pengunjung. Fasilitas yang tersedia, seperti meja, kursi, komputer, printer, dan akses jaringan Wi-Fi, sangat mendukung efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keberadaan peralatan ini tidak hanya mempermudah pegawai dalam menjalankan tugas mereka, tetapi juga memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat mengakses layanan.

Kondisi kebersihan di Dinas Pendidikan cukup baik, meskipun masih terdapat perilaku pengunjung membuang sampah di tempat yang tidak semestinya. Hal ini menunjukkan perlunya kesadaran lebih lanjut dari masyarakat tentang pentingnya menjaga kebersihan lingkungan. Selain itu, kompetensi pegawai telah memiliki jaringan kerja yang baik, sehingga mereka menjalankan tugas pokoknya dengan efektif. Keterampilan pegawai yang telah dibekali melalui pelatihan dan pendidikan, mereka mampu memberikan pelayanan yang optimal. Penampilan pegawai yang terjaga juga mencerminkan profesionalisme mereka dan berkontribusi pada citra positif Dinas Pendidikan di mata masyarakat.

## **2. Reliability (Kehandalan)**

Aspek *reliability* merujuk pada kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan sesuai dengan harapan pelanggan. Kehandalan mencakup beberapa aspek, termasuk kecermatan dalam melaksanakan prosedur layanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta konsistensi dalam memenuhi janji yang telah dibuat kepada masyarakat (Noor dkk., 2023). Dengan demikian, suatu instansi dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila mampu memenuhi kecermatan dalam melayani pelanggan serta memiliki standar pelayanan yang jelas dan terukur. Aspek ini menciptakan kepercayaan dan kepuasan di kalangan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan citra dan reputasi instansi di mata publik. Jika instansi dapat memastikan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan dilakukan dengan tepat dan sesuai standar, maka hal ini berdampak positif pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Pelayanan *Front Office* di Dinas Pendidikan Kota Batu menerapkan ketentuan jam kerja dan istirahat yang teratur. Jam kerja dimulai dari pukul 07:30 hingga 16:00, dengan waktu istirahat pada pukul 12:00 hingga 13:00. Penerima layanan menyatakan bahwa, "Pelayanan di sini selalu tepat waktu dan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, sehingga kami tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan layanan." Pernyataan ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan kepastian waktu yang diberikan. Mereka merasakan bahwa instansi mampu memenuhi komitmennya dalam melayani sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan. Hal ini menciptakan kepastian bagi masyarakat bahwa mereka dapat mengakses layanan di waktu yang telah ditentukan, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap instansi.

Prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan sudah sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan, di mana staf yang ditugaskan di *Front Office* memiliki tanggung jawab yang jelas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pernyataan lain dari penerima layanan yaitu "Staf di *Front Office* sangat responsif dan selalu siap membantu menjelaskan prosedur yang diperlukan." Hal ini menegaskan bahwa pegawai tidak hanya hadir sesuai jadwal,

tetapi juga aktif dalam memberikan informasi dan dukungan kepada masyarakat.

Kualitas kehandalan juga tercermin dalam sikap dan perilaku staf di Front Office. Standar pelayanan yang telah diinternalisasi adalah sikap senyum, ramah, dan sopan santun yang ditunjukkan oleh pegawai saat berinteraksi dengan masyarakat. Sikap ini tidak hanya menciptakan suasana yang nyaman dan bersahabat, tetapi juga menunjukkan komitmen pegawai untuk memberikan layanan yang terbaik kepada setiap pengunjung. Petugas front office dapat mengekspresikan, "Kami berusaha untuk mengikuti semua prosedur yang telah ditetapkan, dan kami selalu siap untuk membantu setiap pengunjung dengan cepat dan tepat." Pernyataan ini mencerminkan kesadaran pegawai akan pentingnya standar operasional dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, kombinasi tersebut menjadikan pelayanan Front Office dapat diandalkan dan memenuhi harapan masyarakat.

### **3. Responsiveness (Ketanggapan)**

Aspek *Responsiveness* merujuk pada kemampuan instansi untuk memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat (Setianingrum & Abritaningrum, 2016). Daya tanggap ini berkaitan dengan seberapa cepat pegawai dapat merespons permintaan atau keluhan yang disampaikan oleh penerima layanan, serta kemampuan mereka dalam menyelesaikan masalah yang muncul selama proses pelayanan. Ketanggapan memengaruhi kepuasan masyarakat, serta mencerminkan profesionalisme dan komitmen instansi terhadap pelayanan yang prima (Roniwati, 2016). Penilaian terhadap *responsiveness* juga dapat mencakup kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat, sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan mendapatkan solusi atas permasalahan yang dihadapi.

#### **a. Sistem presensi berbasis teknologi**

Sistem Presensi Berbasis Teknologi di Dinas Pendidikan Kota Batu menggunakan teknologi deteksi wajah untuk memantau kehadiran pegawai secara akurat, kecuali jika ada penugasan luar. Sistem ini tidak hanya meningkatkan keakuratan dalam pencatatan kehadiran tetapi juga memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam manajemen sumber daya manusia. Dengan sistem ini, dinas dapat segera mengetahui jumlah pegawai yang hadir, memastikan layanan publik tetap berjalan lancar. Teknologi pengenalan wajah bekerja dengan mendeteksi dan menganalisis beberapa aspek wajah, seperti jarak antar mata, bentuk rahang, dan kontur bibir, yang kemudian diolah menjadi data digital unik atau "*faceprint*." Sistem ini menggunakan gambar dua dimensi yang lebih mudah dibanding tiga dimensi untuk mencocokkan data wajah di dalam database. Setiap pegawai memiliki data *faceprint* yang berbeda, mirip seperti sidik jari. Selain itu, para pegawai sudah menunjukkan profesionalisme dalam melaksanakan tugas dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik sesuai dengan standar pelayanan.

#### **b. Penggunaan saluran komunikasi yang beragam**

Dinas Pendidikan Kota Batu menyediakan berbagai platform komunikasi, seperti telepon, email, dan media sosial. Pegawai sigap menjawab pertanyaan serta keluhan masyarakat, sambil memberikan informasi yang diperlukan. Contohnya seorang guru yang ingin mendapatkan informasi tentang sertifikasi pendidikan mengirimkan email kepada Dinas Pendidikan Kota Batu. Dalam waktu kurang dari satu hari kerja, petugas *Front Office* menanggapi email tersebut dengan menyertakan semua informasi yang dibutuhkan, termasuk jadwal

pendaftaran dan persyaratan dokumen. Petugas *Front Office* selalu berusaha merespons setiap permintaan dan pertanyaan dengan tepat. Hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat dan mempererat hubungan antara dinas dan warganya.

c. Pelatihan dan pengembangan pegawai

Dinas Pendidikan Kota Batu secara rutin mengadakan pelatihan bagi pegawai *Front Office* untuk meningkatkan keterampilan pelayanan. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi, memecahkan masalah, dan menangani keluhan masyarakat dengan efektif. Dengan memberikan pelatihan yang berkesinambungan, pegawai *Front Office* dapat lebih siap menghadapi berbagai situasi yang beragam, mulai dari pertanyaan umum hingga keluhan yang lebih kompleks. Kemampuan pegawai dalam merespons permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat juga turut diperkuat, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang lebih memuaskan dan profesional.

**4. Assurance (Jaminan)**

Aspek *Assurance* merupakan salah satu kualitas pelayanan yang berhubungan dengan keyakinan dan kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan (Sinollah & Masruroh, 2019). Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat dan layanan yang profesional, serta menciptakan rasa aman bagi penerima layanan.

Dinas Pendidikan Kota Batu telah berhasil menerapkan aspek assurance atau jaminan dengan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pengunjung. Kondisi ruang tunggu yang bersih dan tertata rapi memberikan kesan positif, sehingga masyarakat merasa betah saat menunggu layanan. Hingga saat ini, belum ada keluhan yang diterima dari pengunjung. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Pegawai *Front Office* menunjukkan sikap yang sopan dan profesional dalam berinteraksi dengan masyarakat. Mereka telah dilatih untuk menguasai standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga mampu memberikan informasi dan bantuan dengan cara yang terampil dan efektif. Adapun penanggung jawab (kepala bidang umum dan kepegawaian) yang memastikan bahwa setiap pegawai mematuhi prosedur dan standar yang berlaku juga berkontribusi terhadap keberhasilan penerapan jaminan dalam pelayanan ini

**5. Emphaty (Empati)**

Aspek *emphaty* mencerminkan kemampuan pegawai untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan masyarakat yang dilayani (Moudatsou dkk., 2020). Pegawai tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas administratif, tetapi juga menciptakan hubungan yang baik dengan pengunjung. Mereka secara aktif mendengarkan keluhan dan masukan dari masyarakat, serta memberikan perhatian yang lebih terhadap individu yang membutuhkan bantuan khusus, seperti orang tua siswa atau calon peserta didik yang mungkin merasa cemas dengan proses administrasi. Dengan menunjukkan sikap ramah dan penuh perhatian, pegawai mampu menciptakan suasana yang mendukung dan nyaman, sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan (Ariyadi dkk., 2024). Pelayanan yang berempati ini akan memperkuat hubungan dengan masyarakat yang dilayani.

Dinas Pendidikan Kota Batu telah menerapkan prinsip empati dengan baik. Hal ini terlihat dari perhatian yang diberikan pegawai kepada setiap pengunjung, yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing. Proses pelayanan dirancang

agar sesuai dengan harapan dan standar prosedur yang telah ditetapkan, sehingga pelanggan merasa puas dan tidak mengajukan keluhan. Pegawai berkomitmen untuk mendengarkan dan memahami dengan serius apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, tanpa melakukan diskriminasi. Sikap ini menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung, di mana semua merasa dihargai dan diperhatikan, meningkatkan kualitas pengalaman pelayanan yang diterima masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan *front office* di Dinas Pendidikan Kota Batu menunjukkan kinerja yang cukup memuaskan dalam beberapa dimensi, termasuk keramahan pegawai, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Dalam aspek tangible, fasilitas fisik seperti kebersihan ruang tunggu dan ketersediaan sarana kerja modern mendukung kenyamanan pengunjung. Dari segi reliability, konsistensi pegawai dalam menjalankan prosedur standar serta kehadiran mereka pada jam operasional juga memberikan rasa kepercayaan bagi masyarakat. Responsiveness terlihat dalam ketepatan waktu pelayanan dan penggunaan sistem presensi berbasis deteksi wajah untuk memaksimalkan efektivitas. Selain itu, aspek assurance atau jaminan keamanan serta sikap sopan dari petugas menciptakan lingkungan yang kondusif dan nyaman bagi pengunjung. Terakhir, dalam hal empati, para pegawai menunjukkan sikap peduli tanpa diskriminasi, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Meski demikian, masih terdapat peluang untuk meningkatkan efisiensi dalam penanganan permintaan dan memberikan informasi yang lebih jelas, agar pelayanan *front office* ini dapat terus berkembang dan memenuhi ekspektasi publik dengan lebih baik di masa depan.

### **REFERENSI**

- Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. Suka-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Syafaruddin, S. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i3.541>
- Fauria, A. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Tallo Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan [Thesis, Universitas Bosowa].
- Giroth, N. K., Mandagi, M., & Bogar, W. (2022). Public Service Performance of Civil Servants (PNS) at South Tondano District Office in Minahasa Regency. *Journal of Social Science*, 3(1), 157–170. <https://doi.org/10.46799/jss.v3i1.286>
- Heriyanto, H. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.3.317-324>
- Indonesia;, K. P. A. N. R. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Jakarta). Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara RI.

- Ipana Lestari, & Dr. Heryono Susilo Utomo, M. S. & D. H. M. J. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Fisip Unmul.
- Irawan, E. (2023). Manajemen Kualitas Pelayanan Nilai Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Kajian Literatur. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 1(4), Article 4. <https://doi.org/10.59841/excellence.v1i4.498>
- Jose, A., Tortorella, G. L., Vassolo, R., Kumar, M., & Mac Cawley, A. F. (2022). Professional Competence and Its Effect on the Implementation of Healthcare 4.0 Technologies: Scoping Review and Future Research Directions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 478. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010478>
- Khunaifi, A. Y., & Matlani, M. (2019). Analisis Kritis Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.30984/jii.v13i2.972>
- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2020). The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals. *Healthcare*, 8(1), 26. <https://doi.org/10.3390/healthcare8010026>
- Muhmin, A. H. (2023). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Securities Companies. *Majalah Ilmiah Bijak*, 20(2), 320–331. <https://doi.org/10.31334/bijak.v20i2.3431>
- Muslika, S. (2022). TA: Job Desc Front Office Department Dalam Memberikan Layanan Di Hotel Emersia Malioboro [Diploma, Politeknik Negeri Lampung]. <https://repository.polinela.ac.id/3300/>
- Noor, I., Alhidayatullah, A., & Amal, M. K. (2023). Dimensions of Service Quality in Influencing Customer Satisfaction. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.54099/ajms.v2i2.656>
- Nugraha, R. A. (2023). Analysis of the Implementation of Public Services Based on the Public Service Act. *Ratio Legis Journal*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.30659/rlj.2.1.%p>
- Oktarina, E., & Israhadi, E. I. (2023). Improving Government Public Services Standards In Indonesia: A Review Of The Public Service Act NO. 25/2009. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 25(2), Article 2. <https://doi.org/10.24815/kanun.v25i2.22113>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi pelayanan pada organisasi publik. CV Remaja Rosdakarya. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v9i1.1079>
- Putri Rahayu, 190206077. (2023). Pengelolaan Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Di SMA Negeri 1 Ingin Jaya Aceh Besar [Masters, UIN Ar-Raniry Banda Aceh]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/>
- Ratnasari, E. (2019). Pelayanan Konsumen Pada Bengkel Agung Motor. *Fokus : Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 17(2), Article 2. <https://doi.org/10.51826/Fokus.V17i2.362>

- Roniwati, R. (2016). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara. *Katalogis*, 4(2), Article 2. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6542>
- Setianingrum, T., & Abritaningrum, Y. T. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), Article 1. <https://doi.org/10.22146/jp.23692>
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>