
Received: 09 Januari 2026 | **Accepted:** 05 Feburari 2026 **Published:** 05 April 2026**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
MELALUI OPTIMALISASI KENYAMANAN LINGKUNGAN PADA DINAS
KESBANGPOL KOTA BANDA ACEH****Riswan Z¹; Akhyar²; Jasmadi³**^{1,2}Dosen pada Universitas Al Washliyah Darussalam Banda Aceh²Dosen Iskandar Muda, Banda AcehEmail: Riswan@Unadabna.ac.id; Akhyar@Unida.ac.id;
jasmadi@unadabna.ac.id**ABSTRACT**

Public service quality is one of the primary indicators of successful governance oriented toward public satisfaction. One of the key factors influencing service quality is the comfort of the service environment, which includes cleanliness, orderliness, security, spatial arrangement, supporting facilities, and a conducive service atmosphere. This study aims to analyze strategies for improving public service quality through the optimization of environmental comfort at the Regional Office of National Unity and Politics (Kesatuan Bangsa dan Politik/ Kesbangpol) of Banda Aceh City, to identify the factors supporting and hindering its implementation, and to formulate effective strategies for delivering high-quality public services. The study employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through observation, in-depth interviews with institutional leaders, employees, and service users, as well as documentation review. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing, following the interactive analysis model proposed by Miles, Huberman, and Saldaña. The findings indicate that optimizing the comfort of the service environment contributes significantly to improving public service quality through the provision of clean, well-organized, and comfortable service areas, improved accessibility, and adequate supporting facilities and infrastructure. Service quality improvement is further supported by leadership commitment, the competence of public officials, and the implementation of clear service standards. Several challenges remain, including limited budget allocations, suboptimal maintenance of service facilities, and the uneven utilization of information technology to support service delivery. The recommended strategies include strengthening service facility management, enhancing human resource capacity, optimizing the use of information technology, allocating budgets with a stronger focus on service quality, and conducting continuous public satisfaction evaluations. This study contributes to the development of strategies for improving public service quality by fostering a comfortable, effective, and citizen-oriented service environment.

Keywords: *Public service quality, environmental comfort, service strategy, public satisfaction, Banda Aceh City Regional Office of National Unity and Politics (Kesbangpol).*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah kenyamanan lingkungan pelayanan, meliputi aspek kebersihan, kerapian, keamanan, tata ruang, fasilitas pendukung, serta suasana pelayanan yang kondusif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi kenyamanan lingkungan pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya, serta merumuskan strategi yang efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui

observasi, wawancara mendalam dengan pimpinan, pegawai, dan masyarakat pengguna layanan, serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi kenyamanan lingkungan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui penyediaan ruang pelayanan yang bersih, tertata, nyaman, aksesibilitas yang lebih baik, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Peningkatan kualitas pelayanan juga didukung oleh komitmen pimpinan, kompetensi aparatur, dan penerapan standar pelayanan yang jelas. Sejumlah kendala masih ditemukan, antara lain keterbatasan anggaran, pemeliharaan fasilitas yang belum optimal, serta belum meratanya pemanfaatan teknologi pendukung pelayanan. Strategi yang direkomendasikan meliputi penguatan manajemen fasilitas pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, pengalokasian anggaran yang berorientasi pada kualitas layanan, serta pelaksanaan evaluasi kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penciptaan lingkungan pelayanan yang nyaman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, kenyamanan lingkungan, strategi pelayanan, kepuasan masyarakat, Dinas Kesbangpol Banda Aceh.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan administrasi negara. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Tuntutan tersebut semakin menguat seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai penerima layanan. Kondisi ini mendorong setiap organisasi publik untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan terhadap sistem pelayanan agar mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin dinamis. (Hidayat et al., 2025; Wibowo, 2021)

Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi aparatur, kecepatan proses pelayanan, atau kepastian prosedur administrasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi fisik lingkungan pelayanan. (Hardiyansyah, 2018) Lingkungan pelayanan yang bersih, nyaman, aman, tertata, dan mudah diakses memberikan pengalaman positif bagi masyarakat selama memperoleh layanan. Sebaliknya, lingkungan pelayanan yang kurang nyaman dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan, meskipun prosedur administrasi telah berjalan sesuai standar. (Rinaldi, 2012) Oleh sebab itu, optimalisasi kenyamanan lingkungan menjadi salah satu strategi yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Secara teoritis, kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). (Hardiyansyah, 2018) Dimensi *tangible* berkaitan langsung dengan kondisi lingkungan pelayanan, meliputi bangunan, ruang tunggu, kebersihan, fasilitas pendukung, kelengkapan sarana prasarana, hingga penampilan aparatur pelayanan.

Dimensi tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan bukan sekadar pelengkap, melainkan menjadi bagian integral dalam pembentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan yang memadai guna menciptakan pelayanan yang berkualitas. Ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mengharuskan setiap instansi pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan yang mendukung kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan aksesibilitas bagi seluruh pengguna layanan, termasuk kelompok rentan. Regulasi tersebut menunjukkan bahwa aspek lingkungan pelayanan telah menjadi bagian penting dalam standar penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kesatuan bangsa dan politik. Pelayanan yang diberikan meliputi administrasi organisasi kemasyarakatan, rekomendasi penelitian, fasilitasi kegiatan politik, pembinaan wawasan kebangsaan, serta berbagai layanan administratif lainnya yang berhubungan langsung dengan masyarakat maupun lembaga kemasyarakatan. Karakteristik pelayanan tersebut menuntut tersedianya lingkungan pelayanan yang representatif karena melibatkan berbagai kelompok masyarakat dengan kebutuhan layanan yang beragam.

Berdasarkan pengamatan awal, Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan berbagai fasilitas pendukung, seperti ruang pelayanan terpadu, ruang tunggu, sistem informasi pelayanan, area parkir, fasilitas bagi penyandang disabilitas, serta penerapan standar operasional prosedur pelayanan. Meskipun demikian, optimalisasi kenyamanan lingkungan masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan ruang pelayanan, kebutuhan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkelanjutan, penataan ruang yang adaptif terhadap peningkatan jumlah pengguna layanan, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum sepenuhnya terintegrasi. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Penelitian oleh Wardana et al., (2026) menempatkan bukti fisik sebagai salah satu dimensi utama kualitas pelayanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Amba et al., (2023) menjelaskan bahwa lingkungan pelayanan yang nyaman mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja organisasi publik. Sementara menurut Hardiansyah (2018) juga menunjukkan bahwa kualitas fasilitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi pemerintahan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan secara umum, sedangkan kajian yang secara khusus mengintegrasikan strategi optimalisasi kenyamanan lingkungan sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada Dinas Kesbangpol, masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya research gap yang perlu dikaji lebih mendalam.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan optimalisasi kenyamanan lingkungan secara komprehensif. Penelitian tidak hanya mengidentifikasi kondisi lingkungan

pelayanan sebagai faktor pendukung kualitas pelayanan, tetapi juga merumuskan strategi implementatif yang mengintegrasikan aspek manajemen fasilitas, pengembangan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, budaya pelayanan prima, serta evaluasi kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan model strategi yang dapat diterapkan pada organisasi perangkat daerah dengan karakteristik pelayanan administratif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada tiga pertanyaan penelitian, yaitu: (1) bagaimana kondisi kenyamanan lingkungan pelayanan pada Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh; (2) bagaimana strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi kenyamanan lingkungan; dan (3) faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi strategi tersebut. Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis kondisi kenyamanan lingkungan pelayanan, mengidentifikasi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang dapat mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya kajian administrasi publik, khususnya mengenai hubungan antara kualitas lingkungan pelayanan dan kualitas pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh dalam menyusun kebijakan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus menjadi referensi bagi pemerintah daerah lainnya dalam mengembangkan strategi pelayanan publik yang berorientasi pada kenyamanan, efektivitas, dan kepuasan pengguna layanan.

RESEARCH METHODOLOGY

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi kenyamanan lingkungan pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh. menurut Sugiyono (2019) Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena secara alamiah berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan para informan sehingga mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi yang diteliti.

Penelitian deskriptif bertujuan mendeskripsikan secara sistematis berbagai fakta, karakteristik, serta hubungan antarfenomena yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian. Fokus penelitian diarahkan pada upaya mengidentifikasi kondisi kenyamanan lingkungan pelayanan, strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambat implementasi strategi, serta rekomendasi pengembangan pelayanan publik pada Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh, yang beralamat di Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan organisasi perangkat daerah yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, organisasi kemasyarakatan, lembaga pendidikan, serta berbagai pemangku kepentingan lainnya sehingga relevan dengan fokus penelitian.

Informan Penelitian

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. (Tampubolon, 2023) Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Kriteria Pemilihan
1	Kepala Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh	1 orang	Penanggung jawab kebijakan dan strategi pelayanan publik
2	Sekretaris Dinas	1 orang	Mengkoordinasikan administrasi dan pengelolaan pelayanan
3	Kepala Bidang	2 orang	Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan sesuai bidang tugas
4	Pegawai/Petugas Pelayanan	4 orang	Berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam proses pelayanan
5	Masyarakat pengguna layanan	8 orang	Pernah memperoleh pelayanan di Dinas Kesbangpol minimal satu kali

Sumber: Data Penelitian 2026

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik agar diperoleh informasi yang komprehensif dan dapat dilakukan triangulasi terhadap data yang diperoleh.

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap kondisi lingkungan pelayanan di Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh. Aspek yang diamati meliputi:

- kebersihan lingkungan pelayanan;
- kenyamanan ruang tunggu;
- tata letak ruang pelayanan;
- fasilitas pendukung pelayanan;
- aksesibilitas bagi masyarakat;
- interaksi petugas dengan pengguna layanan;
- proses pelayanan yang berlangsung.

2. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun berdasarkan fokus penelitian. Wawancara ditujukan kepada seluruh informan untuk memperoleh informasi mengenai:

- strategi peningkatan kualitas pelayanan;
- kondisi kenyamanan lingkungan pelayanan;
- faktor pendukung dan penghambat pelayanan;
- persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan;

- upaya pengembangan pelayanan publik.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, antara lain:

- Standar Operasional Prosedur (SOP);
- Standar Pelayanan;
- Profil Dinas Kesbangpol;
- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- laporan kinerja instansi;
- foto kondisi lingkungan pelayanan;
- dokumen pendukung lainnya.

Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan Model Analisis Interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang berlangsung secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahapan analisis meliputi:

1. Kondensasi Data (Data Condensation)

Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini peneliti mengelompokkan informasi sesuai fokus penelitian, yaitu:

- kondisi kenyamanan lingkungan;
- kualitas pelayanan publik;
- strategi peningkatan pelayanan;
- faktor pendukung;
- faktor penghambat.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah dikondensasi kemudian disajikan dalam bentuk:

- uraian naratif;
- matriks;
- tabel;
- bagan hubungan antar-temuan.

Penyajian data bertujuan mempermudah peneliti dalam memahami pola-pola yang muncul sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan pola, tema, hubungan sebab-akibat, serta kecenderungan yang ditemukan selama penelitian. Kesimpulan yang diperoleh terus diverifikasi melalui pengecekan ulang terhadap data lapangan sehingga memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas dan kredibilitas hasil penelitian digunakan teknik triangulasi, yang meliputi:

1. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari pimpinan, pegawai, dan masyarakat pengguna layanan.
2. Triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
3. Triangulasi waktu, yaitu melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi informasi.

Selain triangulasi, penelitian juga menerapkan member checking, yaitu mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan, serta peer debriefing, yaitu mendiskusikan hasil analisis dengan rekan sejawat untuk meningkatkan objektivitas penelitian.

RESULTS AND DISCUSSION

1. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Optimalisasi Kenyamanan Lingkungan pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi kenyamanan lingkungan pelayanan. Strategi tersebut tidak hanya berorientasi pada penyediaan fasilitas fisik yang memadai, tetapi juga mencakup peningkatan kualitas interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kenyamanan lingkungan menjadi salah satu faktor yang membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Berdasarkan hasil observasi, ruang pelayanan pada Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh telah ditata dengan cukup baik. Ruang tunggu tersedia dalam kondisi bersih dan dilengkapi kursi yang memadai, pencahayaan ruangan cukup terang, sirkulasi udara berjalan dengan baik melalui penggunaan pendingin ruangan, serta terdapat papan informasi mengenai prosedur pelayanan. Penataan ruang pelayanan dirancang agar memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses loket pelayanan tanpa mengalami kebingungan. Kebersihan lingkungan kantor juga menjadi perhatian petugas sehingga memberikan kesan profesional kepada masyarakat yang datang memperoleh pelayanan.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu prioritas organisasi dalam mendukung reformasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh. Salah satu strategi yang diterapkan adalah melakukan pembenahan fasilitas pelayanan secara bertahap sesuai kemampuan anggaran daerah.

"Kami berupaya memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat melalui penyediaan ruang pelayanan yang bersih, tertata, serta fasilitas pendukung yang memadai. Walaupun anggaran masih terbatas, perbaikan fasilitas tetap menjadi prioritas agar masyarakat merasa nyaman ketika memperoleh pelayanan." (Wawancara dengan Kepala Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aspek kenyamanan lingkungan dipandang sebagai bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan konsep tangible dalam teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), bahwa bukti fisik organisasi memberikan pengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan.

Selain peningkatan sarana fisik, strategi lain yang diterapkan adalah membangun budaya pelayanan prima melalui peningkatan kompetensi aparatur. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai pelayanan, setiap aparatur diarahkan untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, dan tidak diskriminatif kepada seluruh pengguna layanan. Aparatur juga berupaya memberikan penjelasan secara rinci mengenai persyaratan administrasi sehingga masyarakat memperoleh kepastian informasi. Salah seorang petugas pelayanan menyampaikan:

"Kami selalu berusaha menyambut masyarakat dengan ramah dan menjelaskan seluruh persyaratan secara jelas. Kalau ada berkas yang belum lengkap, kami membantu menjelaskan kekurangannya supaya masyarakat tidak bolak-balik datang ke kantor."

Hasil observasi memperlihatkan bahwa komunikasi antara petugas pelayanan dan masyarakat berlangsung cukup baik. Pegawai memberikan arahan secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai prosedur pelayanan administrasi organisasi kemasyarakatan, rekomendasi penelitian, maupun pelayanan lainnya. Sikap responsif aparatur memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Optimalisasi kenyamanan lingkungan juga dilakukan melalui penyediaan berbagai fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parkir yang cukup luas, toilet yang bersih, ruang tunggu ber-AC, tempat ibadah, serta penyediaan media informasi pelayanan. Keberadaan fasilitas tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan tanpa harus mengalami ketidaknyamanan selama menunggu proses administrasi selesai.

Penelitian juga menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mulai diterapkan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan. Penyediaan informasi mengenai persyaratan pelayanan melalui media digital membantu masyarakat memperoleh informasi sebelum datang ke kantor. Walaupun implementasi pelayanan berbasis digital belum sepenuhnya optimal, langkah tersebut menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, sebagian besar informan menyatakan puas terhadap kondisi lingkungan pelayanan yang tersedia. Masyarakat menilai bahwa ruang pelayanan cukup bersih, pegawai melayani dengan ramah, serta proses pelayanan berlangsung sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Salah seorang pengguna layanan menyampaikan:

"Pelayanannya sudah cukup baik. Ruang tunggu nya nyaman, petugas juga ramah dan membantu menjelaskan persyaratan yang harus dilengkapi sehingga proses pengurusan menjadi lebih mudah."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi kenyamanan lingkungan memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik. Kondisi tersebut memperkuat pendapat Bitner (1992) dalam (Ardianto et al., 2021) yang menyatakan bahwa lingkungan fisik (*servicescape*) mampu memengaruhi pengalaman pengguna layanan dan membentuk kepuasan terhadap organisasi penyedia layanan. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh dilakukan melalui lima pendekatan, yaitu:

1. penataan lingkungan pelayanan yang bersih, aman, dan nyaman;
2. penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai;
3. peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui budaya pelayanan prima;
4. pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan informasi pelayanan; dan

5. evaluasi pelayanan berdasarkan masukan masyarakat.

Strategi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas lingkungan yang memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Optimalisasi Kenyamanan Lingkungan sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi kenyamanan lingkungan dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung maupun faktor penghambat. Hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan implementasi strategi tersebut.

a. Komitmen Pimpinan

Komitmen pimpinan menjadi faktor utama dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepala Dinas secara aktif melakukan evaluasi terhadap kondisi pelayanan serta mendorong seluruh pegawai untuk memberikan pelayanan yang profesional.

b. Kompetensi Aparatur

Pegawai memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai standar pelayanan sehingga mampu memberikan pelayanan secara cepat, ramah, dan sesuai prosedur.

c. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Ketersediaan ruang pelayanan, ruang tunggu, fasilitas informasi, pendingin ruangan, area parkir, toilet, dan fasilitas pendukung lainnya membantu meningkatkan kenyamanan masyarakat selama memperoleh pelayanan.

d. Budaya Pelayanan Prima

Budaya kerja yang mengedepankan keramahan, kesopanan, disiplin, dan tanggung jawab menciptakan hubungan yang harmonis antara aparatur dengan masyarakat.

e. Dukungan Regulasi

Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan, serta kebijakan reformasi birokrasi memberikan pedoman yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di samping faktor pendukung, penelitian juga menemukan beberapa kendala dalam optimalisasi kenyamanan lingkungan.

a. Keterbatasan Anggaran

Keterbatasan anggaran menyebabkan pembenahan fasilitas pelayanan belum dapat dilakukan secara menyeluruh, terutama pengadaan sarana baru dan pemeliharaan fasilitas yang telah tersedia. Seorang pejabat struktural menyampaikan:

"Kami ingin melakukan pembaruan fasilitas pelayanan secara bertahap, tetapi kemampuan anggaran daerah menjadi pertimbangan utama sehingga harus disesuaikan dengan skala prioritas."

b. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

Beberapa fasilitas pelayanan memerlukan pemeliharaan secara berkala agar tetap berfungsi optimal. Keterlambatan pemeliharaan dapat mengurangi tingkat kenyamanan masyarakat.

c. Keterbatasan Pemanfaatan Teknologi Informasi

Sebagian pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor untuk menyelesaikan proses administrasi.

Strategi Peningkatan Kualitas Publik**d. Peningkatan Jumlah Pengguna Layanan**

Pada waktu tertentu jumlah masyarakat yang datang meningkat sehingga ruang tunggu menjadi lebih padat dan waktu pelayanan relatif lebih lama dibandingkan hari-hari biasa.

e. Perbedaan Karakteristik Pengguna Layanan

Masyarakat memiliki tingkat pemahaman administrasi yang berbeda sehingga petugas harus memberikan penjelasan berulang kali. Kondisi tersebut memengaruhi efektivitas pelayanan ketika jumlah pengguna layanan meningkat.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, tetapi juga oleh kualitas lingkungan pelayanan yang mampu memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Temuan ini menguatkan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), terutama pada dimensi tangible, yang menegaskan bahwa kualitas fasilitas fisik menjadi salah satu indikator utama dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Temuan penelitian juga sejalan dengan konsep servicescape dari Bitner Zeithaml et al., (2018), yang menjelaskan bahwa desain lingkungan fisik berpengaruh terhadap perilaku pengguna layanan dan kinerja penyedia layanan. Lingkungan pelayanan yang bersih, tertata, nyaman, serta didukung fasilitas yang memadai mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat citra organisasi publik.

Meskipun demikian, penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi kenyamanan lingkungan belum sepenuhnya maksimal akibat keterbatasan anggaran, pemeliharaan fasilitas yang belum optimal, serta digitalisasi pelayanan yang masih berkembang. Oleh karena itu, diperlukan strategi berkelanjutan melalui peningkatan investasi pada infrastruktur pelayanan, penguatan kapasitas aparatur, digitalisasi layanan, serta evaluasi rutin terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh dapat mewujudkan pelayanan publik yang semakin efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Optimalisasi Kenyamanan Lingkungan pada Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh, dapat ditarik dua kesimpulan utama sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

Pertama, strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi kenyamanan lingkungan di Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh telah dilaksanakan melalui berbagai upaya yang saling terintegrasi, meliputi penataan ruang pelayanan yang bersih, aman, dan nyaman, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, penerapan budaya pelayanan prima, peningkatan kompetensi aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam penyampaian informasi pelayanan. Strategi tersebut mampu menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih kondusif sehingga masyarakat memperoleh kemudahan, kenyamanan, dan kepastian selama proses pelayanan berlangsung. Optimalisasi kenyamanan lingkungan terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan,

khususnya pada aspek bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan pelayanan (*assurance*).

Kedua, keberhasilan implementasi strategi tersebut dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kompetensi aparatur yang memadai, tersedianya sarana dan prasarana pelayanan, penerapan budaya pelayanan prima, serta adanya regulasi yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Di sisi lain, implementasi strategi masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan anggaran untuk pengembangan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan, belum optimalnya digitalisasi pelayanan, meningkatnya jumlah pengguna layanan pada waktu tertentu, serta perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi. Kendala tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan komitmen berkelanjutan melalui penguatan manajemen fasilitas, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan merupakan salah satu faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Lingkungan pelayanan yang bersih, tertata, aman, mudah diakses, dan didukung oleh aparatur yang profesional mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, optimalisasi kenyamanan lingkungan perlu menjadi bagian dari kebijakan pengembangan pelayanan publik yang berkelanjutan, sehingga Dinas Kesbangpol Kota Banda Aceh dapat mewujudkan pelayanan yang semakin efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Ardianto, Y., Thalib, S., & Riskarini, D. (2021). Analisis repurchase intention melalui customer satisfaction dilihat dari experiential marketing dan servicescape. *JRB- Jurnal Riset Bisnis*, 4(2), 155–172.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, R., Mayasari, R. E., Rahman, I., & Basrawi, B. (2025). Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terkait Urgensi Administrasi Kependudukan dalam Perlindungan Hak Warga Desa di Kecamatan Watubangga. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 5(3), 1456–1463.
- Miles, H., & Huberman, A. M. (2020). Saldana.(2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook. *New York: Sage Publications, Inc.*
- 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.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public*

- Administration Journal*), 2(1), 22–34.
- Sugiyono, 2019. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sianipar, R., & Salim, V. (2019). Faktor Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Dalam Membentuk “Loyalitas Kerja” Pegawai Pada Pt Timur Raya Alam Damai. Anuar, S. 2019. Th. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3674.
- Tampubolon, M. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. In *Metode Penelitian Kualitatif* (Vol. 3, Issue 17). books.google.com.
[http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Wardana, Y. P., Bilyastuti, M. P., & Subagyo, A. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Pudam) Tirta Katong Ponorogo (Studi Kasus Pada Konsumen Pudam Tirta Katong Ponorogo). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 13(1), 197–204.
- Wibowo, K. T. (2021). *Etika profesi dan bantuan hukum di Indonesia*. Pustaka Aksara.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 7/E.