

Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Palu dan Kota Batu

Daniel Charis Matimpas¹, Meyriska Chatrine Toneke², Cantika Maulidina³, Deslya Wati Rahma⁴, Moh Rafli⁵, Mustainah⁶, Intam Kurnia⁷, Dandan Haryono⁸

¹Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Univesitas Tadulako

Email : meiryskachatrine@gmail.com

Kata Kunci

1. **Kualitas pelayanan**
2. **SERVQUAL**

Abstrak : Penelitian ini melakukan analisis komparatif kualitas pelayanan publik di Kota Palu dan Kota Batu menggunakan model SERVQUAL dengan lima dimensi: tangibilitas, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus ganda, observasi partisipan, wawancara mendalam, dan analisis dokumen di lokasi seperti Citraland, Mantantimali, Museum Palu, Santera, Bromo, Jatim Park 1, serta mall setempat, hasil menunjukkan Kota Batu unggul secara keseluruhan berkat fasilitas modern interaktif, konsistensi layanan, respons petugas yang sigap, profesionalisme tinggi, dan empati personal yang kuat. Sebaliknya, Kota Palu menghadapi kendala infrastruktur pascabencana, sikap petugas kurang seragam, dan keterbatasan SDM yang menurunkan kepuasan pengunjung. Faktor penyebab perbedaan meliputi kematangan kebijakan daerah, manajemen SDM, infrastruktur, dan peran stakeholder, dengan rekomendasi peningkatan untuk Palu melalui pelatihan aparatur, optimalisasi fasilitas, dan kolaborasi lintas sektor guna menyamai standar Batu

Keyword

1. Service Quality
2. SERVQUAL

Abstract : This study conducted a comparative analysis of public service quality in Palu and Batu using the SERVQUAL model with five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Through a descriptive qualitative approach with multiple case studies, participant observation, in-depth interviews, and document analysis at locations such as Citraland, Mantantimali, the Palu Museum, Santera, Bromo, Jatim Park 1, and a local mall, the results showed that Batu City excelled overall thanks to its modern, interactive facilities, consistent service, responsive staff, high professionalism, and strong personal empathy. In contrast, Palu City faced post-disaster infrastructure challenges, staff attitudes that were inconsistent, and limited human resources that decreased visitor satisfaction. Factors contributing to the differences included the maturity of regional policies, human resource management, infrastructure, and stakeholder roles, with recommendations for improvement for Palu through staff training, facility optimization, and cross-sector collaboration to match Batu's standards.

PENDAHULUAN

Studi komparatif merupakan metode penelitian yang membandingkan dua atau lebih kasus, fenomena, atau objek untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, pola, dan faktor penyebab, sering digunakan dalam ilmu sosial untuk menguji teori atau menghasilkan generalisasi.

Menurut Arend Lijphart (1971) bahwa studi komparatif sebagai analisis sistematis beberapa kasus kecil untuk membangun teori yang kuat, dengan fokus pada pemilihan kasus “most similar” atau “most different” guna mengontrol variabel.

Metode ini bersifat non-eksperimental, mengandalkan data sekunder atau primer untuk analisis kualitatif/kuantitatif, dengan tujuan menjelaskan kausalitas, memprediksi tren, atau mengembangkan hipotesis baru. Kelemahan utama termasuk kesulitan kontrol variabel eksternal dan risiko bias seleksi kasus

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, responsif, dan berkeadilan kepada masyarakat, di mana pelayanan dinilai tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari proses yang melibatkan profesionalisme aparatur, kemudahan akses, kejelasan prosedur, kepastian waktu, serta sikap ramah dan empati petugas; kualitas ini menjadi faktor

penting dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan efektivitas pemerintahan karena pelayanan yang baik akan mencerminkan tata kelola yang akuntabel, minim birokrasi berbelit, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara konsisten dan memuaskan.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berfungsi memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan. Di Indonesia, kualitas pelayanan publik menjadi isu yang sering mendapatkan perhatian karena berdampak langsung pada kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Kota Palu dan Kota Batu, sebagai dua kota yang berkembang, memiliki karakter pelayanan yang berbeda yang perlu dikaji secara komparatif untuk mendapatkan gambaran kualitas layanan yang ada.

Kota Palu adalah ibukota Provinsi Sulawesi Tengah yang terletak di kawasan dataran lembah Palu dan teluk Palu dengan luas wilayah sekitar 395,06 km². Kota ini terdiri dari berbagai jenis wilayah seperti pegunungan, lembah, teluk, lautan, dan sungai sehingga sering dijuluki sebagai "Kota Lima Dimensi". Secara administratif, Kota Palu terbagi menjadi 8 kecamatan dan 46 kelurahan dengan jumlah penduduk sekitar 389,960 jiwa pada tahun 2024, dengan kepadatan penduduk rata-rata 944 jiwa per km². Kota Palu memiliki potensi ekonomi melalui Kawasan Ekonomi Khusus yang beroperasi sejak 2017, dengan zona industri pengolahan hasil tambang, pertanian, serta pelabuhan Pantoloan yang berperan sebagai jalur perdagangan nasional dan internasional. Kota ini juga memiliki sektor pariwisata yang beragam, dan pemerintah kota aktif melakukan rehabilitasi serta rekonstruksi pascagempa dan tsunami yang melanda kawasan tersebut. Visi kota ini adalah menjadi kota mandiri, aman, nyaman, tangguh, dan profesional berbasiskan pembangunan berkelanjutan serta kearifan lokal dan keagamaan.

Kota Batu, yang terletak di Provinsi Jawa Timur, dikenal sebagai destinasi wisata yang berkembang pesat dan kota dengan kualitas pelayanan publik yang relatif baik.

Kota ini memiliki karakteristik ekonomi yang kuat berkat sektor pariwisata, khususnya wisata alam dan agro. Kota Batu memiliki komitmen kuat dalam peningkatan pelayanan publik, terbukti dengan predikat zona hijau kualitas tinggi dari Ombudsman RI yang menunjukkan upaya pengelolaan layanan administrasi yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan warga. Pemerintah Kota Batu mengadopsi berbagai inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, termasuk pelaksanaan Sistem Pelayanan Minimum dan pemantauan kualitas secara berkala. Kota Batu menjadi contoh kota menengah dengan wilayah yang berkembang cepat dan fokus pada pemenuhan standar pelayanan publik yang baik.

Namun ada beberapa perbedaan dari dua kota antara kota Palu dan kota Batu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kota Palu masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal fasilitas dan infrastruktur serta keluhan masyarakat terkait kepuasan layanan. Sedangkan di Kota Batu, tercatat adanya peningkatan signifikan dalam kepatuhan dan kualitas pelayanan publik sehingga memperoleh predikat zona hijau kualitas tinggi dari Ombudsman RI, yang menunjukkan perbedaan nyata dalam pencapaian layanan antara kedua kota tersebut. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan kualitas pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan publik yang baik sangat penting untuk menjamin efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Ketimpangan kualitas pelayanan antar daerah dapat menyebabkan ketidakadilan dan ketidakpuasan sosial yang pada gilirannya dapat menghambat kemajuan daerah. Oleh karena itu, penelitian komparatif ini penting untuk memberikan rekomendasi kebijakan demi peningkatan kualitas layanan publik di kedua kota sebagai representasi wilayah yang memiliki karakteristik administratif dan sosial berbeda.

Meskipun telah banyak penelitian individual mengenai kualitas pelayanan publik di masing-masing kota, studi komparatif langsung yang mengkaji faktor regulatif, empiris, dan teoritik secara bersamaan antara Kota Palu dan Kota Batu masih sangat terbatas. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan memberikan analisis menyeluruh yang tidak hanya melihat data kuantitatif dan kualitatif, tetapi juga menelaah kebijakan dan teori yang mendasari pelayanan publik di kedua daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan studi komparatif terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Palu dan Kota Batu, Malang, guna mengidentifikasi perbedaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi, sehingga dapat memberikan dasar rekomendasi untuk peningkatan mutu layanan publik di masing-masing kota.

Rumusan masalah utama adalah bagaimana perbandingan kualitas pelayanan publik di Kota Palu dan Kota Batu jika diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, serta faktor kunci yang menyebabkan perbedaan tersebut. Tujuan penelitian untuk mengetahui secara komparatif kelebihan dan kekurangan masing-masing kota serta faktor penyebab perbedaan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritik dengan memperkaya aplikasi SERVQUAL dalam konteks administrasi publik Indonesia, serta manfaat praktis berupa rekomendasi bagi Pemkot Palu (seperti optimalisasi MPP dan pelatihan SDM) dan Pemkot Batu (pemeliharaan zona hijau melalui monitoring IKM), sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas pemerintahan lokal.

Kembali pada rumusan masalah, perbandingan SERVQUAL di kedua kota akan menyoroti bagaimana Kota Batu mencapai skor tinggi pada indikator input (kompetensi pelaksana, sarana-prasarana) dan output (IKM, pengaduan), sementara Kota Palu memerlukan intervensi pada proses standar pelayanan untuk mengurangi gap, sebagaimana dievaluasi ORI terkini.

LANDASAN TEORI

Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diperkuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017. Definisi ini menekankan prinsip adil, cepat, transparan, dan responsif, di mana pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir tetapi juga proses yang melibatkan profesionalisme aparatur, kemudahan akses, kejelasan prosedur, kepastian waktu, serta sikap ramah dan empati petugas. Dalam konteks Indonesia terkini, pelayanan publik menjadi indikator utama reformasi birokrasi, dengan target pencapaian standar kelas dunia pada 2025 melalui evaluasi Indeks Pelayanan Publik (IPP) oleh Kementerian PAN-RB, yang mencakup aspek input (sumber daya), proses (standar pelayanan), dan output (kepuasan masyarakat).

Pengertian pelayanan publik ini dikaitkan erat dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang telah diadaptasi luas dalam administrasi publik Indonesia untuk mengukur kualitas layanan melalui kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama: (1) Tangibilitas, yaitu bukti fisik seperti kondisi fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat; (2) Reliabilitas, kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten tanpa kesalahan; (3) Responsivitas, kesigapan petugas dalam membantu dan memberikan respons cepat terhadap kebutuhan pelanggan; (4) Jaminan (Assurance), pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk membangkitkan rasa percaya dan aman pada masyarakat; serta (5) Empati, perhatian individual dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan unik setiap pelanggan. Model ini relevan untuk studi

komparatif karena memungkinkan pengukuran gap layanan secara sistematis, seperti yang diterapkan dalam evaluasi pelayanan publik daerah untuk identifikasi faktor perbaikan.

Teori komparatif melengkapi SERVQUAL dengan pendekatan analisis perbandingan dua atau lebih objek (dalam hal ini, Kota Palu dan Kota Batu) untuk menemukan persamaan, perbedaan, serta faktor penyebabnya, sering bersifat *ex post facto* tanpa manipulasi variabel. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman dinamika administratif, sosial, dan ekonomi yang memengaruhi kualitas layanan, seperti perbedaan infrastruktur pascabencana di Palu versus inovasi wisata di Batu. Kajian ini mengintegrasikan kedua teori untuk menganalisis bagaimana dimensi SERVQUAL berbeda di kedua kota, dengan faktor kunci seperti regulasi lokal, SDM, dan partisipasi stakeholder sebagai pendorong perbedaan, sebagaimana tercermin dalam predikat zona hijau Ombudsman Kota Batu (82,28% kepatuhan 2024).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus ganda (*multiple case study*) pada dua lokasi, yaitu Kota Palu dan Kota Batu, sesuai panduan Creswell (2014) yang menekankan analisis mendalam terhadap fenomena kontekstual dalam batas waktu dan aktivitas tertentu. Pendekatan kualitatif dipilih karena sangat cocok untuk mengeksplorasi kompleksitas kualitas pelayanan publik yang melibatkan persepsi subjektif masyarakat, dinamika organisasi pemerintahan daerah, serta faktor kontekstual seperti rekonstruksi pascabencana di Palu dan inovasi wisata di Batu, di mana data numerik SERVQUAL saja tidak cukup menangkap nuansa sosial-budaya dan administratif. Deskriptif kualitatif memungkinkan penggambaran faktual dan sistematis tentang bagaimana lima dimensi SERVQUAL (tangibilitas, reliabilitas,

responsivitas, jaminan, empati) diterapkan di kedua kota, diikuti analisis komparatif untuk mengidentifikasi gap dan faktor kunci perbedaan.

Lokasi penelitian difokuskan pada unit pelayanan publik utama seperti Mall, Citraland, Mantantimali, Museum di Kota Palu (Provinsi Sulawesi Tengah) dan Kota Batu (Provinsi Jawa Timur) seperti santera, bromo, mall lippo plaza, dan jatim park 1, dipilih purposively karena mewakili variasi kualitas layanan berdasarkan evaluasi Ombudsman RI (zona hijau di Batu vs. tantangan kepatuhan di Palu). Populasi meliputi petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data primer mencakup: (1) Observasi partisipan terbuka di lokasi Citraland, santera, mantantimali, bromo, mall pgm, mall lipo plaza, museum kota palu dan jatim park 1 untuk mencatat kondisi fasilitas (tangibilitas), interaksi petugas-masyarakat (responsivitas, empati), dan proses layanan (reliabilitas); (2) Wawancara mendalam semi-struktural dengan pertanyaan terbuka berdasarkan dimensi SERVQUAL, Dokumentasi berupa foto, Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber (informan, observasi, dokumen), member checking, peer debriefing, dan prolonged engagement

Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang diadaptasi Creswell:

1. **Pengumpulan dan pengelolaan data** (transkripsi wawancara, kategorisasi observasi);
2. **Reduksi data** (kodifikasi berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL dan tema komparatif);
3. **Penyajian data** (matriks komparatif Palu vs. Batu, narasi tematik); serta
4. **Penarikan kesimpulan dan verifikasi** untuk mengidentifikasi faktor kunci perbedaan seperti infrastruktur dan SDM. Pendekatan ini mendukung tujuan

komparatif SERVQUAL dengan menghasilkan temuan kontekstual yang actionable untuk rekomendasi kebijakan

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang terdiri dari tangibilitas, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati, dengan analisis komparatif terhadap pelayanan publik di Kota Palu dan Kota Batu.

1. Bukti Fisik (Tangible)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), tangible didefinisikan sebagai bukti fisik kemampuan perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan. Dimensi ini mencakup aspek visual seperti kebersihan bangunan, ketersediaan perlengkapan kerja, dan penampilan karyawan yang rapi serta menarik, yang membentuk persepsi awal terhadap kualitas layanan

Berdasarkan observasi dan hasil penelitian kami di Kota Batu (termasuk Museum JatimPark 1 dan Mal Lippo Plaza) unggul dalam hal fasilitas fisik yang lengkap serta modern. Museum JatimPark 1 memiliki berbagai wahana edukatif dan hiburan yang interaktif, dilengkapi dengan properti permainan dan fasilitas penunjang seperti tempat makan yang nyaman serta layar sentuh edukatif yang membantu pengunjung memahami koleksi. Sebaliknya, Museum Palu hanya berupa ruang pameran indoor dengan fasilitas yang lebih sederhana, tanpa fitur interaktif yang menarik, serta minim properti untuk belajar sambil bermain. Kondisi infrastruktur seperti kenyamanan tempat duduk dan papan informasi juga lebih lengkap di Kota Batu dibanding Palu.

2. Kehandalan (Reliability)

Reliability menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) adalah kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat, termasuk konsistensi kinerja, ketepatan waktu, dan pemenuhan janji tanpa kesalahan. Dimensi ini meliputi ketepatan tagihan, penyimpanan catatan yang benar, serta jadwal pelayanan yang konsisten, yang menjadi faktor paling penting dalam menentukan kualitas layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan observasi dan hasil penelitian kami Di Kota Batu, Pelayanan di Kota Batu menunjukkan keandalan tinggi dengan ketepatan layanan, misalnya dalam pengaturan jalur wisata dan konsistensi fasilitas yang terjaga. Di Bromo dan Citraland, prosedur pelayanan berjalan sesuai standar sehingga pengunjung merasa percaya. Sebaliknya, Kota Palu sempat menghadapi gangguan akibat kondisi pascagempa dan kurangnya penataan fasilitas yang optimal, seperti di Museum Palu yang menghadapi kritik terkait kurangnya keteraturan dan kepastian dalam pelayanan.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mendefinisikan responsiveness sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang cepat serta tanggap terhadap permintaan. Dimensi ini menekankan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan pelanggan tanpa penundaan, yang mencerminkan komitmen organisasi untuk memprioritaskan kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan observasi dan hasil penelitian kami bahwa Petugas di Kota Batu tampil lebih sigap dan ramah dalam memberikan pelayanan, terbukti dari perilaku sopan dan penuh perhatian di tempat wisata seperti JatimPark 1 dan Mal Lippo Plaza. Mereka secara aktif membantu pengunjung dan memberi informasi yang dibutuhkan sehingga menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Sementara itu,

petugas di Museum Palu kurang konsisten dalam sikap ramah dan ada yang menunjukkan kurangnya kesabaran walau secara umum sopan, mengakibatkan ketidakpuasan pengunjung yang lebih tinggi.

4. Jaminan (Assurance)

Assurance, sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), merujuk pada pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Dimensi ini mencakup kompetensi, sopan santun, dan kemampuan membangkitkan rasa aman, sehingga pelanggan merasa yakin dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi dan hasil penelitian kami Di Kota Batu, petugas umumnya menunjukkan profesionalisme yang tinggi, memberikan rasa aman dan percaya kepada pengunjung melalui pengetahuan yang baik tentang layanan serta sikap yang sopan dan percaya diri. Di sisi lain, di Kota Palu, khususnya Museum Palu, sikap petugas yang tidak seragam profesionalismenya menyebabkan pengunjung merasa kurang yakin dan nyaman dalam menerima pelayanan.

5. Empati (Empathy)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), empathy adalah sejauh mana perusahaan memberikan perhatian dan kepedulian individual kepada pelanggannya, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan unik setiap individu. Dimensi ini melibatkan pendekatan personal, komunikasi yang efektif, dan rasa peduli yang tulus untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan

Berdasarkan observasi dan hasil penelitian kami, di Kota Batu berhasil memberikan perhatian individual yang lebih baik melalui pendekatan personal dan komunikasi efektif, baik di pusat wisata maupun fasilitas publik. Mereka turut melibatkan masyarakat lokal, komunitas, dan swasta dalam pengelolaan, sehingga

layanan bisa disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung yang beragam. Di Palu, keterbatasan SDM dan fasilitas menghambat pemberian layanan yang empatik, yang memengaruhi kepuasan dan citra pelayanan secara keseluruhan.

Faktor kunci yang menyebabkan perbedaan kualitas layanan ini berkisar pada kematangan kebijakan daerah, kemampuan mengelola sumber daya manusia, dukungan infrastruktur, serta peran aktif pemangku kepentingan lokal dalam pengembangan dan pemeliharaan kualitas pelayanan. Kota Batu dengan lingkungan sosial ekonomi yang lebih stabil dan orientasi wisata yang kuat, didukung oleh manajemen pelayanan publik yang inovatif dan kolaboratif, menghasilkan standar pelayanan publik yang lebih tinggi daripada Kota Palu yang masih dalam tahap rekonstruksi dan penguatan kapasitas pelayanan.

PENUTUP

Dari hasil analisis komparatif kualitas pelayanan antara Kota Palu dan Kota Batu menunjukkan bahwa secara umum Kota Batu memiliki kualitas pelayanan publik yang lebih unggul dibandingkan Kota Palu di berbagai dimensi SERVQUAL.

Kota Batu unggul dalam aspek bukti fisik dengan fasilitas yang lebih lengkap, modern, serta interaktif, khususnya di tempat wisata seperti Museum JatimPark 1 dan Mal Lippo Plaza. Dalam hal keandalan, Kota Batu menunjukkan konsistensi pelayanan yang baik dan ketepatan waktu, sementara Kota Palu masih menghadapi kendala akibat kondisi pascagempa dan kurangnya penataan fasilitas yang optimal.

Dari sisi daya tanggap, petugas di Kota Batu lebih responsif, ramah, dan sigap dalam memenuhi kebutuhan pengunjung dibandingkan petugas di Kota Palu, yang cenderung kurang konsisten dan kurang sabar, menyebabkan ketidakpuasan pengunjung. Jaminan pelayanan di Kota Batu juga lebih kuat melalui profesionalisme

petugas yang memberikan rasa aman dan percaya, sedangkan di Palu sikap petugas yang tidak seragam mengurangi keyakinan pengunjung terhadap layanan.

Terakhir, dimensi empati di Kota Batu lebih terwujud lewat perhatian individual yang baik, komunikasi efektif, dan keterlibatan aktif berbagai pemangku kepentingan, sementara di Palu adanya keterbatasan sumber daya manusia serta fasilitas menjadi hambatan utama dalam memberikan layanan yang bersifat personal dan peduli.

Perbedaan kualitas ini dipengaruhi oleh kematangan kebijakan pengelolaan daerah, kemampuan manajemen sumber daya manusia, dukungan infrastruktur, serta peran aktif stakeholder lokal. Kota Batu dengan stabilitas sosial ekonomi dan orientasi wisata yang kuat berhasil mengimplementasikan pelayanan publik yang inovatif dan kolaboratif, sedangkan Kota Palu masih berproses dalam rekonstruksi dan penguatan kapasitas pelayanan pascagempa sehingga kondisi layanan belum optimal.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Kota Palu sebaiknya difokuskan pada pengembangan infrastruktur yang memadai, peningkatan sumber daya manusia yang profesional dan ramah, serta penguatan kebijakan pengelolaan kawasan wisata yang terintegrasi dan melibatkan semua pemangku kepentingan secara aktif demi mencapai standar pelayanan publik yang setara dengan Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Armelia, N. (2023). Implementasi Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Palu. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(3), 100-115.
- Aziza, S. N. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tondo, Palu. *Jurnal Manajemen dan Administrasi*, 5(1), 45-60.
- Goo, E. S. (2025). Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Batu. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 112-125.

- Khatimah, K. (2023). Studi Komparatif Pelayanan Publik Digital Indonesia, Jepang, dan Korea Selatan. Repository Universitas Terbuka.
- Larasati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palu Selatan Kota Palu (Studi Kasus e-KTP). Repository Universitas Tadulako.
- Lijphart, A. (1971). Comparative politics and the comparative method. *American Political Science Review*, 65(3), 682-693
- 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.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.