

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat: Perspektif SERVQUAL Berbasis Studi Pustaka

Alvira Nisrina Zahir^{1*}, Azzahra Aulia Arrahman², Naila Fayza Haq Faqih³, Muhammad Ruhbani Arrafi⁴,
Ivan Darmawan⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

Alvira24001@mail.unpad.ac.id, azzahra24002@mail.unpad.ac.id, naila24008@mail.unpad.ac.id,

muhammad23344@mail.unpad.ac.id, ivan.darmawan@unpad.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan publik berbasis digital, salah satunya melalui aplikasi Sapa Warga Jawa Barat sebagai sarana komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala terkait kualitas layanan, seperti respons yang belum merata, keterbatasan pemahaman pengguna, serta konsistensi tindak lanjut laporan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Sapa Warga Jawa Barat menggunakan pendekatan SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode yang digunakan adalah studi pustaka dengan memanfaatkan sumber berupa jurnal ilmiah, dokumen resmi pemerintah, serta literatur yang relevan dengan pelayanan publik digital. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi Sapa Warga telah memiliki tampilan dan fitur yang cukup baik serta berfungsi sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, namun masih terdapat kelemahan pada aspek keandalan, daya tanggap, serta pemerataan pemahaman pengguna. Secara keseluruhan, kualitas layanan aplikasi Sapa Warga dapat dikategorikan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan agar mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Sapa Warga, Kualitas Layanan, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan berbagai aplikasi layanan publik berbasis teknologi informasi. Pemerintah Provinsi Jawa Barat merespons perkembangan tersebut melalui pengembangan aplikasi Sapawarga sebagai platform komunikasi dan pelayanan antara pemerintah dan masyarakat. Secara empiris, aplikasi Sapawarga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, memperluas partisipasi warga, serta mempercepat penyampaian informasi dan penanganan pengaduan masyarakat. Namun, dalam implementasinya, berbagai ulasan pengguna, laporan media, serta temuan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi layanan publik ini belum sepenuhnya berjalan optimal. Permasalahan masih ditemukan pada aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, ketanggapan layanan, serta tingkat kepuasan pengguna yang belum merata.

Kondisi empiris tersebut mengarah pada persoalan teoretis mengenai kualitas layanan publik digital. Sejumlah penelitian sebelumnya terhadap aplikasi Sapawarga umumnya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada kinerja aplikasi yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak pengelola dan pengguna. Pendekatan tersebut memberikan gambaran empiris dari sudut pandang penyelenggara layanan, namun masih menyisakan ruang kajian lain, khususnya analisis konseptual mengenai kualitas layanan aplikasi sebagai produk pelayanan publik digital yang ditinjau melalui kerangka teori yang sistematis. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengevaluasi kualitas layanan Sapawarga berdasarkan dimensi kualitas layanan yang terstruktur masih relatif terbatas.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, kajian ini relevan menggunakan teori SERVQUAL sebagai alat analisis konseptual. Teori SERVQUAL menekankan pengukuran kualitas layanan melalui lima

dimensi utama, yaitu *reliability* yang berkaitan dengan keandalan layanan dalam memberikan fungsi sesuai janji, *responsiveness* yang mencerminkan ketanggapan sistem dan penyedia layanan, *assurance* yang berkaitan dengan jaminan keamanan serta kejelasan informasi, *empathy* yang menggambarkan perhatian dan kemudahan bagi pengguna, serta *tangibles* yang mencakup tampilan dan fitur aplikasi. Kerangka SERVQUAL dinilai relevan untuk menilai layanan publik digital karena mampu menjembatani ekspektasi normatif pelayanan publik dengan realitas kinerja aplikasi. Oleh karena itu, melalui pendekatan studi pustaka, penelitian ini berupaya menganalisis kualitas layanan aplikasi Sapawarga Jawa Barat secara konseptual berdasarkan temuan penelitian terdahulu, regulasi, serta literatur ilmiah yang relevan.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kualitas layanan aplikasi Sapawarga Jawa Barat sebagai layanan publik digital. Berdasarkan kajian literatur dan hasil penelitian sebelumnya, masih ditemukan berbagai kendala pada aspek keandalan sistem, ketanggapan layanan, serta kemudahan penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Selain itu, dominasi pendekatan kualitatif berbasis wawancara dalam penelitian sebelumnya menunjukkan keterbatasan kajian konseptual mengenai kualitas layanan Sapawarga berdasarkan teori pelayanan publik yang terstruktur. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya analisis kualitas layanan menggunakan teori SERVQUAL melalui pendekatan studi pustaka.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Sapawarga Jawa Barat berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, dengan menggunakan pendekatan studi pustaka. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran konseptual mengenai kualitas layanan Sapawarga sebagai salah satu bentuk layanan publik digital yang dikembangkan oleh pemerintah daerah. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian pelayanan publik digital melalui penerapan teori SERVQUAL berbasis studi pustaka. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Sapawarga Jawa Barat agar lebih responsif dan berkelanjutan.

Penelitian ini juga merujuk pada penelitian terdahulu yang relevan, salah satunya adalah karya Muhibullah dan Hanny Purnamasari yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat.” Penelitian tersebut mengkaji kinerja pelayanan aplikasi Sapa Warga sebagai inovasi digital Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang terintegrasi dalam program Jabar Digital Service dengan menggunakan teori kinerja pelayanan publik Levinne sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Penilaian kinerja pelayanan dilakukan melalui tiga indikator utama, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara umum aplikasi Sapa Warga cukup responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meskipun belum sepenuhnya komprehensif dalam menampung aspirasi dan keluhan warga. Komitmen penyedia layanan tercermin dalam upaya peningkatan fitur dan efisiensi layanan, namun masih terdapat beberapa layanan yang belum sepenuhnya berjalan secara daring. Aspek akuntabilitas juga dinilai cukup baik melalui keberadaan fitur kritik, saran, dan hotline, meskipun peningkatan literasi digital dan sosialisasi masih diperlukan agar layanan dapat dimanfaatkan secara lebih luas dan merata di seluruh wilayah Jawa Barat.

Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian tersebut karena sama-sama mengkaji kualitas pelayanan aplikasi Sapa Warga sebagai layanan publik digital. Perbedaannya terletak pada pendekatan yang digunakan, di mana penelitian Muhibullah dan Purnamasari menggunakan metode wawancara langsung dengan pengelola dan pengguna aplikasi, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan studi pustaka untuk menelaah berbagai sumber literatur dan regulasi. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memberikan gambaran kualitas layanan Sapa Warga dari sisi konseptual dan teoretis melalui penerapan model SERVQUAL.

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan jasa yang berkaitan dengan pelanggan, produk atau layanan, serta proses penyampaian layanan itu sendiri. Salah satu model pengukuran kualitas pelayanan yang banyak digunakan dalam kajian pelayanan publik dan pemasaran jasa adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menekankan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang seharusnya diberikan. Harapan pelanggan terbentuk dari berbagai sumber, seperti pengalaman sebelumnya, kebutuhan pribadi, komunikasi dari mulut ke mulut, serta informasi yang berasal dari komunikasi eksternal penyedia layanan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik berkaitan dengan kondisi nyata yang dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan, seperti fasilitas, bangunan, peralatan, serta penampilan karyawan. Unsur fisik ini berperan dalam membentuk kesan awal pelanggan dan memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan secara tepat dan konsisten. Ketepatan layanan, baik dalam menangani masalah besar maupun kecil, menjadi faktor penting dalam membangun penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap mencerminkan kesediaan dan kesungguhan perusahaan serta karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimensi ini tidak hanya menekankan kecepatan, tetapi juga kemauan untuk membantu dan merespons kebutuhan pelanggan dengan baik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman pada pelanggan. Hal ini mencakup pengetahuan, sikap sopan, serta kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan, sehingga pelanggan merasa yakin terhadap perusahaan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati menggambarkan perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan secara individual. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan jelas, memahami kebutuhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang bersifat personal akan berdampak positif pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Kerangka berpikir penelitian ini berangkat dari permasalahan kualitas layanan aplikasi Sapawarga Jawa Barat yang belum optimal berdasarkan kajian literatur dan penelitian terdahulu. Untuk menganalisis permasalahan tersebut, teori SERVQUAL digunakan sebagai kerangka konseptual dengan menilai kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Melalui pendekatan studi pustaka, masing-masing dimensi SERVQUAL digunakan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Sapawarga Jawa Barat, sehingga diperoleh gambaran konseptual mengenai kualitas layanan aplikasi tersebut sebagai bentuk layanan publik digital.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (*library research*). Pendekatan kualitatif digunakan karena fokus penelitian diarahkan pada analisis konseptual dan teoretis terhadap kualitas layanan aplikasi Sapawarga Jawa Barat, bukan pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna secara numerik. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai

sumber tertulis, meliputi jurnal ilmiah, aplikasi terkait, serta website resmi pemerintah yang relevan dengan topik Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat. Sumber-sumber tersebut digunakan untuk memperoleh informasi, teori, dan data pendukung yang akurat dan terpercaya untuk menganalisis penelitian.

Dalam penelitian ini digunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan. Data dikumpulkan dari berbagai sumber tertulis dan digital yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dibahas yaitu Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat. Sumber data meliputi jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku referensi, serta artikel akademik yang membahas konsep kualitas layanan, pelayanan publik berbasis teknologi informasi, dan implementasi model SERVQUAL. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan dokumen resmi, seperti situs web resmi Pemerintah Provinsi Jawa Barat, aplikasi terkait, serta ulasan pengguna yang relevan untuk memberikan gambaran mengenai persepsi terhadap kualitas layanan aplikasi Sapawarga. Pemanfaatan beragam sumber tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas layanan Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang di mana sekaligus memperkuat analisis melalui sintesis temuan dari berbagai literatur yang relevan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka, dengan menelusuri, mengumpulkan, dan menelaah berbagai sumber tertulis dan digital yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data meliputi jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku referensi, artikel akademik, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan kualitas layanan publik berbasis aplikasi dan Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat. Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis dengan cara mengidentifikasi literatur yang sesuai dengan pembahasan penelitian, kemudian melakukan seleksi berdasarkan relevansi dan kredibilitas sumber.

Dalam laporan ini, kami menggunakan beberapa teknik validasi data untuk memastikan relevansi, keakuratan, dan kredibilitas sumber penelitian, yaitu triangulasi sumber dan evaluasi kualitas literatur. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai referensi seperti jurnal ilmiah, buku referensi, serta dokumen dan publikasi resmi pemerintah, guna mengidentifikasi kesesuaian data. Selain itu, evaluasi kualitas literatur dilakukan melalui seleksi sumber berdasarkan tingkat keterpercayaan, kebaruan publikasi, serta kesesuaian substansi dengan fokus penelitian. Penerapan teknik validasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan bersifat valid, dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, dan mendukung analisis kualitas layanan Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat berdasarkan perspektif SERVQUAL.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, karena kepuasan muncul dari evaluasi pelanggan terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Pelayanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan akan dinilai berkualitas, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan cenderung menimbulkan ketidakpuasan (Parasuraman, 1990). Oleh karena itu, penyedia layanan perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai, tetapi juga melebihi ekspektasi pengguna.

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL (*service quality*), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini menekankan pada perbandingan antara persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan yang diterima dan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diinginkan. Kualitas pelayanan dinilai baik apabila persepsi pengguna lebih tinggi daripada harapannya, dan sebaliknya dinilai kurang baik apabila persepsi berada di bawah harapan.

SERVQUAL terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman, 1990).

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dalam pelayanan publik berbasis digital jika dianalisis menggunakan teori servqual dimensi *tangible* atau bukti fisik pada aplikasi Sapa Warga Jawa Barat menjadi sebuah representasi, yang nantinya akan membentuk persepsi awal masyarakat atau pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bukti fisik dalam aplikasi ini tidak hanya menyangkut tampilan visual tetapi juga fitur-fitur yang terdapat di dalamnya berhubungan juga dengan kemudahan akses yang dirasakan pengguna saat menggunakan pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan yang baik menurut Parasuraman (1990) adalah ketika persepsi pengguna terhadap pelayanan melebihi atau minimal sesuai dengan harapan mereka, sehingga dalam dimensi *tangible* sangat menentukan kenyamanan awal yang dirasakan oleh masyarakat saat menggunakan aplikasi ini.

Aplikasi Sapa Warga Jabar dirancang sebagai platform layanan publik terintegrasi yang memudahkan warga Jawa Barat mendapatkan berbagai layanan pemerintah secara digital, dan dalam hal ini dimensi *tangible* mencakup tampilan visual pengguna, struktur menu, serta fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Menurut Nurul Anisa Putri (2024) dalam penelitiannya mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Sapa Warga Jabar, aplikasi ini dikenal sebagai Jabar *Super Apps* yang menyediakan akses layanan publik secara digital sehingga memudahkan warga melakukan pelaporan aduan, menerima informasi layanan pemerintah, serta berkomunikasi langsung dengan instansi terkait.

Selain itu, aplikasi ini memiliki visual yang relatif *user-friendly* serta menu yang dirancang agar mudah dipahami oleh masyarakat umum, yang merupakan bukti nyata dari upaya penyedia layanan untuk memenuhi harapan pengguna dari segi bukti fisik visual dan interaktif. Dalam bagian fitur, aplikasi Sapa Warga terus mengalami pengembangan, misalnya penambahan fitur bank sampah yang memungkinkan pengguna menemukan lokasi bank sampah terdekat dan informasi terkait pengelolaan sampah, sehingga meningkatkan akses dan kemudahan layanan bagi warga dalam konteks informasi lingkungan hidup.

Meskipun secara umum fitur-fitur tersebut menunjukkan kelengkapan yang mendukung kebutuhan masyarakat, masih terdapat beberapa atribut aplikasi yang memerlukan peningkatan untuk memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal. Dari sisi kemudahan akses dan konsistensi desain, aplikasi Sapa Warga sudah tersedia pada perangkat Android dan menyajikan tampilan yang konsisten pada setiap menu sehingga membantu pengguna menemukan fungsi layanan dengan cepat. Namun, berdasarkan temuan Imam Solahudin (2025) pengguna dan ketua RW selaku pelaksana aplikasi di lapangan masih menunjukkan keterbatasan pemahaman dan penggunaan aplikasi, yang menunjukkan bahwa dalam konteks *tangible* belum sepenuhnya optimal dalam menjangkau masyarakat luas terutama pemahaman pengguna itu sendiri.

2. *Reliability* (Keandalan)

Menurut Muhibullah dan Purnamasari dalam artikel “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Aplikasi Sapawarga Jawa Barat”, dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan aplikasi Sapawarga dalam menjalankan fungsi layanan publik secara konsisten dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Aplikasi Sapawarga dinilai telah menyediakan fitur layanan informasi dan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik digital. Hal ini menunjukkan bahwa secara fungsional, aplikasi tersebut telah mampu menjalankan perannya sebagai media layanan publik.

Namun demikian, hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa keandalan layanan Sapawarga belum sepenuhnya optimal. Masih ditemukan kendala dalam konsistensi kinerja aplikasi dan ketepatan layanan dalam merespons kebutuhan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa dimensi *reliability* pada layanan Sapawarga masih perlu ditingkatkan agar layanan publik digital dapat berjalan secara stabil

dan dapat diandalkan. Temuan ini relevan dengan penggunaan teori SERVQUAL dalam penelitian ini, khususnya pada dimensi *reliability*, sebagai dasar analisis kualitas layanan aplikasi Sapawarga berbasis studi pustaka.

Berdasarkan hasil analisis dalam jurnal Persepsi Pengguna Terhadap Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat Melalui Aplikasi Sapawarga, terdapat temuan yang relevan dengan dimensi keandalan (*reliability*) meskipun tidak disebutkan secara eksplisit menggunakan istilah SERVQUAL. Keandalan aplikasi Sapawarga tercermin dari kemampuan pemerintah dalam menindaklanjuti laporan dan aduan masyarakat secara konsisten dan tepat waktu. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan tersebut belum sepenuhnya andal, karena respons dari pemerintah sering kali tidak merata dan cenderung lambat. Salah satu informan menyampaikan bahwa terdapat laporan yang direspons, tetapi ada pula yang membutuhkan pengulangan pelaporan karena tidak segera ditindaklanjuti. Selain itu, pengguna juga mengeluhkan tidak adanya kepastian status atau pembaruan proses penanganan laporan, sehingga menimbulkan ketidakjelasan tindak lanjut layanan. Penulis menegaskan bahwa kendala utama Sapawarga bukan terletak pada aspek teknis aplikasi, melainkan pada ketidakonsistenan respons organisasi perangkat daerah (OPD) dalam memenuhi laporan masyarakat, yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability* sebagai kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji secara konsisten masih perlu ditingkatkan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*) mengacu pada kesediaan dan komitmen penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimensi ini tidak hanya menekankan pada kecepatan pelayanan, tetapi juga pada kesungguhan penyedia layanan atau petugas dalam membantu pengguna serta merespons kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi pelanggan secara efektif serta bagaimana proses komunikasi berlangsung antara pengguna dengan penyelenggara pelayanan publik untuk menolong pengguna dan menyediakan layanan dengan segera saat dibutuhkan menurut Program et al., n.d. Dengan demikian, *responsiveness* mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan bantuan secara segera ketika dibutuhkan oleh masyarakat.

Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat dikembangkan sebagai media komunikasi dua arah antara Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan masyarakat, khususnya dalam penyaluran aspirasi, penyampaian pengaduan, serta akses terhadap informasi layanan publik. Berdasarkan keterangan resmi Pemerintah Provinsi Jawa Barat, aplikasi ini dilengkapi dengan fitur pelaporan dan komunikasi yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aduan secara langsung kepada pemerintah daerah maupun perangkat kewilayahan, dengan mekanisme pendistribusian aduan kepada instansi yang berwenang untuk ditindaklanjuti (Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2023).

Dalam konteks tersebut, dimensi *responsiveness* pada aplikasi Sapa Warga Jawa Barat menggambarkan tingkat kecepatan dan kesiapsiagaan aplikasi beserta penyelenggara layanan dalam menanggapi aspirasi, pengaduan, dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Muhibullah Muhibullah & Hanny Purnamasari, (2023) dalam penelitian jurnal Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat menunjukkan bahwa daya tanggap diukur melalui kemampuan aplikasi dalam menyerap masukan, harapan, serta kebutuhan masyarakat, disertai dengan komitmen penyelenggara layanan untuk memberikan informasi dan pelayanan secara responsif. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa tingkat responsivitas layanan tergolong cukup, namun masih memerlukan peningkatan agar lebih optimal dalam menangkap aspirasi masyarakat serta memberikan respon yang lebih cepat dan menyeluruh. Upaya ini tercermin dari penyediaan fitur kritik dan saran serta hotline yang dirancang untuk mendukung komunikasi dua arah antara warga dan penyelenggara layanan publik digital.

Meski demikian, dari sisi efisiensi masih terdapat layanan tertentu yang membutuhkan interaksi secara luring, sehingga berpotensi menghambat tingkat responsivitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, persepsi masyarakat terhadap responsivitas aplikasi Sapa Warga juga dapat diamati melalui ulasan pengguna pada platform App Store, yang menunjukkan adanya sejumlah keluhan terkait kinerja sistem dan fungsionalitas aplikasi. Beberapa ulasan menyoroti lambatnya respon sistem serta ketidakakuratan informasi yang diterima pengguna. Temuan tersebut menggambarkan bahwa persepsi pengguna terhadap daya tanggap aplikasi masih menghadapi kendala, khususnya pada aspek kecepatan respon dan keandalan sistem, yang merupakan elemen penting dalam dimensi responsiveness pada pelayanan publik berbasis digital. (Raisya Nadzira Zahirahtush Shafa & Asti Herliana, 2025)

4. Assurance (Jaminan/Keyakinan)

Dimensi *assurance* (jaminan) dalam teori SERVQUAL berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dimensi ini mencakup aspek keamanan sistem, kejelasan informasi, kompetensi penyelenggara layanan, serta jaminan bahwa layanan dikelola secara profesional dan dapat dipercaya (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990). Dalam konteks pelayanan publik digital, *assurance* menjadi sangat penting karena masyarakat menyerahkan data pribadi serta mempercayakan penyelesaian masalah kepada sistem berbasis teknologi. Pada aplikasi Sapa Warga Jawa Barat, dimensi *assurance* tercermin melalui posisi aplikasi sebagai layanan resmi Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang berada di bawah pengelolaan Jabar Digital Service. Status kelembagaan ini memberikan jaminan normatif bahwa aplikasi Sapa Warga merupakan platform resmi pemerintah, sehingga secara institusional memiliki legitimasi dan otoritas dalam menyalurkan informasi serta menindaklanjuti aduan masyarakat. Selain itu, aplikasi ini juga terintegrasi dengan perangkat daerah dan aparatur kewilayahan, seperti kelurahan dan RW, yang memperkuat kepercayaan publik terhadap validitas layanan yang diberikan.

Namun, berdasarkan kajian literatur dan temuan penelitian terdahulu, aspek *assurance* pada aplikasi Sapa Warga belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh pengguna. Beberapa penelitian dan ulasan pengguna menunjukkan masih adanya ketidakpastian terkait tindak lanjut laporan, minimnya informasi status penanganan aduan, serta kurangnya kejelasan waktu penyelesaian layanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan rasa percaya dan keyakinan pengguna terhadap efektivitas aplikasi sebagai media pelayanan publik digital. Selain itu, jaminan keamanan data dan privasi pengguna juga menjadi bagian penting dari dimensi *assurance*. Meskipun aplikasi Sapa Warga dikelola oleh pemerintah daerah, literatur yang ada masih menunjukkan keterbatasan informasi publik mengenai mekanisme perlindungan data pengguna secara transparan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* pada aplikasi Sapa Warga secara kelembagaan sudah cukup kuat, namun masih memerlukan penguatan pada aspek kejelasan informasi layanan, kepastian tindak lanjut, serta transparansi pengelolaan data agar kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik digital dapat semakin meningkat.

5. Empathy (Empati)

Empathy dalam perspektif SERVQUAL mengacu pada perhatian, kepedulian, dan pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna secara individual. Dimensi ini menekankan kemampuan layanan dalam memberikan kemudahan akses, komunikasi yang baik, serta perlakuan yang responsif terhadap kondisi dan karakteristik pengguna (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990). Dalam pelayanan publik digital, empati tidak hanya diwujudkan melalui interaksi langsung, tetapi juga melalui desain sistem, kemudahan penggunaan, serta kemampuan aplikasi dalam mengakomodasi kebutuhan beragam kelompok masyarakat. Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat dirancang untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat

sebagai sarana penyampaian aspirasi, pengaduan, dan akses informasi layanan publik. Dari sisi empati, aplikasi ini menunjukkan upaya pemerintah dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan platform yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Kehadiran fitur pengaduan, kritik dan saran, serta komunikasi dengan aparaturnya kewilayahan mencerminkan perhatian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat akan saluran komunikasi yang lebih mudah dan terbuka.

Namun, berdasarkan temuan penelitian terdahulu dan kajian literatur, dimensi empati pada aplikasi Sapa Warga masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu kendala utama adalah kesenjangan literasi digital di masyarakat, khususnya bagi kelompok usia lanjut dan aparaturnya kewilayahan seperti ketua RW, yang belum sepenuhnya memahami atau memanfaatkan aplikasi secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah disediakan, perhatian terhadap kemampuan dan kondisi pengguna belum sepenuhnya terakomodasi secara merata. Selain itu, keterbatasan komunikasi personal dalam layanan digital juga berpengaruh terhadap persepsi empati pengguna. Beberapa pengguna merasa bahwa respons yang diberikan bersifat umum dan kurang memperhatikan kondisi spesifik pelapor, sehingga menimbulkan kesan kurangnya pendekatan personal dalam pelayanan. Dengan demikian, dimensi *empathy* pada aplikasi Sapa Warga sudah terlihat dari upaya penyediaan akses layanan yang inklusif, namun masih memerlukan peningkatan melalui pendampingan pengguna, peningkatan literasi digital, serta penyediaan mekanisme komunikasi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan individu masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan aplikasi Sapa Warga Jawa Barat menggunakan perspektif SERVQUAL berbasis studi pustaka, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi ini secara umum telah menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik digital yang inovatif dan terintegrasi. Aplikasi Sapa Warga berperan sebagai media komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam penyampaian informasi, pengaduan, serta aspirasi publik.

Ditinjau dari dimensi *tangible*, aplikasi Sapa Warga memiliki tampilan visual dan fitur yang relatif *user-friendly* serta terus mengalami pengembangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, masih terdapat keterbatasan dalam pemahaman dan pemanfaatan aplikasi oleh sebagian pengguna. Pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*, aplikasi telah menyediakan mekanisme pelaporan dan komunikasi, tetapi konsistensi tindak lanjut aduan serta kecepatan respon masih belum merata, terutama akibat koordinasi antar perangkat daerah. Dimensi *assurance* menunjukkan bahwa secara kelembagaan aplikasi ini memiliki legitimasi yang kuat sebagai layanan resmi pemerintah, namun masih terdapat ketidakpastian informasi dan transparansi tindak lanjut layanan yang memengaruhi kepercayaan pengguna. Sementara itu, pada dimensi *empathy*, aplikasi mencerminkan upaya pemerintah dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, tetapi masih menghadapi tantangan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara inklusif, khususnya terkait literasi digital dan pendekatan pelayanan yang lebih personal.

Dengan demikian, kualitas layanan aplikasi Sapa Warga Jawa Barat berdasarkan perspektif SERVQUAL dapat dikategorikan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan berbagai perbaikan untuk memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan. Secara praktis, Pemerintah Provinsi Jawa Barat perlu meningkatkan konsistensi dan kepastian tindak lanjut laporan masyarakat melalui penguatan koordinasi antar organisasi perangkat daerah serta penyediaan informasi status layanan yang lebih transparan. Selain itu, peningkatan literasi digital bagi masyarakat dan aparaturnya kewilayahan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pemanfaatan aplikasi Sapa Warga dapat lebih merata dan optimal. Penguatan aspek keamanan data serta penyampaian informasi yang jelas mengenai perlindungan privasi pengguna juga penting untuk meningkatkan kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kamil, D. N. G., Mulyana, D., & Dewi, E. A. S. (2025). Persepsi pengguna terhadap inovasi pelayanan publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui aplikasi Sapawarga. *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2(4), 385–397.
- Muhibullah Muhibullah, & Hanny Purnamasari. (2023). ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI SAPAWARGA JAWA BARAT. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 21(3), 181–193. <https://doi.org/10.46730/jiana.v21i3.8137>
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. 1998. Servqual A Multipel Item Scale For Meansuring Customer Perseption of Service Quality. *Jurnal of Relating*.
- Putri, N. A. (2024). Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi Sapa Warga Jabar Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan COBIT 5 domain DSS [Skripsi, Universitas Bina Sarana Informatika]. Repository Universitas Bina Sarana Informatika. <https://repository.bsi.ac.id/repo/56173/Analisa-Tingkat-Kepuasan-Masyarakat-Terhadap--Aplikasi-Sapa-Warga-JABAR-Menggunakan-Metode--Importance-Performance-Analysis-DAN-COBIT-5--domain-DSS>
- Raisya Nadzira Zahirahtush Shafa, & Asti Herliana . (2025). ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA APLIKASI SAPAWARGA JABAR SUPER APPS MENGGUNAKAN ALGORITMA SUPPORT VECTOR MACHINE. <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/djtechno/article/viewFile/6877/pdf>
- Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). <https://media.neliti.com/media/publications/292577-pengukuran-kualitas-pelayanan-servqual-p-efe697b1.pdf>
- Solahudin, I. (2020). Implementasi kebijakan Sapa Warga dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang [Skripsi, Universitas Sebelas April]. Repository Universitas Sebelas April. <https://repository.unsap.ac.id/index.php/fisipunsap/article/view/78>
- Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2023 https://ppid.jabarprov.go.id/assets/downloads/LLIP_Provinsi_Jawa_Barat_Tahun_2023_Fix_1303_2024_121533_signed-dikompresi_compressed.pdf