

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Resepsionis Sebagai Penunjang Kegiatan Operasional Organisasi

Tetty Widiyastuti ^{1*} Tinezia Angellia Puspa Ningrum ²

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara, Blitar, Indonesia. Email: tettywidiyastuti@gmail.com

² Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara, Blitar, Indonesia. Email: tineziaangellia@gmail.com

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: September 16, 2025

Direvisi: September 22, 2025

Disetujui: September 24, 2025

DOI :

<https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.634>



ABSTRAK

Tujuan: Resepsionis merupakan bagian dari front office yang memegang peran penting dalam menunjang operasional instansi karena menjadi pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu. Keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh instansi sering kali bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh resepsionis. Penelitian ini bertujuan mengkaji peran resepsionis dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta upaya yang dilakukan agar pelayanan tersebut sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di Dinas Pendidikan Kota Blitar.

Metode Penelitian: Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian.

Hasil dan Pembahasan: Hasil pengamatan menunjukkan bahwa keberadaan resepsionis memiliki kontribusi signifikan dalam menciptakan pelayanan yang efektif, ramah, dan profesional. Resepsionis tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan sebagai representasi citra instansi dan penghubung komunikasi antara tamu dan staf internal.

Implikasi: Resepsionis memiliki peran strategis dalam membentuk kesan pertama dan terakhir tamu terhadap instansi serta menunjang kelancaran kegiatan operasional di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Blitar.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; resepsionis; kegiatan operasional; dinas pendidikan.

Pendahuluan

Pendidikan memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing, sehingga peningkatan mutu dan pemerataan pendidikan menjadi fokus utama dalam agenda pembangunan nasional. Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan berbagai kebijakan, mulai dari program wajib belajar, penguatan karakter, hingga pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran, dengan tujuan agar seluruh masyarakat memperoleh akses pendidikan yang merata dan berkualitas. Pada tataran implementasi, keberhasilan kebijakan tersebut tidak hanya ditentukan oleh regulasi dari pemerintah pusat, tetapi juga bergantung pada kinerja lembaga pemerintah daerah yang menjadi ujung tombak penyelenggaraan pendidikan (Sui-Ni, 2023). Dinas Pendidikan, sebagai instansi pelayanan publik, memiliki peran krusial dalam mewujudkan mutu pendidikan melalui pelayanan yang diberikan kepada berbagai pemangku kepentingan, mulai dari masyarakat umum, tenaga pendidik,



hingga mitra kerja (Fachrian *et al.*, 2025). Dalam hal ini, Dinas Pendidikan Kota Blitar dituntut untuk mampu memberikan layanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi publik, karena kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja pemerintahan di bidang pendidikan. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat optimalisasi layanan publik, terutama yang terkait dengan mekanisme pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebelum tahun 2023, pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Blitar dilaksanakan secara bergilir oleh aparatur sipil negara (ASN), sebuah mekanisme yang pada kenyataannya kurang efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan profesional. Menyadari adanya keterbatasan tersebut, sejak tahun 2023 Dinas Pendidikan Kota Blitar mengambil langkah inovatif dengan merekrut tenaga resepsionis khusus untuk memperkuat lini pelayanan. Keberadaan resepsionis dinilai lebih representatif karena berfungsi sebagai garda terdepan pelayanan, membangun citra positif instansi, sekaligus menjembatani komunikasi antara tamu dan unit kerja terkait. Resepsionis juga dituntut memenuhi standar operasional prosedur (SOP) serta mengacu pada indikator kualitas pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, bukti fisik, jaminan, dan empati.

Kajian mengenai kualitas layanan publik di Indonesia menunjukkan tantangan yang konsisten di berbagai instansi pemerintahan, termasuk sektor pendidikan. Studi di Kota Blitar mengungkapkan bahwa meskipun dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, implementasinya belum optimal. Ernanda, (2019) menemukan bahwa layanan di Kantor Imigrasi Blitar masih menghadapi kendala, terutama kekurangan staf dan masalah jaringan. Hal serupa diidentifikasi oleh Harsanah *et al.*, (2020) yang menunjukkan kegagalan Dinas Pendidikan Kota Mataram dalam memenuhi ekspektasi pengguna akibat kelemahan sistem organisasi, keterbatasan infrastruktur, dan rendahnya kualitas sumber daya manusia. Kondisi ini menegaskan bahwa perbaikan layanan publik di Indonesia masih menghadapi hambatan struktural dan teknis. Sejumlah penelitian terbaru berupaya menawarkan strategi perbaikan. Aini, (2024) menyoroti pentingnya manajemen arsip yang sistematis, mulai dari perencanaan hingga evaluasi melalui pengawasan dan pelatihan staf, sebagai instrumen peningkatan layanan. Randan *et al.*, (2025) menambahkan bahwa efektivitas layanan dan ketersediaan infrastruktur berdampak signifikan terhadap kualitas pendidikan, meskipun administrasi lambat dan keterlibatan masyarakat terbatas tetap menjadi kendala. Aspek kesiapan karyawan, meliputi kompetensi teknis, tanggung jawab, kedisiplinan, dan sikap kerja positif, juga menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan terpadu (Hermawanti, 2025). Selain itu, peningkatan kualitas layanan publik menuntut kepatuhan terhadap standar pendidikan yang komprehensif, meliputi kompetensi lulusan, proses, personel, fasilitas, hingga manajemen pembiayaan (Islamiya & Noor, 2024). Dari sisi organisasi, komitmen afektif, kepemimpinan transformasional, serta budaya kerja terbukti berkontribusi signifikan dalam menjaga mutu layanan (Solahudin *et al.*, 2024). Penilaian berbasis indikator tangible, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati pun menunjukkan hasil yang relatif baik, meski kendala teknis seperti kesalahan sistem dan penjadwalan masih menjadi hambatan utama (Alfiana *et al.*, 2024).

Berbagai penelitian telah memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan publik di sektor pemerintahan. Namun masih terdapat kesenjangan empiris dan teoretis yang perlu ditelaah lebih lanjut. Kajian Ernanda, (2019) serta Harsanah *et al.*, (2020) menyoroti hambatan struktural, seperti kekurangan staf, keterbatasan infrastruktur, dan kelemahan sistem organisasi. Penelitian lanjutan oleh Aini, (2025); Randan *et al.*, (2025) dan Hermawanti (2025) lebih banyak menekankan pada strategi perbaikan berbasis manajemen arsip, efektivitas layanan, kesiapan karyawan, serta penguatan standar pendidikan sebagaimana dipaparkan oleh Islamiya & Noor,

(2025). Penelitian Solahudin *et al.*, (2024) serta Alfiana *et al.*, (2024) memperkuat peran komitmen afektif, kepemimpinan transformasional, dan indikator kualitas layanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati dalam meningkatkan kepuasan publik. Namun, penelitian-penelitian tersebut cenderung memusatkan perhatian pada aspek manajerial, struktural, dan kinerja organisasi secara umum, sementara dimensi frontline service melalui peran resepsionis belum banyak mendapat perhatian. Padahal, resepsionis merupakan garda terdepan yang merepresentasikan citra instansi dan berfungsi sebagai penghubung langsung antara masyarakat dan unit kerja. Secara teoretis, keterlibatan resepsionis berkaitan erat dengan implementasi indikator kualitas layanan publik, tetapi secara empiris kontribusi mereka jarang diteliti secara spesifik.

Penelitian ini menempatkan peran resepsionis sebagai fokus utama dalam kajian peningkatan kualitas layanan publik di sektor pendidikan daerah. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada aspek manajerial, struktural, maupun faktor organisasi secara umum, penelitian ini menekankan bahwa resepsionis bukan sekadar pelengkap administratif, melainkan aktor strategis yang berperan langsung dalam membentuk citra instansi, memastikan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta menerapkan indikator layanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kebaruan ini penting karena resepsionis merupakan ujung tombak interaksi masyarakat dengan instansi, sehingga kualitas kinerjanya dapat memengaruhi persepsi publik secara keseluruhan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan resepsionis sebagai penunjang kegiatan operasional di Dinas Pendidikan Kota Blitar, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan layanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tinjauan Literatur dan Pengembangan Hipotesis

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu fungsi strategis dalam organisasi modern yang berperan mengelola individu agar mampu memberikan kontribusi optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. MSDM tidak lagi dipandang sebatas fungsi administratif, melainkan sebagai sistem yang menyelaraskan potensi manusia dengan strategi jangka panjang perusahaan. Menurut Apascaritei & Elvira, (2022), MSDM yang terintegrasi dengan strategic human resource management (SHRM) dan kapabilitas dinamis memiliki pengaruh besar terhadap keberlanjutan organisasi. Konsep ini menekankan bahwa keberhasilan organisasi bergantung pada kemampuannya membangun, mengintegrasikan, dan mengonfigurasi sumber daya manusia agar selaras dengan perubahan lingkungan bisnis yang dinamis. Alqudah *et al.*, (2022) menambahkan bahwa praktik MSDM berkinerja tinggi tidak hanya meningkatkan performa pegawai, tetapi juga memperkuat komitmen afektif dan kesiapan organisasi dalam menghadapi perubahan. Artinya, MSDM memiliki peran strategis dalam mengelola aspek psikologis dan perilaku individu sehingga mendukung ketahanan organisasi. Di era transformasi digital, organisasi dituntut untuk tidak hanya merekrut tenaga kerja yang kompeten, tetapi juga mengembangkan lingkungan kerja yang adaptif dan inovatif. Perubahan ini menandakan pergeseran paradigma MSDM dari sekadar mengelola tenaga kerja menjadi pengelolaan modal manusia sebagai aset yang memiliki nilai strategis. MSDM dengan demikian dapat dipahami sebagai instrumen yang memastikan bahwa faktor manusia bukan hanya pelengkap operasional, tetapi menjadi penggerak utama keunggulan kompetitif organisasi yang berkelanjutan.

Transformasi konsep MSDM semakin menegaskan posisinya sebagai motor penggerak inovasi dan produktivitas organisasi. Praktik-praktik high-performance human resource management terbukti berkontribusi pada peningkatan perilaku positif karyawan. Penelitian Yang & Yasmin, (2022) menjelaskan bahwa praktik MSDM berkinerja tinggi berpengaruh langsung terhadap sikap dan perilaku karyawan melalui peran mediasi person-job fit dan person-organization fit. Hal ini memperlihatkan bahwa MSDM tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan prosedural, tetapi juga tentang bagaimana organisasi mampu menciptakan kesesuaian antara nilai individu dengan nilai organisasi. Nguyen & Dao, (2023) menunjukkan bahwa inovasi menjadi perantara penting yang menghubungkan praktik MSDM berkinerja tinggi dengan peningkatan kinerja perusahaan. Artinya, MSDM berfungsi sebagai katalis yang memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang kompetitif melalui pengelolaan inovasi. Wongsansukcharoen & Thaweepaiboonwong, (2023) menegaskan bahwa inovasi dalam praktik MSDM dapat memperkuat keunggulan bersaing dan kinerja, terutama pada usaha kecil dan menengah (UKM). Penekanan pada inovasi ini menunjukkan bahwa MSDM bukan hanya memfasilitasi kebutuhan dasar tenaga kerja, tetapi juga menciptakan ruang bagi organisasi untuk terus berkembang. Ulrich *et al.*, (2024) menegaskan bahwa kemampuan organisasi membangun kapabilitas strategis melalui MSDM menjadi faktor penting dalam mendorong kinerja jangka panjang. Oleh karena itu, MSDM saat ini semakin diposisikan sebagai fungsi yang mengintegrasikan pengembangan kompetensi karyawan, inovasi, serta adaptabilitas organisasi.

Kecenderungan global menunjukkan bahwa MSDM terus berevolusi menuju pendekatan yang lebih berorientasi pada keberlanjutan, tanggung jawab sosial, dan penciptaan nilai jangka panjang. Penelitian Cachón-Rodríguez *et al.*, (2022) menekankan bahwa praktik MSDM yang berkelanjutan tidak hanya berdampak pada retensi karyawan, tetapi juga menciptakan kepercayaan dan komitmen organisasi. Dengan demikian, keberlanjutan dalam MSDM bukan hanya sekadar wacana etis, tetapi menjadi kebutuhan strategis untuk menghadapi tantangan ketidakpastian bisnis global. Sementara itu, Ho *et al.*, (2024) menyoroti pengaruh strategic HRM yang dipadukan dengan orientasi kewirausahaan dalam membangun kapabilitas dinamis organisasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa MSDM dapat menjadi fondasi penting dalam menciptakan organisasi yang lincah, inovatif, dan berorientasi pada perubahan. Dengan kata lain, MSDM tidak hanya berperan pada tingkat individu, tetapi juga membentuk dinamika organisasi secara keseluruhan. Ulrich *et al.*, (2024) bahkan menekankan bahwa organisasi yang mampu membangun kapabilitas strategis SDM dapat menciptakan kinerja unggul yang berkelanjutan. Dari perspektif praktis, praktik-praktik ini memperlihatkan bahwa MSDM tidak boleh dipandang sebagai fungsi administratif yang terpisah, tetapi harus menjadi bagian integral dari strategi bisnis. MSDM kini bergerak menuju paradigma yang memadukan efisiensi, inovasi, keberlanjutan, dan daya saing global.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan ukuran seberapa jauh sebuah layanan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Konsep ini bukan hanya menitikberatkan pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup proses interaksi yang terjadi antara penyedia jasa dan pengguna layanan. Menurut Rita *et al.*, (2019), kualitas layanan yang diberikan secara konsisten mampu membentuk kepuasan pelanggan yang pada gilirannya mendorong perilaku positif seperti niat pembelian ulang atau rekomendasi kepada orang lain. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari aspek pengalaman konsumen yang mencakup persepsi kenyamanan, kecepatan,



akurasi, dan sikap penyedia layanan dalam berinteraksi. Sejalan dengan itu, Noor *et al.*, (2022) menegaskan bahwa di era digital dan kecerdasan buatan, kualitas pelayanan juga harus mencakup kejelasan informasi, kemampuan sistem dalam memahami kebutuhan pengguna, serta keandalan agen layanan berbasis AI. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan selalu mengalami transformasi sesuai perkembangan teknologi dan perubahan perilaku pelanggan. Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai fenomena dinamis yang bukan sekadar memenuhi standar teknis, melainkan juga membentuk persepsi kepercayaan dan keterikatan emosional pelanggan terhadap organisasi. Karena itu, organisasi modern perlu memahami bahwa kualitas pelayanan adalah strategi jangka panjang yang berfungsi tidak hanya untuk mempertahankan pelanggan, tetapi juga untuk membangun reputasi dan citra positif di tengah persaingan global yang semakin ketat.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor krusial dalam sektor publik maupun kesehatan, di mana kepercayaan masyarakat sangat ditentukan oleh konsistensi mutu layanan. Darzi *et al.*, (2023) menekankan bahwa dalam konteks layanan kesehatan, kualitas pelayanan mencakup lebih dari sekadar penyediaan fasilitas medis, tetapi juga mencakup empati, komunikasi yang jelas, serta keandalan infrastruktur pendukung. Hal serupa ditegaskan oleh Rauf *et al.*, (2024), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan niat untuk kembali menggunakan layanan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dalam sektor kesehatan mampu membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan. Pelayanan publik, kualitas pelayanan harus dilihat dari perspektif aksesibilitas, transparansi, serta konsistensi informasi yang diberikan melalui berbagai kanal atau omnichannel (Walke & Winkler, 2025). Hal ini berarti kualitas pelayanan publik tidak hanya menilai kecepatan birokrasi, tetapi juga mencerminkan sejauh mana organisasi mampu menjamin kesetaraan dan keadilan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Selain dalam konteks publik dan kesehatan, kualitas pelayanan juga memiliki dimensi strategis di sektor bisnis. Liana *et al.*, (2023) menegaskan bahwa dalam industri perbankan, dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan (reliability), bukti fisik (tangibles), serta responsivitas terbukti menjadi prediktor utama loyalitas pelanggan. Artinya, kualitas pelayanan dalam sektor keuangan tidak hanya sekadar memastikan transaksi berjalan lancar, tetapi juga menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai bagi nasabah. Dalam perspektif organisasi berbasis proyek, Zighan *et al.*, (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kombinasi faktor internal seperti kepemimpinan, konsistensi kinerja, serta kejelasan standar kerja yang diterapkan. Sementara itu, Akhmedova *et al.*, (2021) menyoroti bahwa dalam ekonomi berbagi (sharing economy), kualitas pelayanan ditentukan oleh kepercayaan antar pengguna, keandalan penyedia layanan, serta pengalaman sosial yang terbangun melalui platform digital. Perspektif ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensional yang tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial, teknologi, dan budaya. Kualitas pelayanan juga bukanlah sesuatu yang statis, melainkan senantiasa berkembang mengikuti ekspektasi konsumen. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk terus melakukan inovasi layanan, memperhatikan aspek emosional pelanggan, serta membangun budaya mutu yang konsisten di seluruh lini operasional. Dengan cara tersebut, kualitas pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai alat pemenuhan kebutuhan, tetapi juga sebagai instrumen strategis yang memperkuat daya saing organisasi dalam jangka panjang.

Front Office dan Resepsionis

Kualitas pelayanan pada bagian front office atau resepsionis memiliki peran fundamental karena menjadi pintu pertama interaksi antara tamu dengan organisasi. Konsep kualitas pelayanan di

area ini tidak hanya menyangkut kecepatan dan ketepatan administrasi, tetapi juga sikap ramah, komunikasi efektif, serta kemampuan menciptakan kenyamanan sejak awal proses penerimaan. Resepsionis sering disebut sebagai the face of the organization, karena kesan pertama yang dibentuk akan memengaruhi penilaian keseluruhan terhadap layanan (Qureshi *et al.*, 2021). Dewi *et al.*, (2022) menekankan bahwa kualitas pelayanan staf front office mampu meningkatkan kepuasan tamu secara signifikan apabila dijalankan dengan konsistensi standar layanan, yang diukur melalui metode Servqual maupun analisis kesenjangan harapan dan persepsi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan resepsionis mencakup dimensi tangible, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati yang harus dipenuhi secara seimbang. Jika salah satu aspek tersebut diabaikan, maka kepuasan pelanggan akan berkurang meskipun aspek lainnya sudah terpenuhi. Oleh karena itu, resepsionis bukan sekadar menjalankan tugas administratif, tetapi juga menciptakan pengalaman emosional yang berkesan. Dalam konteks layanan publik atau sektor pendidikan, prinsip ini juga berlaku karena pengguna layanan menilai profesionalisme instansi dari cara mereka disambut dan diarahkan sejak awal. Artinya, kualitas pelayanan resepsionis mencerminkan profesionalitas institusi dan menjadi faktor penting dalam membangun citra organisasi di mata masyarakat.

Dimensi kualitas pelayanan resepsionis juga sangat erat kaitannya dengan citra organisasi secara keseluruhan. Resepsionis tidak hanya berfungsi sebagai penghubung informasi, melainkan juga sebagai representasi budaya kerja organisasi. Menurut Walke & Winkler, (2025), peningkatan pelayanan resepsionis dalam konteks front office berkontribusi langsung pada citra hotel melalui cara staf berinteraksi, merespons keluhan, serta memberikan solusi yang tepat. Dengan kata lain, kualitas pelayanan resepsionis berfungsi sebagai indikator nyata dari nilai-nilai organisasi seperti profesionalitas, keramahan, dan kepedulian. Safitri *et al.*, (2021) juga menegaskan bahwa kesenjangan antara harapan tamu dengan kenyataan pelayanan resepsionis dapat diukur dengan metode Servqual dan Important-Performance Analysis, sehingga manajemen dapat memahami prioritas perbaikan layanan. Perspektif ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan bukan sekadar memenuhi standar operasional prosedur, melainkan juga berfokus pada upaya terus-menerus meningkatkan pengalaman pelanggan. Misalnya, ketepatan resepsionis dalam memberikan informasi terkait fasilitas, kesigapan dalam menangani kebutuhan mendadak, dan kesopanan dalam berkomunikasi menjadi faktor yang membentuk persepsi positif terhadap organisasi (Jawabreh *et al.*, 2022). Oleh karena itu, kualitas pelayanan resepsionis harus dipandang sebagai investasi jangka panjang yang memengaruhi loyalitas pelanggan maupun legitimasi organisasi. Dalam sektor publik, jika resepsionis gagal memberikan pelayanan yang memadai, maka kepercayaan masyarakat terhadap institusi dapat menurun, meskipun program atau kebijakan yang ditawarkan sebenarnya baik.

Kualitas pelayanan resepsionis pada akhirnya memiliki dimensi strategis yang berhubungan langsung dengan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. Alhassan *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan staf front desk memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan, di mana dimensi seperti empati, keandalan, dan responsivitas menjadi determinan utama. Hal ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya berdampak pada pengalaman sesaat, tetapi juga membentuk perilaku jangka panjang pengguna, seperti niat untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikannya kepada orang lain. Dalam konteks front office, pelayanan yang baik dapat menciptakan suasana ramah yang membangun rasa percaya dan nyaman, sedangkan pelayanan yang buruk justru dapat merusak reputasi organisasi secara cepat (Wijaya *et al.*, 2024). Resepsionis memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai penyedia layanan administratif dan sebagai agen komunikasi interpersonal

yang membangun hubungan emosional dengan pengguna. Untuk itu, pelatihan berkelanjutan dalam keterampilan komunikasi, manajemen emosi, serta penggunaan teknologi informasi menjadi kunci dalam memastikan standar pelayanan tetap tinggi. Studi Dewi *et al.*, (2022) dan Safitri *et al.*, (2021) menguatkan argumen ini dengan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan resepsionis berhubungan langsung dengan kepuasan dan citra organisasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam peran resepsionis dalam menunjang kegiatan operasional di Dinas Pendidikan Kota Blitar. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti melalui data kontekstual yang kaya. Fokus penelitian diarahkan untuk mengeksplorasi bagaimana resepsionis menjalankan fungsi pelayanan, serta kontribusinya dalam mendukung kualitas layanan publik di lingkungan instansi pemerintahan. Desain penelitian ini menempatkan peneliti sebagai instrumen utama yang secara aktif terlibat dalam pengumpulan, interpretasi, dan analisis data. Subjek penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria yang digunakan meliputi pegawai resepsionis yang telah bekerja minimal satu tahun, pegawai yang memiliki pengalaman langsung dalam bidang pelayanan, serta tamu yang berusia minimal 17 tahun dan pernah berinteraksi dengan layanan resepsionis. Pemilihan subjek ini diharapkan mampu memberikan perspektif beragam, baik dari sisi pemberi layanan maupun penerima layanan, sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif dan valid.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan resepsionis untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses interaksi dan pelayanan yang diberikan. Wawancara mendalam dilaksanakan dengan resepsionis, pegawai, dan tamu untuk menggali pengalaman serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang ada. Dokumentasi berupa foto, catatan lapangan, serta dokumen pendukung digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan lembar observasi yang dikembangkan secara sistematis untuk memastikan konsistensi dalam proses pengumpulan data. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pada tahap reduksi, data yang diperoleh diseleksi dan dipilah sesuai fokus penelitian. Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan interpretasi. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara iteratif dengan mempertimbangkan temuan-temuan yang muncul dari lapangan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode, serta diperkuat dengan teknik prolonged engagement, member check, dan peer debriefing. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan empat prinsip trustworthiness, yaitu credibility, transferability, dependability dan confirmability sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Hasil dan Pembahasan

Keandalan (*Reliability*)

Resepsionis di Dinas Pendidikan Kota Blitar memainkan peran penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik, yang mencerminkan citra dan reputasi instansi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh resepsionis sudah mengacu pada pedoman Buku Standar Pelayanan Publik (SPP), yang menjadi acuan dalam menyampaikan informasi dengan tepat dan akurat. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Apip & Zaputra, (2021) dalam memberikan pelayanan kepada tamu harus berpedoman pada standar operasional pelayanan atau standar pelayanan publik sebagai bentuk profesionalitas dan keandalan seorang resepsionis. Keandalan pelayanan resepsionis di Dinas Pendidikan Kota Blitar dapat dikategorikan cukup baik. Resepsionis mampu memberikan informasi secara akurat dan konsisten dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan. Meskipun sesekali terjadi kesalahan kecil, resepsionis menunjukkan sikap profesional dengan segera melakukan koordinasi untuk memperbaikinya, mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang andal dan bertanggung jawab.

Temuan ini sejalan dengan konsep keandalan dalam pandangan Riza, (2018) yang mengartikan keandalan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. Resepsionis mampu menjaga konsistensi pelayanan, bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi, serta cepat dalam melakukan perbaikan, sesuai karakteristik pelayanan yang reliabel. Hasil observasi dan survei kepuasan masyarakat terhadap interaksi dengan tamu memperlihatkan bahwa informasi yang disampaikan resepsionis mudah dipahami, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan tamu. Respon positif dari tamu, seperti mengangguk, berterima kasih, atau langsung melanjutkan proses tanpa kebingungan, menjadi indikator keberhasilan dalam aspek keandalan. Ini sejalan dengan pendapat Setiawan *et al.*, (2024) yang menyebutkan bahwa kualitas mencakup keandalan, kinerja, dan ketelitian, yang semuanya tercermin dalam pelayanan resepsionis.

Dari hasil wawancara, diketahui pula bahwa keterlambatan atau kesalahan dalam pelayanan sangat jarang terjadi. Dalam situasi di mana pelayanan membutuhkan waktu lebih lama, resepsionis mampu mengelola ekspektasi tamu dengan memberikan informasi tentang perkiraan waktu penyelesaian. Hal ini mendukung teori Mu'ah, (2021) bahwa kualitas pelayanan terkait erat dengan upaya memenuhi harapan pelanggan demi mencapai kepuasan mereka. Sikap resepsionis yang sabar, adaptif terhadap berbagai karakter tamu, serta konsisten menjaga komunikasi yang jelas, menunjukkan pentingnya peran mereka sebagai wakil organisasi dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat (Anar, 2020).

Untuk menjaga dan meningkatkan keandalan pelayanan, Dinas Pendidikan Kota Blitar dapat melakukan beberapa langkah sebagaimana disarankan oleh Trihudyatmanto *et al.*, (2024) dan Suwitho (2022) antara lain:

- Menyelenggarakan pelatihan berkala bagi resepsionis guna memperkuat keterampilan komunikasi dan pemahaman prosedur pelayanan.
- Melakukan evaluasi kinerja secara rutin untuk mengidentifikasi masalah serta peluang peningkatan layanan.
- Meningkatkan kecepatan koordinasi antar pihak agar pelayanan tetap optimal meskipun pejabat terkait tidak tersedia.

Berdasarkan teori dan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan resepsionis di Dinas Pendidikan Kota Blitar sudah berada dalam kategori baik. Dinas Pendidikan telah melakukan evaluasi dan penilaian pada seluruh staf, bagi staf ASN penilaian dilakukan melalui aplikasi e-kinerja sedangkan untuk tenaga harian lepas atau outsourcing yang mana resepsionis termasuk pegawai outsourcing dilakukan evaluasi dan penilaian kinerja pada akhir tahun. Penilaian kinerja resepsionis meliputi indikator loyalitas, kedisiplinan, etika dan kinerja dengan penilaian 1-10. Meski begitu masih diperlukan upaya pembaruan informasi serta penguatan keterampilan untuk mencapai standar pelayanan publik yang lebih optimal.

Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan (responsiveness) dalam pelayanan resepsionis di Dinas Pendidikan Kota Blitar mencerminkan upaya instansi untuk memenuhi harapan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Resepsionis di sini tidak hanya sigap dalam menyambut tamu secara langsung, tetapi juga tanggap dalam berkomunikasi melalui platform digital seperti WhatsApp dan Instagram. Proses ini menunjukkan bahwa ketanggapan resepsionis sesuai dengan dimensi responsivitas dalam kualitas pelayanan yang mengutamakan pelayanan tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup upaya untuk memenuhi harapan pelanggan (Alfisyahri *et al.*, 2023). Ketanggapan resepsionis Dinas Pendidikan Kota Blitar dalam merespons keluhan atau permintaan layanan mendesak, seperti legalisir ijazah, membuktikan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Ini juga sejalan dengan teori Riza, (2018) tentang dimensi responsivitas, yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang tepat waktu dan membantu pelanggan secara efisien. Resepsionis di Dinas Pendidikan Kota Blitar juga mengimplementasikan peningkatan kualitas pelayanan dengan fokus pada responsivitas (Trihudyatmanto *et al.*, 2024). Mereka tidak hanya cepat dalam merespons kebutuhan pelanggan, tetapi juga menjaga komunikasi yang lancar untuk memastikan semua permintaan atau keluhan ditangani dengan baik. Ketanggapan ini memperlihatkan keberhasilan dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik, serta memastikan pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan. Selain itu, tugas resepsionis sebagai front office yang sigap dan profesional tercermin dalam etika pelayanan yang baik, sebagaimana diuraikan oleh (Theodora *et al.*, 2021). Ketanggapan resepsionis dalam menyapa tamu, menjaga kenyamanan saat situasi sibuk, serta memberikan solusi terhadap keluhan dengan ramah dan efisien, menunjukkan bahwa mereka menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas. Hal ini memastikan bahwa tamu merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Pada Dinas Pendidikan, resepsionis tanggap terhadap permintaan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media digital. Sementara itu, di Hyatt Regency, resepsionis menjaga waktu pelayanan yang efisien, ramah, serta memberikan sambutan hangat kepada tamu. Baik Dinas Pendidikan maupun Hyatt Regency sama-sama menempatkan fokus pelayanan pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pengguna (Maulanasari & Asshofi, 2021). Resepsionis di Dinas Pendidikan menunjukkan komitmen untuk memenuhi harapan publik, sedangkan di Hyatt, pelayanan dirancang untuk memahami kebutuhan spesifik tamu melalui pendekatan personal. Tidak hanya itu, keterlibatan resepsionis dalam menyampaikan informasi dan menjalin komunikasi lintas unit maupun dengan pihak eksternal juga menunjukkan peran strategis mereka sebagai penghubung utama dalam sistem pelayanan. Kesamaan ini memperlihatkan bahwa teori-teori pelayanan dapat diterapkan secara konsisten di sektor publik

maupun swasta, dan bahwa ketanggapan resepsionis memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang berkualitas dan memuaskan.

Berwujud (Tangible)

Indikator berwujud (tangible) dalam pelayanan resepsionis di Dinas Pendidikan Kota Blitar dapat dianalisis dengan menghubungkan teori-teori kualitas pelayanan dan front office. Kualitas pelayanan menurut Alfisyahri *et al.*, (2023) dan Mu'ah, (2021) berfokus pada upaya memenuhi harapan pelanggan, yang tercermin dalam fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas ber-AC, dan aksesibilitas untuk disabilitas. Fasilitas-fasilitas ini memberikan kenyamanan yang nyata bagi tamu, meskipun bukan produk yang langsung mereka beli, namun tetap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penampilan fisik lembaga dan fasilitas yang ada menjadi indikator berwujud utama, sebagaimana dijelaskan oleh Riza, (2018). Di Dinas Pendidikan Kota Blitar, fasilitas seperti ruang ber-AC, kebersihan area resepsionis, dan penampilan profesional resepsionis yang rapi dan sopan, mencerminkan upaya lembaga untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Penampilan dan fasilitas ini memberikan kesan positif dan meningkatkan kenyamanan tamu, yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan oleh lembaga.

Resepsionis sebagai bagian dari front office memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Menurut Susanto & Moses, (2013) serta Rahman & Purwati, (2023) front office berfungsi sebagai garda terdepan yang memberikan pelayanan langsung kepada tamu, menciptakan kesan pertama yang baik. Di Dinas Pendidikan Kota Blitar, resepsionis tidak hanya menyambut tamu, tetapi juga berfungsi sebagai pemberi informasi, pencatat data, dan penyelesaian masalah, menggunakan prosedur yang jelas seperti aplikasi pencatatan tamu yang efisien. Penampilan profesional resepsionis sangat penting dalam membangun citra positif lembaga. Sebagaimana dijelaskan oleh Anar, (2020) resepsionis yang memiliki penampilan rapi, sopan, dan sikap ramah dapat meningkatkan kenyamanan tamu dan memperkuat citra instansi. Selain itu, adanya saran dari tamu untuk peningkatan kenyamanan, seperti penyediaan air minum atau permen, mencerminkan pentingnya perhatian terhadap kebutuhan tamu. Ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang menekankan pada sikap ramah dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan (Theodora *et al.*, 2021).

Jaminan (Assurance)

Indikator jaminan dalam kualitas pelayanan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam membangun rasa percaya dan aman kepada pengguna layanan (Riza, 2018). Hasil observasi dan wawancara di Dinas Pendidikan Kota Blitar menunjukkan bahwa resepsionis telah menunjukkan sikap sopan, ramah, dan komunikatif. Hal ini menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, meskipun mereka belum mengikuti pelatihan pelayanan khusus. Sikap ini mencerminkan pemenuhan kebutuhan non-fisik pengguna layanan sebagaimana dijelaskan oleh (Muflikh & Ardyansyah, 2023), dan menunjukkan upaya menciptakan kenyamanan. Namun, kemampuan resepsionis dalam memberikan informasi teknis masih terbatas. Ketika menghadapi pertanyaan di luar pengetahuan umum, mereka mengarahkan tamu ke staf terkait. Ini menunjukkan bahwa aspek pengetahuan teknis dalam indikator jaminan belum optimal (Riza, 2018). Keterbatasan ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi melalui pelatihan teknis dan komunikasi efektif (Trihudyatmanto *et al.*, 2024). Meskipun belum mengikuti pelatihan formal, evaluasi rutin telah dilakukan sebagaimana bentuk peningkatan kualitas (Suwitho, 2022).

Resepsionis juga telah menjalankan perannya sebagai pemberi informasi dan problem solver (Anar, 2020). Mereka mampu memberikan informasi dasar dan merujuk tamu secara tepat, menunjukkan sikap diplomatis yang mendukung rasa percaya publik. Sikap ramah dan etika kerja yang baik juga selaras dengan kepribadian ideal resepsionis seperti sopan, profesional, dan perhatian tinggi (Anar, 2020). Namun, aspek kepercayaan diri terhadap keterampilan masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan teknis agar lebih kapabel menghadapi beragam kebutuhan tamu. Tanggapan pengguna layanan yang merasa puas dan nyaman menunjukkan bahwa aspek jaminan telah dirasakan langsung. Kualitas pelayanan dinilai dari persepsi setelah berinteraksi dengan layanan. Resepsionis berhasil menciptakan suasana aman dan membangun kepercayaan melalui komunikasi yang baik, penampilan profesional, dan penataan ruang tunggu yang mendukung, seperti disampaikan oleh (Paramitha, 2018). Meskipun masih ada keterbatasan teknis, resepsionis telah mencerminkan sebagian besar elemen jaminan dalam pelayanan publik. Meskipun resepsionis di Dinas Pendidikan Kota Blitar belum mencapai level profesional seperti di hotel berbintang lima, mereka telah mencerminkan sebagian elemen jaminan pelayanan publik, seperti etika kerja, keramahan, dan komunikasi interpersonal yang baik. Untuk mencapai pelayanan prima, peningkatan pelatihan teknis, pembekalan informasi yang akurat, dan pembiasaan standar layanan masih perlu ditingkatkan, meniru praktik unggulan Hyatt Regency Yogyakarta (Cahyani, 2017).

Empati (Empathy)

Dalam konteks pelayanan resepsionis merujuk pada kemampuan petugas untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan tamu, serta memberikan respons yang sesuai terhadap hal tersebut. Menurut Riza, (2018) empati adalah pemberian perhatian tulus secara individual kepada pelanggan, yang mencakup pengertian terhadap kondisi atau masalah yang dialami tamu. Dalam pelayanan publik, khususnya di Dinas Pendidikan Kota Blitar, empati menjadi salah satu indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Resepsionis yang menunjukkan empati dapat menciptakan lingkungan yang nyaman, dimana tamu merasa dihargai dan didengarkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap instansi tersebut. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa empati merupakan komponen yang berperan dalam membentuk pengalaman pelanggan yang positif (Mu'ah, 2021). Empati dalam pelayanan resepsionis bukan hanya tercermin dari sikap emosional atau perhatian yang ditunjukkan, tetapi juga dalam tindakan nyata yang diambil untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sebagai contoh, resepsionis yang menunjukkan empati tidak hanya sekedar menyapa dengan ramah, tetapi juga siap untuk mendengarkan dan memberikan informasi yang jelas sesuai dengan kebutuhan tamu. Pelayanan yang berkualitas melibatkan perilaku yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam konteks resepsionis, ini berarti bahwa empati tidak hanya soal memahami perasaan tamu, tetapi juga merespons secara cepat dan efektif setiap pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi tamu. Tindakan ini menunjukkan bahwa empati berperan dalam menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara penyedia layanan dan pengguna layanan.

Implementasi empati juga tercermin dalam kebijakan dan infrastruktur yang disediakan oleh instansi, seperti yang ditemukan di Dinas Pendidikan Kota Blitar. Dalam hal ini, empati tidak hanya diwujudkan dalam interaksi interpersonal, tetapi juga dalam penyediaan fasilitas yang mendukung kebutuhan tamu, seperti kursi roda, toilet disabilitas, dan parkir khusus. Riza, (2018) menyatakan

bahwa empati mencakup pemahaman terhadap kebutuhan spesifik nasabah, dan ini tercermin dalam kebijakan yang memberikan prioritas kepada kelompok dengan kebutuhan khusus. Selain itu, responsivitas dalam pelayanan, yang merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan, juga menunjukkan implementasi empati yang terstruktur. Kebijakan dan infrastruktur yang ramah bagi semua tamu menciptakan pengalaman yang inklusif dan memuaskan, memperlihatkan bahwa empati merupakan bagian integral dari sistem pelayanan yang lebih luas. Dari perspektif pengguna layanan, empati yang ditunjukkan oleh resepsionis berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka. Persepsi positif ini menunjukkan bahwa empati merupakan elemen penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kesempurnaan teknis, tetapi juga oleh sejauh mana pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Dalam hal ini, empati berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna layanan. Dengan demikian, indikator empati menjadi dasar penting dalam menilai kualitas pelayanan resepsionis di Dinas Pendidikan Kota Blitar, serta berkontribusi terhadap citra positif instansi sebagai penyedia layanan publik yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan warganya.

Kesimpulan

Penelitian ini telah memberikan gambaran menyeluruh mengenai peran resepsionis dalam menunjang kegiatan operasional di Dinas Pendidikan Kota Blitar. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini merangkum bahwa keberadaan resepsionis berkontribusi signifikan terhadap penciptaan citra instansi, peningkatan kualitas layanan publik, serta kelancaran koordinasi antar unit kerja. Fokus penelitian diarahkan pada analisis upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan mengacu pada lima indikator utama, yaitu keandalan, ketanggapan, berwujud, jaminan, dan empati, sehingga menghasilkan pemahaman mendalam mengenai bagaimana pelayanan resepsionis dapat menjadi elemen strategis dalam mendukung fungsi organisasi publik.

Dari sisi nilai akademik, penelitian ini memberikan kontribusi orisinal pada khazanah ilmu administrasi publik dan manajemen pelayanan dengan menyoroti resepsionis sebagai aktor penting dalam rantai pelayanan publik yang seringkali terabaikan dalam kajian akademis. Secara praktis, temuan penelitian ini memiliki implikasi langsung terhadap strategi manajerial dan kebijakan instansi pemerintah daerah, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan inklusif. Rekomendasi seperti penyelenggaraan pelatihan berkelanjutan, pemanfaatan teknologi digital, dan evaluasi berbasis umpan balik masyarakat dapat dijadikan acuan praktis dalam perumusan kebijakan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Dinas Pendidikan maupun instansi publik lainnya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang hanya berfokus pada satu instansi, yakni Dinas Pendidikan Kota Blitar, sehingga generalisasi hasil penelitian masih terbatas. Selain itu, keterbatasan waktu dan jumlah responden juga memengaruhi kedalaman data yang diperoleh. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan dengan melibatkan lebih banyak instansi, membandingkan antar daerah, atau mengintegrasikan pendekatan kuantitatif untuk memperkuat validitas temuan. Studi di masa depan juga dapat mengeksplorasi pengaruh teknologi digital dalam transformasi pelayanan resepsionis serta menelaah lebih jauh hubungan antara kualitas pelayanan front office dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam konteks birokrasi publik yang lebih luas.

Referensi

- Aini, N. (2024). Manajemen kearsipan dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu. Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 3(2), 137–154. <https://doi.org/10.18860/uajmpi.v3i2.8133>
- Akhmedova, A., Manresa, A., Escobar, D., & Bikfalvi, A. (2021). Service quality in the sharing economy: A review and research agenda. International Journal of Consumer Studies, 45, 889–910. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12680>
- Alfiana, V., Maharani, W. M., & Setyoningrum, N. (2024). Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pengganti pada Badan Pertanahan Nasional Kota Blitar. Student Scientific Creativity Journal, 2(4), 258–270. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v2i4.4057>
- Alfisyahri, I., Nurhasanah, A., & Permana, R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Strategi dan Implementasi. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Alhassan, S., Bariham, I., & Olu, E. L. (2024). Effects of Front Desk Staff Service Quality on Customer Satisfaction in Some Selected Hotels in Tamale Metropolis. Advances in Social Sciences Research Journal, 11(2 SE-Articles), 471–485. <https://doi.org/10.14738/assrj.112.16255>
- Alqudah, I. H. A., Carballo-Penela, A., & Ruzo-Sanmartín, E. (2022). High-performance human resource management practices and readiness for change: An integrative model including affective commitment, employees' performance, and the moderating role of hierarchy culture. European Research on Management and Business Economics, 28(1), 100177. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.iemeen.2021.100177>
- Apascari, P., & Elvira, M. M. (2022). Dynamizing human resources: An integrative review of SHRM and dynamic capabilities research. Human Resource Management Review, 32(4), 100878. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100878>
- Apip, N. D. N., & Zaputra, S. (2021). Kualitas Pelayanan Resepsionis Dalam Menangani Tamu Check In Di Hotel. Jurnal Riset Manajemen Indonesia, 3(1 SE-Artikel). <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/184>
- Cachón-Rodríguez, G., Blanco-González, A., Prado-Román, C., & Del-Castillo-Feito, C. (2022). How sustainable human resources management helps in the evaluation and planning of employee loyalty and retention: Can social capital make a difference? Evaluation and Program Planning, 95, 102171. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102171>
- Cahyani, K. (2017). Peranan Resepsionis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanantamu Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Jurnal Pariwisata Indonesia, 13(1 SE-Artikel), 47–57. <http://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/315>
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. LBS Journal of Management & Research, 21(1), 13–29. <https://doi.org/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025>
- Dewi, N., Sutarma, I., Utama, K., & Ernawati, N. (2022). Analysis of Service Quality of Front Office Staff in Increasing Guest Satisfaction. International Journal of Glocal Tourism, 3, 190–203. <https://doi.org/10.58982/injogt.v3i3.256>
- Ernanda, R. F. (2019). Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Blitar. Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara, 1(2). <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v1i2.200>
- Fachrian, M. F., Fauzi, L. M., Studi, P., Pemerintahan, I., Jenderal, U., Yani, A., & Pendidikan, D. (2025). PERAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SUMEDANG DALAM. Praxis Idealis: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, 02(02). <https://doi.org/10.36859/jp.v2i2.3620>
- Harsanah, H., William, S., & Setiadi, D. (2020). The Quality of Public Services in the Education Office of Mataram City. 1st Annual Conference on Education and Social Sciences (ACCESS 2019), 1–3. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200827.001>



- Hermawanti, D. A. P. (2025). Analisis Kesiapan Aktor Pelaksana dalam Pelayanan Satu Pintu Dinas Pendidikan Kota Surabaya. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 5(2 SE-Articles), 528–538. <https://doi.org/10.47467/visa.v5i2.6583>
- Ho, M., Soo, C., Tian, A., & Teo, S. T. T. (2024). Influence of strategic HRM and entrepreneurial orientation on dynamic capabilities and innovation in small-and medium-sized enterprises. *International Small Business Journal*, 42(5), 611–640. <https://doi.org/10.1177/02662426231201761>
- Islamiya, I., & Noor, T. R. (2024). Akreditasi Sekolah dan Peningkatan Mutu Pendidikan. *Al-Abshar: Journal of Islamic Education Management*, 3(2), 118–132. <https://doi.org/10.58223/al-abshar.v3i2.257>
- Jawabreh, O., Masa'Deh, R., Fayoumi, T. Al, & Bareya, A. (2022). Customer Satisfaction Towards Communication Skills of Front Office Staff At the Hotel (Case Study Five Stars Hotels in Aqaba). *Geojournal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1312–1318. <https://doi.org/10.30892/gtg.44416-948>
- Liana, P., Jaensson, J.-E., & Mmari, G. (2023). Service quality dimensions as predictors of customer loyalty in mobile payment services: moderating effect of gender. *Future Business Journal*, 9(1), 98. <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00277-2>
- Maulanasari, A. R., & Asshofi, I. U. A. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office Di Hotel Grasia Semarang. *UNCLLE (Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture)*, 1(1).
- Mu'ah. (2021). Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan. *Zifatama Jawara*.
- Muflikh, D. A., & Ardyansyah, F. (2023). Analisis Aktivitas Bisnis Pemotongan Hewan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi pada Rumah Potong Unggas di Kalimati Tengah, Surabaya). *Al-Istimrar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 69–78. <https://doi.org/10.59342/istimrar.v2i1.254>
- Nguyen, D. T., & Dao, T. K. (2023). The mediating role of innovation in the relationship between high-performance human resource management practices and firm performance. *Heliyon*, 9(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22720>
- Noor, N., Rao Hill, S., & Troshani, I. (2022). Developing a service quality scale for artificial intelligence service agents. *European Journal of Marketing*, 56(5), 1301–1336. <https://doi.org/10.1108/EJM-09-2020-0672>
- Paramitha, A. D. A. (2018). Peran resepsionis di Frieslandcampina Kievit Indonesia.
- Qureshi, M. A., Raza, S. A., Kolachi, I., Sarwar, A., & Khan, K. (2021). Influence of Front Desk Staff Service Quality on Students' Affective Commitment, Trust and Word of Mouth in Higher Education. *Asian Academy of Management Journal*. <https://doi.org/10.21315/aamj2022.27.1.2>
- Rahman, F., & Purwati, E. (2023). Peran Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Front Office Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Kota Palangka Raya. *Jurnal Sociopolitico*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.54683/sociopolitico.v5i1.90>
- Randan, F., Todingbua, M. A., & Buku, A. (2025). Efektivitas Pelayanan dan Penyediaan Sarana/Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Tingkat Sekolah Dasar Dilingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 4(2). <https://doi.org/10.59188/jcs.v4i2.3000>
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), e37506. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37506>
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Riza, N. I. (2018). *Manajemen Pelayanan: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Safitri, R. H., Mataram, I. G. A. B., & Widana, I. P. K. A. (2021). Analysis of Receptionist Service Quality to Increase Guest Satisfaction at Hotel Yusro Jombang. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(2), 58–58. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i2.58-68>
- Setiawan, A., Hidayat, D. R., & Prasetyo, T. (2024). *Manajemen Mutu Layanan Publik*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.



- Solahudin, A., Fatimah, S. E., & Sulistiowati, L. H. (2024). Factors affecting affective commitment. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8(6), 3475–3483. <https://doi.org/10.55214/25768484.v8i6.2738>
- Sui-Ni, N. (2023). Peran Pemerintah Pusat dan Daerah dalam Menyediakan Pendidikan Dasar Bermutu untuk Mewujudkan Visi Indonesia 2045. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2302.12837>
- Susanto, A., & Moses, P. (2013). *Dasar-dasar Manajemen Front Office*. Jakarta: Gramedia.
- Suwitho. (2022). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan*. Surabaya: CV Bintang Semesta.
- Theodora, P., Alfiani, D. C., & Lombogia, M. F. (2021). Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor di Bagian Resepsionis. *Jurnal Serasi*, 19(2), 117–127.
- Trihudyatmanto, D., Yuniarti, E., & Nuraini, L. (2024). *Inovasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ulrich, M. D., Way, S. A., & Wright, P. M. (2024). Building strategic human capabilities that drive performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 35(20), 3341–3373. <https://doi.org/10.1080/09585192.2024.2408026>
- Walke, F., & Winkler, T. J. (2025). Assessing Omnichannel Service Quality in the Public Sector. *Public Administration*, 103(2), 581–599. <https://doi.org/10.1111/padm.13038>
- Wijaya, H., Sukmamedian, H., Lubis, A., & Supardi, S. (2024). The Role of Front Office Staff in Providing Satisfaction and Comfort for Guests at Radisson Golf and Convention Center Batam. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 8, 62. <https://doi.org/10.37484/jmph.080205>
- Wongsansukcharoen, J., & Thaweepaiboonwong, J. (2023). Effect of innovations in human resource practices, innovation capabilities, and competitive advantage on small and medium enterprises' performance in Thailand. *European Research on Management and Business Economics*, 29(1), 100210. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.iemeen.2022.100210>
- Yang, C., & Yasmin, F. (2022). Effects of high-performance human resource practices in the education sector: The mediational model. *Frontiers in Psychology*, 13, 1042082. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1042082>
- Zighan, S., Bamford, D., Reid, I., & EL-Qasem, A. (2023). The quality of servitization in project-oriented organizations. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 40(9), 2144–2165. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2022-0055>

Penulis korespondensi

Tetty Widiyastuti dapat dihubungi di: tettywidiyastuti@gmail.com

