

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli dengan Pendekatan *SERVQUAL*

Nursifa ^{1*}; Ekawati ²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Madako Tolitoli

*email: nursifa@umada.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian dilakukan selama periode Januari hingga Maret 2024. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling terhadap lima orang informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability, responsiveness, dan empathy telah berjalan baik dengan pelayanan yang sesuai prosedur, responsif, serta memperhatikan kebutuhan pengguna. Namun, dimensi tangible dan assurance masih perlu ditingkatkan, terutama terkait keterbatasan fasilitas fisik dan ketidakpastian waktu pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sarana administrasi dan perbaikan manajemen pelayanan guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Bidang Disiplin BKPSDM; *SERVQUAL*; Kabupaten Tolitoli

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja birokrasi, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah daerah diberikan kewenangan luas untuk mengatur dan menyelenggarakan pelayanan publik secara mandiri sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan daerahnya.

Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai daerah masih menghadapi tantangan serius, seperti rendahnya kualitas sumber daya manusia, minimnya sarana dan prasarana, serta kurangnya kepastian prosedur dan waktu pelayanan. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat maupun pegawai terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kondisi ini juga dialami oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tolitoli, khususnya pada Bidang Disiplin yang menangani urusan cuti dan izin pegawai.

Beberapa permasalahan yang teridentifikasi meliputi keterbatasan fasilitas pelayanan seperti komputer dan printer, kurangnya ruang tunggu yang memadai, serta ketiadaan informasi prosedur pelayanan yang jelas baik secara tertulis maupun melalui media digital. Selain itu, tidak semua pegawai memahami alur pengajuan cuti dan izin, yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien.

Untuk menilai dan menganalisis kualitas pelayanan publik tersebut, penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL dari Zeithaml dkk. yang dijelaskan dalam Hardiyansyah (2011: 46–47), yang mencakup lima dimensi utama: tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Teori ini telah banyak digunakan dalam evaluasi kualitas pelayanan di sektor publik karena mampu menggambarkan secara komprehensif aspek-aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik pada Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, guna mengetahui dimensi pelayanan mana yang telah berjalan baik dan mana yang masih memerlukan perbaikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena kualitas pelayanan publik secara mendalam berdasarkan pengalaman informan. Penelitian dilaksanakan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tolitoli, khususnya di Bidang Disiplin, selama periode Januari hingga Maret 2024.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan kebutuhan data penelitian. Informan terdiri dari lima orang, yaitu pegawai dan pihak terkait yang memiliki pengalaman langsung dalam pelayanan cuti dan izin di BKPSDM Kabupaten Tolitoli.

Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk. dalam Hardiyansyah (2011: 46–47), yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Wawancara direkam dan dicatat untuk keperluan analisis.

Selain itu, data sekunder diperoleh dari dokumen instansi, peraturan terkait pelayanan publik, literatur ilmiah, dan sumber online terpercaya yang mendukung analisis penelitian.

Proses analisis data dilakukan melalui tahapan:

1. Pengumpulan data: mengumpulkan hasil wawancara dan dokumen pendukung.
2. Reduksi data: menyaring dan merangkum data yang relevan dengan fokus penelitian.
3. Penyajian data: mengorganisasi data ke dalam bentuk naratif dan tabel untuk memudahkan pemahaman.
4. Penarikan kesimpulan: menginterpretasikan data untuk menjawab tujuan penelitian.

Untuk meningkatkan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari beberapa informan dan dokumen pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangible (Berwujud)

Dimensi tangible atau berwujud merujuk pada aspek fisik yang mendukung kualitas pelayanan, seperti fasilitas kantor, perlengkapan kerja, teknologi yang digunakan, serta penampilan pegawai. Menurut Tjiptono (2012:175), aspek ini mencakup tampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia, dan media komunikasi. Hal ini diperkuat oleh Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa bukti fisik dapat memberikan kesan pertama kepada pengguna layanan dan mencerminkan komitmen instansi terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai di Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli, Dedy M, diketahui bahwa pelayanan administrasi surat menyurat dinilai cukup

baik, dengan pegawai yang sopan dan informatif. Namun, ia juga menyoroti bahwa perlengkapan kantor masih kurang memadai, terutama dalam hal teknologi komputer yang digunakan dalam proses pembuatan surat. Ia menyatakan:

“Kelengkapan kantor masih kurang memadai, harusnya perlu ditambah, dan pegawainya harus yang betul-betul kompeten di bidang komputer karena membuat surat memakai komputer.” (Wawancara, 11 Januari 2024)

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun interaksi personal dan perilaku petugas sudah baik, kondisi fisik dan fasilitas penunjang pelayanan belum optimal. Keterbatasan sarana seperti komputer, printer, dan ruang tunggu yang nyaman dapat menghambat kelancaran pelayanan, terutama saat jumlah pegawai yang dilayani meningkat.

Selain itu, ketiadaan informasi prosedur pelayanan secara tertulis maupun digital menjadi kendala tersendiri, karena tidak semua pegawai memahami alur pengajuan cuti dan izin secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan pada aspek komunikasi visual dan pemanfaatan teknologi informasi.

Dengan demikian, dimensi tangible dalam pelayanan di Bidang Disiplin BKPSDM Tolitoli masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam penyediaan fasilitas yang memadai dan peningkatan kompetensi teknis pegawai dalam penggunaan peralatan. Hal ini penting untuk mendukung pelayanan yang lebih efisien, nyaman, dan profesional.

Relability (kehandalan)

Dimensi *reliability* atau kehandalan mengacu pada kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Parasuraman et al. (1988) menekankan bahwa kehandalan mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi janji pelayanan secara tepat waktu dan tanpa kesalahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai di Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli, Dedy M, diketahui bahwa pelayanan telah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Ia menyatakan:

“Memiliki standar pelayanan yang jelas karena setiap alur pelayanan sudah ditentukan dan diarahkan setiap pengguna layanan. Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan sudah sesuai dan pegawai sudah cermat dan teliti dalam melayani.” (Wawancara, 11 Januari 2024)

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa prosedur pelayanan sudah tersosialisasi dengan baik dan diimplementasikan secara konsisten oleh petugas. Pegawai menunjukkan sikap teliti dalam memverifikasi data yang diberikan, sehingga mengurangi risiko kesalahan dalam pelayanan administrasi seperti cuti dan izin.

Kehandalan pelayanan diukur dari tingkat ketepatan dan keakuratan pegawai dalam menjalankan tugas, serta kemampuan mereka dalam menyelesaikan proses pelayanan tanpa mengulang atau memperbaiki karena kesalahan. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa pegawai di Bidang Disiplin BKPSDM Tolitoli telah memahami alur kerja dan bertindak sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, meskipun beban kerja bisa meningkat pada waktu-waktu tertentu.

Namun demikian, untuk menjaga dan meningkatkan kehandalan pelayanan, perlu ada pelatihan berkala dan evaluasi terhadap implementasi SOP, serta pemberdayaan pegawai agar mampu menyelesaikan masalah teknis atau administratif secara mandiri. Hal ini penting agar pelayanan tetap optimal meskipun dalam kondisi tekanan pekerjaan yang tinggi.

Dengan demikian, dimensi *reliability* pada pelayanan di Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli dapat dikategorikan baik, karena pelayanan telah dilaksanakan secara teliti, konsisten, dan sesuai prosedur yang berlaku.

Responsiveness (Daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap merujuk pada kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Menurut Parasuraman et al. (1988), daya tanggap mencakup kesiapan pegawai untuk memberikan bantuan dan menanggapi permintaan, pertanyaan, atau keluhan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli, Dedy M, diketahui bahwa pegawai menunjukkan tanggung jawab yang baik dalam pelayanan. Ia menyatakan:

“Menurut saya, Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, karena apa yang mereka informasikan itu selalu benar, dan setiap ada pegawai yang memberikan kritikan pasti dilayani sampai masalahnya tuntas.” (Wawancara, 11 Januari 2024).

Selain itu, hasil wawancara dengan pegawai lain, Irmawati, S.IP, yang menangani proses cuti, juga mendukung temuan tersebut. Ia menyampaikan:

“Dalam memberikan pelayanan, pegawai selalu merespon pegawai yang memerlukan pelayanan, dan memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan pegawai yang membutuhkan proses pelayanan.” (Wawancara, 11 Januari 2024).

Berdasarkan informasi ini, dapat disimpulkan bahwa Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli mampu memberikan pelayanan yang responsif, baik dalam menjawab pertanyaan, menindaklanjuti kritik atau keluhan, maupun dalam menyesuaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pengguna layanan.

Namun, meskipun aspek daya tanggap ini telah berjalan dengan baik, perlu diperhatikan bahwa keberlanjutan pelayanan yang responsif memerlukan kesiapan sumber daya manusia yang memadai, baik dalam jumlah maupun kompetensi. Selain itu, penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi juga dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons terhadap permintaan layanan, terutama saat volume layanan meningkat.

Dengan demikian, dimensi *responsiveness* dalam pelayanan publik di Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli sudah berjalan dengan baik, tercermin dari kemampuan pegawai dalam memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan solutif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya, keyakinan, dan rasa aman kepada pengguna layanan melalui kompetensi, sopan santun, dan kepercayaan yang diberikan. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam meyakinkan pengguna layanan tentang kualitas dan keamanan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli, Djunaedi, SE, diketahui bahwa dalam praktik pelayanan sering terjadi keterlambatan akibat banyaknya pegawai yang dilayani pada saat bersamaan. Ia menyatakan:

“Jika dalam proses pelayanan terkadang pegawai banyak untuk dilayani, jadi harus menunggu, apalagi berbagai macam keperluan. Jadi dalam kepastian waktu yang diberikan tidak bisa diukur karena harus menunggu antrean proses pelayanan. Jika operator lebih dari satu maka

bisa dipastikan tidak menunggu lama, hanya saja kelengkapan fasilitas masih terbilang kurang. Pelayanan diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu peraturan daerah terkait dengan biaya.” (Wawancara, 11 Januari 2024).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek jaminan dalam pelayanan masih belum optimal, terutama dalam hal kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Meskipun prosedur dan ketentuan biaya telah diatur dengan jelas sesuai peraturan, namun keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia menyebabkan waktu pelayanan menjadi tidak terprediksi, terutama saat terjadi lonjakan permintaan layanan.

Keadaan ini menunjukkan bahwa meskipun ada kepastian hukum dan prosedural, jaminan kepastian waktu pelayanan masih perlu diperbaiki. Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah dengan menambah jumlah operator pelayanan, memperbaiki manajemen antrean, dan melengkapi fasilitas pendukung untuk mempercepat proses pelayanan.

Dengan demikian, dimensi *assurance* dalam pelayanan publik di Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli sudah berjalan dalam aspek prosedural, namun belum optimal dalam aspek kepastian waktu pelayanan. Diperlukan perbaikan sistem pelayanan dan peningkatan fasilitas untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.

Empathy (empati)

Dimensi *empathy* atau empati dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan pegawai untuk memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan, memahami kebutuhan mereka, serta menunjukkan sikap ramah dan peduli. Menurut Parasuraman et al. (1988), pelayanan yang berempati tercermin dalam kesediaan penyedia layanan untuk memperlakukan pengguna secara personal dan menghargai kebutuhan spesifik mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai di Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli, Dedy M, disampaikan bahwa:

“Menurut saya, pegawai/pemberi layanan sudah bersikap ramah dan sopan terhadap penerima layanan.” (Wawancara, 11 Januari 2024).

Temuan ini menunjukkan bahwa interaksi antara pegawai dan pengguna layanan telah memperhatikan aspek humanis dalam pelayanan. Sikap ramah, sopan, serta perhatian terhadap kebutuhan individu menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, sikap empati yang ditunjukkan oleh pegawai juga tercermin dari kesediaan mereka untuk merespons kritik atau pertanyaan pengguna layanan secara bijaksana, serta memberikan solusi hingga permasalahan terselesaikan. Hal ini membuktikan adanya kesadaran pegawai terhadap pentingnya membangun hubungan baik dengan pengguna layanan, tidak hanya sekadar menyelesaikan urusan administratif.

Namun demikian, agar aspek empati ini terus terjaga dan meningkat, perlu adanya pelatihan berkelanjutan tentang pelayanan prima (*service excellence*), terutama dalam membangun komunikasi efektif, memahami kebutuhan pengguna, serta meningkatkan sensitivitas terhadap kondisi dan kendala yang mungkin dihadapi oleh pegawai lain sebagai pengguna layanan.

Dengan demikian, dimensi *empathy* dalam pelayanan di Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli sudah berjalan dengan baik, tercermin dari sikap ramah, sopan, dan perhatian yang diberikan oleh pegawai kepada setiap pengguna layanan.

KESIMPULAN

Pelayanan publik di Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli menunjukkan hasil yang cukup baik pada dimensi reliability, responsiveness, dan empathy, di mana pelayanan sudah sesuai prosedur, tanggap terhadap kebutuhan pengguna, serta dilakukan dengan ramah dan perhatian. Namun, dimensi tangible dan assurance masih perlu ditingkatkan, terutama terkait keterbatasan fasilitas fisik dan ketidakpastian waktu pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan sarana pendukung dan manajemen pelayanan menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- 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.
- Parasuraman, A. (2001). *Marketing services: Competing through quality*. New York: Free Press.
- Rahmawati, D. (2020). Evaluasi kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 45–54.
- Sawir, M. (2017). *Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Madako Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah* (Tadulako University).
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Febriani, L., & Hidayat, R. (2018). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan metode SERVQUAL pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 89–98.