

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Koordinator Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sikka)**

**Fransiska Febriyanti Parera¹⁾, Roro Merry Chornelia Wulandary S.Pd.,M.AP²⁾,
Agustinus Ghunu SE, M.P, M.AP³⁾**

Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, Indonesia
Email : fransiskaparera8@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang terdapat di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang sering jadi kendala pada proses pelayanan di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan publik. Sumber data diperoleh dengan wawancara, observasi serta dokumentasi. Teknik yang digunakan peneliti untuk menentukan informan yaitu teknik purposive sampling dengan kunci informannya adalah kepala bidang pelayanan dan masyarakat. Kualitas pelayanan publik di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka mendapatkan nilai positif di mata masyarakat Kabupaten Sikka. Meskipun terdapat kendala dalam hal administrasi dan teknis yang perlu diperbaiki, mayoritas penerima manfaat mengakui bahwa pelayanan pada Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka telah maksimal. Disarankan juga agar pemerintah terkait melakukan penstabilan terhadap jaringan internet dan sistem aplikasi OSS, menyiapkan sumber listrik cadangan serta melakukan sosialisasi berkala mengenai persyaratan administrasi. Faktor penghambat pelayanan di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka adalah gangguan pada jaringan internet, gangguan sistem aplikasi OSS, listrik yang sering padam, dan kekurangan syarat administrasi dari pemohon.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan publik

Abstract

This study aims to analyze the quality of service provided by the One-Stop Integrated Service Functional Office in Sikka Regency and to identify the factors that frequently hinder the service process. The researcher used a qualitative research method, focusing on the quality of public service. Data were obtained through interviews, observation, and documentation. The researcher used purposive sampling to identify informants, with key informants being the head of the service division and the public. The quality of public service at the One-Stop Integrated Service Functional Office in Sikka Regency received positive feedback from the public. Although there were administrative and technical challenges that needed to be addressed, the majority of beneficiaries acknowledged that the service provided by the One-Stop Integrated Service Functional Office was optimal. It is also recommended that relevant governments stabilize the internet network and OSS application system, prepare backup power sources, and conduct regular outreach regarding administrative requirements. Factors hindering service at the Sikka Regency Integrated One-Stop Service Sub-Department include internet network disruptions, OSS application system disruptions, frequent power outages, and applicants' lack of administrative requirements.

Keywords: quality, public service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wajah dari birokrasi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Artha, 2021). Kualitas pelayanan publik menjadi penentu utama keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan yang memadai yang produktif, cakap, dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Berdasarkan evaluasi terbaru terhadap kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian serius. Hal ini ditunjukkan dengan adanya keterlambatan dalam proses perijinan yang dapat menghambat investasi dan pelayanan kepada masyarakat. DPRD Kabupaten Sikka menilai bahwa beberapa OPD termasuk pada Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka masih kekurangan fasilitas yang memadai serta kurangnya sosialisasi mengenai prosedur perijinan dalam pelayanan menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi. Pelayanan perizinan menjadi sangat penting, karena menjadi pintu awal dalam mendorong kemudahan berusaha, pembangunan fisik, dan kegiatan ekonomi masyarakat. Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka hadir dan berwenang dalam menyelenggarakan layanan perizinan dan non-perizinan secara terpadu.

Dalam era keterbukaan informasi dan tuntutan reformasi birokrasi yang semakin kuat, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi sebuah keniscayaan yang tidak bisa diabaikan. Kualitas pelayanan publik bukan hanya berdampak pada bagaimana masyarakat memandang institusi pemerintah, tetapi juga berperan signifikan dalam pembangunan sosial dan ekonomi. Pelayanan yang tidak memadai bisa menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, serta mengurangi kepercayaan publik dan bahkan berdampak pada ketertinggalan suatu daerah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda utama pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Meskipun berbagai regulasi telah diterbitkan seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri PAN RB tentang pedoman pelayanan, implementasi di lapangan masih jauh dari harapan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode penelitian kualitatif. Berdasarkan teori dari Sugiyono (2019:25) metode kualitatif merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk menganalisis keadaan objek yang asli, serta peneliti berperan sebagai instrumen utamanya sendiri. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yakni penggabungan dari wawancara, observasi dan dokumentasi atau bisa disebut peneliti menggunakan teknik triangulasi. Pada penelitian kualitatif, data mulai diambil disaat peneliti melakukan observasi awal, selanjutnya melakukan penelitian, dan saat selesai penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memahami lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang ada pada Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Kabupaten Sikka, peneliti memakai lima jenis indikator pelayanan menurut teori Zeithalm dalam Hardiansyah (2018:63) yakni *Tangible, Responsiveness, reliability Empathy, dan Assurance*. Indikator ini sering digunakan untuk menilai mutu layanan publik terkhususnya yang terdapat di Sub Koordinator Pelayanan Terpadu Kabupaten Sikka. Kelima indikator pelayanan ini berkaitan dengan fasilitas atau sarana prasarana yang ada di DPMPTSP Kabupaten Sikka, keterampilan atau kemampuan para petugas dalam melayani, pelayanan yang sudah sesuai standar pelayanan operasional, jaminan kerahasiaan dokumen, serta rasa empati dari petugas kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible atau bukti fisik merupakan presentasi yang terlihat berupa sarana prasarana, fasilitas maupun penampilan pegawai. Indikator *tangible* bisa dibuktikan dengan adanya fasilitas memadai yang tersedia pada Sub Fungsional Pelayanan Terpadu Kabupaten Sikka. Fasilitas yang dimaksud, seperti bangunan gedung DPMPTSP, ruang tunggu, wifi umum, AC, *smarboard TV*, kursi roda serta *playground*. Selain itu, dari hasil pengamatan pula masih ada beberapa kendala yang di hadapi oleh Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka seperti kekurangan pada laptop dan komputer.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan keahlian petugas untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional layanan, dan akurat, tepat serta terpercaya. Pelayanan di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka diberikan sesuai dengan prosedur operasional pelayanan yang ada. Berdasarkan hasil temuan dilapangan yang berkaitan dengan keandalan memperlihatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang telah memenuhi standar dan jadwal yang telah dijanjikan. Namun, pelayanan terkadang terganggu oleh kendala teknis seperti gangguan pada sistem aplikasi OSS dan jaringan yang menyebabkan keterlambatan di luar kendali pegawai. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan stabilitas pada jaringan internet dan melakukan pemeliharaan sistem secara berkala serta peningkatan kapasitas server aplikasi OSS guna meminimalkan gangguan sistem. Upaya ini dapat memberikan positif bagi kualitas layanan di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Publik di Kabupaten Sikka.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap sangat berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan indikator pelayanan yang mengharuskan pegawai memberikan respon positif kepada masyarakat, serta bertanggung-jawab atas pekerjaannya. Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka juga sering melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang dibagikan

kepada setiap pengunjung yang datang. Hal ini dapat membuktikan bahwa Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka peduli pada pandangan konsumen mengenai kualitas pelayanan tersedia.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dalam Zeithalm (2018:63) jaminan berkaitan dengan rasa kepercayaan masyarakat terhadap petugas pelayanan di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka. Jaminan menjamin keterampilan, pengetahuan, serta sikap pegawai yang mampu memberikan rasa aman, nyaman dan percaya dalam menghadapi masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan di lapangan, yang menyatakan bahwa masyarakat merasa aman dan terlindungi saat berada di lingkungan penyedia layanan publik Kabupaten Sikka.

5. Empati (*Empathy*)

Empati berkaitan dengan sikap pegawai yang di tuangkan dalam bentuk perhatian, dan kepedulian kepada masyarakat. Hal ini dituangkan dalam teori Lupiyoadi (2016:181). Rasa empati yang dimiliki oleh petugas Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka Dinas empati diberikan dalam bentuk penyediaan fasilitas sebagai bukti ketulusan terhadap masyarakat. Hal ini di tunjukkan dengan penyediaan kursi roda bagi kaum lansia dan penyandang disabilitas, adanya ruang khusus bagi ibu yang menyusui, serta disediakannya area bermain untuk anak-anak. Petugas di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten juga melayani masyarakat dengan sabar dan tulus.

Faktor Penghambat

Meskipun kualitas pelayanan di Sub Jabatan Fungsional pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka sudah dikatakan baik. Namun selama proses pelayanan berlangsung masih di temukan beberapa kendala baik itu secara teknis maupun administratif yang sering muncul saat pelayanan berlangsung. Kendala teknis meliputi gangguan jaringan internet, gangguan pada aplikasi OSS, ketergantungan pada pasokan listrik, serta kekurangan pada persyaratan administrasi dari pemohon. Untuk mengatasinya pemerintah perlu melakukan penstabilan pada jaringan internet dan sistem aplikasi OSS, menyediakan pasokan listrik, serta memberikan sosialisasi mengenai persyaratan administrasi pelayanan di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka. Menurut Zeithalm dalam Hardiansyah (2018:63) terdapat 5 indikator penting dalam pelayanan yakni tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Jika dikaitkan dengan indikator-indikator ini, maka yang dimaksud dengan penghambat masuk dalam aspek tangible, reliability dan empathy yang disebabkan oleh keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) atau tenaga kerja, fasilitas, serta masalah teknis di dalam sistem digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah peneliti melewati beberapa tahap dalam penelitian, maka peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan publik di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka sudah berada di presentase yang maximal memuaskan konsumen. Standar pelayanan yang memuaskan dapat dilihat dari keahlian petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat. Mayoritas masyarakat mengaku puas dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun sudah dikatakan baik, namun perlu adanya peningkatan pada bagian teknis dan administrasi pelayanan. Hal dikarenakan terdapat kendala pada jaringan yang sering eror, gangguan pada sistem aplikasi OSS, listrik yang sering padam, kurangnya pemahaman persyaratan administrasi dari pihak pemohon. Untuk mengatasi kendala ini maka pemerintah setempat bisa melakukan penstabilan pada jaringan internet dan sistem aplikasi OSS, menyediakan pasokan sumber listrik cadangan, serta melakukan sosialisasi berkala kepada masyarakat mengenai persyaratan administrasi pelayanan. Hal ini dapat membangun citra positif dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Sub Jabatan Fungsional Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka.

REFERENSI

Buku

- Agus Dwiyanto. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardani, H., dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Press
- Moleong, L. J. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya
- Rinaldi, R. 2022. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tri Widodo, T. 2023. *Manajemen Pelayanan dan Perkembangan Organisasi Publik*. Malang: Litnus.

Jurnal

- Ananda, B. R., & Ariany, R. 2024. Manajemen Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan E-Government Pada Mall Pelayanan Publik di Kota Payakumbuh. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*. (<https://doi.org/10.55850/simbol.v4i1.213>, diakses pada 6 Januari 2026)
- Andhika, L. R. 2025. Public Service Management: An Emerging Research Trend. *Jurnal Borneo Administrator* (<https://doi.org/10.24258/jba.v21i1.1581>, diakses pada 6 Januari 2026)
- Indonesia, Puskomedia. 2024. Artikel Bener Indonesia, Puskomedia. 2024. Artikel Bener. (<https://www.bener.desa.id/kesimpulan-16>, diakses pada 18 Mei 2025)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2024. Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.2023. (https://sg.docworkspace.com/d/sIJi4srhAanZ6MAG?lg=inID&sa=6011074&ps=1&fn=FINAL_LAKIP-KEMENKES_2023_compressed, diakses pada 18 Mei 2025)
- Pratama, M. R., Wulandari, N. P. F., & Maharani, A. 2025. Public Service Logic: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*. (<https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i2.6034>, diakses pada 6 Januari 2026)
- Putri, Risky Ananda. 2024. Pendidikan Di Wilayah Terpencil: Tantangan Pemerintah Dalam Pemerataan Pendidikan Di Indonesia. (https://www.setneg.go.id/baca/index/pendidikan_di_wilayah_terpencil_tantangan_pemerintah_dalam_pemerataan_pendidikan_di_indonesia, diakses 19 Mei 2025)
- Rahman Zulkarnain, I. A. F., Fahmi, F., & Irawan, R. 2025. Manajemen Pelayanan Publik di MAN Kota Palangka Raya. *Jurnal Media Informatika*. (<https://doi.org/10.55338/jumin.v6i5.7174>, diakses pada 6 Januari 2026)

Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 25 Pasal 4 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan

Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Artikel

Cendana, Gali Artha & Trena Aktiva Oktariyanda. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang.

Erlianti, Dila. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Administrasi Publik & Bisnis.

Puspitasari, Ni Luh Putu & Komang Gede Bendesa. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Rianti, selvi dkk. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara.