

Kualitas Layanan Publik di Era Digital: Sebuah Penilaian Empiris terhadap Badan Komunikasi dan Informasi Pemerintah

M. Iqbal Abdillah¹, Yufendra², Ade Iskandar³

^{1,2} Dinas Komunikasi dan Informatika

³STIA YPPT Tasikmalaya

Email: iqbalabdillahm@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi untuk memastikan keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara umum pelayanan telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sarana prasarana, gangguan jaringan, serta keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi, kompetensi aparatur, serta penguatan sistem pelayanan digital agar pelayanan publik dapat berlangsung lebih efektif dan responsif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study aims to examine the quality of public services provided by the Department of Communication, Informatics, Statistics, and Encryption of Pesawaran Regency in delivering information technology based public services. The research applied a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing, supported by triangulation techniques to ensure data validity. The results indicate that service quality is influenced by five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In general, the services have been implemented adequately; however, several challenges remain, including limited facilities, network disruptions, and insufficient human resource capacity. Therefore, strengthening technological infrastructure, improving staff competencies, and developing integrated digital service systems are necessary to enhance the effectiveness and responsiveness of public services.

Keywords: Service Quality, Public Service.

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam penyediaan pelayanan publik (Prayitno, 2023). Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien kepada masyarakat (Wirata et al., 2025). Dalam konteks pemerintahan daerah, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya menjadi alat pendukung administrasi, tetapi juga menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Oleh karena itu, lembaga pemerintah yang memiliki fungsi pengelolaan informasi dan teknologi memegang peranan penting dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Matheus et al., 2023).

Di tingkat daerah, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian memiliki tanggung jawab strategis dalam mengelola sistem komunikasi pemerintah, menyediakan informasi publik, serta mengembangkan infrastruktur teknologi informasi. Peran tersebut menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat, akurat, dan mudah dijangkau (Murdhani, 2025). Dalam era digital, masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang sederhana dan cepat, tetapi juga sistem pelayanan yang transparan serta berbasis teknologi yang mampu meningkatkan efisiensi birokrasi (Newman et al., 2022).

Kabupaten Pesawaran sebagai salah satu daerah yang sedang berkembang juga menghadapi tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Pemerintah daerah melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian berupaya mengembangkan berbagai sistem digital guna mendukung transparansi informasi serta meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam. Kondisi tersebut menyebabkan optimalisasi pelayanan berbasis teknologi belum sepenuhnya tercapai. Selain faktor teknis, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh berbagai aspek organisasi, seperti budaya kerja, kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan, serta kejelasan regulasi yang mendukung sistem pelayanan berbasis digital. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama yang berkaitan dengan bukti fisik layanan, keandalan pelayanan, ketanggapan petugas, jaminan terhadap keamanan layanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dimensi-dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat (Chikwawawa, 2019).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian yang mendalam mengenai kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran. Analisis terhadap kualitas pelayanan ini penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat serta untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan yang ada serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi di masa mendatang.

Tinjauan Pustaka

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administrative (Dharmika & Subanda, 2023). Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu fungsi utama pemerintah karena berhubungan langsung dengan pemenuhan kepentingan masyarakat secara luas. Kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah sering dijadikan indikator untuk

menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja lembaga publik (Oktariyanda & Rahaju, 2018).

Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan layanan administratif semata, tetapi juga mencakup proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Keping, 2018). Interaksi tersebut harus dilaksanakan secara profesional, transparan, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, serta mudah diakses oleh masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepercayaan publik terhadap pemerintah sekaligus meningkatkan legitimasi institusi negara dalam menjalankan fungsi pelayanan (Pandey, 2023).

Perkembangan teknologi informasi turut memengaruhi pola penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan menjadi salah satu strategi yang diterapkan oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan kepada masyarakat (Kauma et al., 2022). Pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik atau e-government memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih transparan, cepat, dan terintegrasi. Dengan demikian, penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah (Suhendra & Santiko, 2023).

Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna layanan (Joudeh & Dandis, 2018). Dalam konteks organisasi publik, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana lembaga pemerintah mampu memberikan layanan secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pengguna layanan serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Famiyeh et al., 2018).

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi kebutuhan penting dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini. Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Mereka mengharapkan proses pelayanan yang mudah diakses, transparan, serta memiliki prosedur yang sederhana. Oleh karena itu, organisasi publik harus terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam sistem pelayanan agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan masyarakat (Prima et al., 2025).

Selain itu, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi, serta budaya organisasi yang mendukung pelayanan prima (Purnamasari et al., 2025). Apabila faktor-faktor tersebut dikelola dengan baik, maka organisasi dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan dalam aspek sumber daya maupun infrastruktur dapat menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Chion et al., 2019).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Zeithaml et al., 1996). Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang mencerminkan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi fisik yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan. Aspek ini meliputi fasilitas pelayanan, peralatan yang digunakan, penampilan pegawai, serta lingkungan pelayanan yang tersedia. Keberadaan fasilitas yang memadai dapat memberikan kesan profesional serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan.

2. Reliability (Keandalan)

Keandalan menggambarkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Organisasi yang memiliki tingkat keandalan tinggi mampu memenuhi janji layanan serta menyelesaikan kebutuhan masyarakat dengan tepat.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness merujuk pada kesediaan serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang responsif ditunjukkan melalui kecepatan dalam menanggapi permintaan informasi, memberikan bantuan, serta menyelesaikan keluhan masyarakat.

4. Assurance (Jaminan)

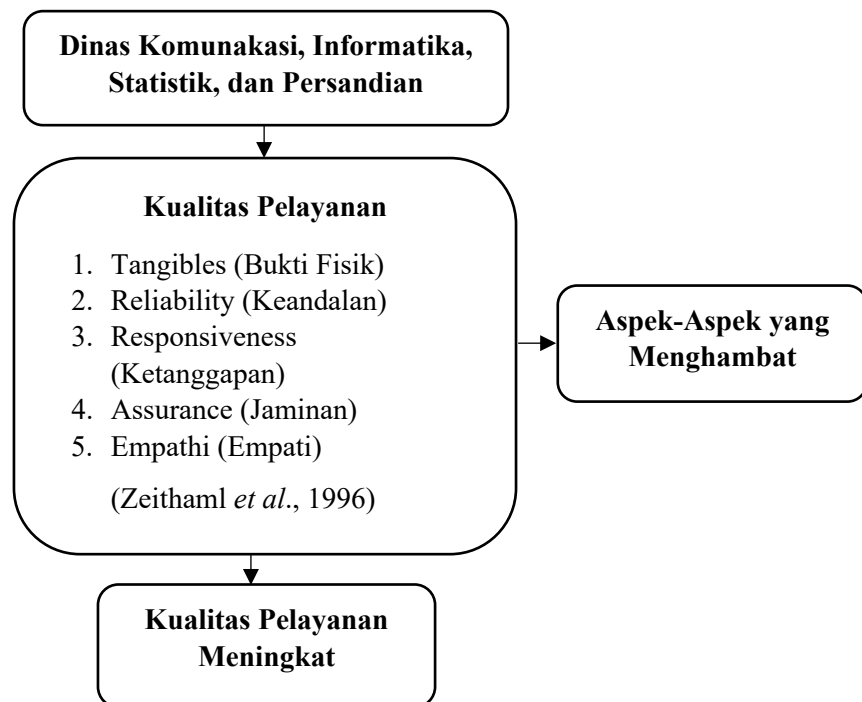
Dimensi assurance berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, serta sikap profesional pegawai dalam memberikan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap institusi penyelenggara pelayanan.

5. Empathy (Empati)

Empati mencerminkan perhatian serta kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pengguna layanan. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan secara ramah, memahami kebutuhan masyarakat, serta memberikan perhatian secara personal akan menciptakan hubungan yang lebih baik antara instansi pemerintah dan masyarakat.

Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan suatu organisasi. Dengan memperhatikan kelima aspek tersebut, organisasi publik dapat melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggambarkan kondisi pelayanan secara lebih komprehensif, termasuk proses pelaksanaan pelayanan, interaksi antara aparatur dengan masyarakat, serta berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian deskriptif digunakan untuk memaparkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan secara sistematis sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan yang terjadi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pada instansi yang menjadi lokasi penelitian. Informasi tersebut diperoleh melalui proses wawancara mendalam dan observasi terhadap aktivitas pelayanan yang berlangsung. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi, laporan instansi, literatur ilmiah, serta dokumen lain yang berkaitan dengan kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik. Kombinasi kedua jenis data tersebut digunakan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap objek penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan yang berlangsung sehingga peneliti dapat memahami kondisi nyata di lapangan. Wawancara mendalam dilakukan kepada informan yang dipilih menggunakan teknik *snowball sampling*,

yaitu penentuan informan yang berkembang secara bertahap berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya. Informan dalam penelitian adalah Kepala Dinas komunikasi informatika statistik dan persandian, 2 orang Kabag Dinas komunikasi informatika statistik dan persandian, 2 Orang Pegawai Pada Dinas komunikasi informatika statistik dan persandian Selain itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh berbagai data pendukung yang berkaitan dengan kebijakan pelayanan, laporan kegiatan, serta dokumen administratif yang relevan dengan penelitian.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan merangkum informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan berbagai sumber data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

Hasil dan Pembahasan

Faktor-Faktor Yang Menjadi Penentu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas komunikasi informatika statistik dan persandian Kabupaten Pesawaran.

Tangibles

Dimensi bukti fisik (tangibles) merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama pada era digital yang menuntut layanan yang cepat, efektif, dan berbasis teknologi. Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penyediaan fasilitas pendukung seperti ruang pelayanan yang nyaman, perangkat komputer yang memadai, serta penguatan jaringan teknologi informasi. Keberadaan sarana dan prasarana tersebut menjadi faktor penting karena dapat membentuk persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan kredibilitas instansi dalam memberikan pelayanan.

Hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa secara umum kondisi fasilitas pelayanan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti perangkat komputer yang mulai usang, keterbatasan peralatan pendukung, serta penataan ruang kerja yang belum optimal. Selain itu, gangguan jaringan internet dan keterbatasan fasilitas seperti printer juga menjadi hambatan dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada sumber daya manusia, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan teknologi yang digunakan.

Dalam perspektif kualitas pelayanan, dimensi bukti fisik mencakup beberapa aspek utama, antara lain ketersediaan dan kualitas sarana prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, tampilan profesional aparatur, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Fasilitas yang bersih, tertata, dan didukung teknologi yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penguatan aspek

bukti fisik menjadi langkah penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, modern, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Reliability

Dimensi reliability (keandalan) menjadi salah satu unsur penting dalam menilai kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran. Keandalan pelayanan tercermin dari kemampuan instansi dalam memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, serta didukung oleh informasi yang akurat. Upaya peningkatan keandalan dilakukan melalui pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, penerapan prosedur operasional standar, serta pemantauan dan evaluasi secara berkala guna memastikan pelayanan berjalan sesuai ketentuan. Hal tersebut menunjukkan komitmen instansi dalam menyediakan layanan publik yang cepat, tepat, dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis memadai, gangguan jaringan, serta kebutuhan pengembangan infrastruktur teknologi informasi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, instansi terus melakukan berbagai upaya perbaikan, antara lain peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan, penguatan koordinasi antarunit kerja, serta pengembangan sistem digital yang lebih terintegrasi untuk mendukung efektivitas pelayanan.

Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan keandalan layanan, terutama dalam penyediaan informasi publik yang akurat dan mudah diakses. Implementasi sistem layanan berbasis aplikasi dan pengelolaan data yang lebih terstruktur diharapkan mampu meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Secara umum, dimensi keandalan pelayanan pada Diskominfotiksan Kabupaten Pesawaran telah berjalan cukup baik, meskipun masih diperlukan penguatan pada aspek infrastruktur teknologi dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar pelayanan publik dapat berlangsung lebih optimal dan berkelanjutan.

Responsiveness

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan respons yang cepat, tepat, dan solutif terhadap kebutuhan serta keluhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran, upaya peningkatan ketanggapan dilakukan melalui penyediaan berbagai saluran komunikasi seperti hotline dan media sosial guna memudahkan masyarakat menyampaikan permintaan informasi maupun pengaduan. Respons yang cepat dipandang penting karena dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, ketanggapan pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain kecepatan dalam memberikan layanan, kesiapan serta kompetensi aparatur, efisiensi sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, ketersediaan kanal komunikasi yang mudah diakses, serta kemampuan instansi dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat secara efektif. Untuk mendukung hal tersebut, instansi

secara berkala melakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi informasi, serta menerapkan sistem pemantauan pengaduan guna memastikan setiap permasalahan masyarakat dapat segera ditangani.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran secara umum telah berjalan cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi responsivitas layanan, seperti tingginya volume permintaan layanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta gangguan teknis pada jaringan atau sistem teknologi informasi. Kondisi tersebut berpotensi memperlambat proses penanganan permintaan masyarakat jika tidak diantisipasi secara optimal.

Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas aparatur, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan sistem komunikasi dengan masyarakat. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah daerah.

Assurance

Mutu pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggaraan pemerintahan. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan informasi yang cepat, responsif, serta memberikan jaminan kepastian bagi masyarakat. Aspek jaminan pelayanan mencakup keamanan proses layanan, kompetensi aparatur, kepercayaan publik, serta etika dan kredibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan instansi, upaya peningkatan jaminan layanan dilakukan melalui penerapan prosedur operasional yang jelas, peningkatan profesionalisme pegawai, serta keterbukaan informasi dalam setiap tahapan pelayanan.

Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah sangat dipengaruhi oleh kualitas jaminan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dilaksanakan secara profesional, aman, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku akan menciptakan rasa kepastian bagi masyarakat. Beberapa faktor yang berperan dalam mendukung jaminan pelayanan antara lain kompetensi aparatur, perlindungan terhadap data dan informasi, sikap ramah serta etika pelayanan, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, dan transparansi proses layanan. Aparatur yang memiliki kemampuan teknis serta sikap profesional dinilai mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah.

Dalam pelaksanaannya, peningkatan jaminan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur layanan, serta adanya persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk mengatasi hal tersebut, instansi terus melakukan berbagai upaya perbaikan, di antaranya memperkuat sistem keamanan informasi, meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkala, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang transparan dan responsif terhadap keluhan masyarakat.

Melalui berbagai upaya tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran berupaya memperkuat aspek jaminan pelayanan agar mampu meningkatkan kualitas layanan publik. Penguatan profesionalisme aparatur, sistem pelayanan yang aman, serta transparansi informasi diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan akuntabel.

Empathi

Dimensi empati merupakan unsur penting dalam pelayanan publik karena tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga kemampuan instansi pemerintah dalam memahami kebutuhan serta kondisi masyarakat. Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran, aspek empati diwujudkan melalui sikap ramah, perhatian terhadap keluhan warga, serta penyediaan berbagai saluran komunikasi agar masyarakat lebih mudah menyampaikan aspirasi. Upaya tersebut bertujuan untuk membangun hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Hasil wawancara dengan pimpinan dan pegawai menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan yang diterima, terutama terkait sikap responsif dan kesediaan pegawai dalam membantu menyelesaikan permasalahan. Namun demikian, masih terdapat beberapa masukan yang berkaitan dengan kecepatan dalam merespons keluhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan cukup baik, peningkatan kualitas komunikasi dan responsivitas tetap diperlukan agar pelayanan menjadi lebih optimal.

Penerapan empati dalam pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sikap ramah pegawai, pelayanan yang adil tanpa diskriminasi, serta kemampuan aparatur dalam memahami kondisi masyarakat. Di sisi lain, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan pelatihan komunikasi, tingginya beban kerja, serta belum optimalnya mekanisme umpan balik masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan strategi peningkatan kompetensi pegawai, penguatan pendekatan pelayanan yang lebih personal, penyediaan layanan yang inklusif, serta pengembangan sistem pengaduan yang efektif guna memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penerapan empati yang baik dalam pelayanan publik dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah daerah. Oleh karena itu, penguatan budaya pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat menjadi langkah penting bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, inklusif, dan berkelanjutan.

Aspek-Aspek Penghambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas komunikasi informatika statistik dan persandian Kabupaten Pesawaran

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sering menghadapi berbagai kendala yang dapat memengaruhi efektivitas penyelenggaraan layanan. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, hambatan tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek utama. Pada dimensi tangibles, keterbatasan fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu yang

kurang memadai serta sarana teknologi yang belum optimal, masih menjadi persoalan yang memengaruhi kenyamanan masyarakat. Selain itu, infrastruktur digital yang belum merata juga dapat memperlambat proses pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien.

Pada dimensi reliability, kendala yang sering muncul berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia serta ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan. Tidak semua aparatur memiliki kemampuan teknis dan administratif yang memadai untuk menangani berbagai kebutuhan masyarakat, sehingga proses pelayanan terkadang berlangsung lebih lama dari waktu yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan.

Selanjutnya, pada dimensi responsiveness dan assurance, hambatan pelayanan dapat muncul akibat rendahnya ketanggapan pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat, keterbatasan jumlah petugas pada waktu pelayanan yang padat, serta kurangnya profesionalisme aparatur. Di sisi lain, dalam pelayanan berbasis digital masih terdapat tantangan terkait keamanan data dan perlindungan privasi pengguna layanan. Sementara itu, pada dimensi empathy, keterbatasan kemampuan komunikasi interpersonal serta sistem birokrasi yang cenderung kaku dapat mengurangi fleksibilitas pelayanan, sehingga kebutuhan masyarakat tidak selalu dapat diakomodasi secara optimal.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Pesawaran dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut berperan dalam menciptakan pelayanan yang profesional, konsisten, responsif, serta mampu membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, seperti keterbatasan infrastruktur, ketidakkonsistenan pelaksanaan layanan, respons yang kurang cepat, kurangnya transparansi, serta sikap pelayanan yang belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan perbaikan melalui penyediaan fasilitas dan infrastruktur pelayanan yang lebih memadai, penerapan standar operasional prosedur yang jelas dan konsisten, serta peningkatan kompetensi dan jumlah petugas pelayanan. Selain itu, pengembangan sistem pengaduan berbasis digital, peningkatan kemampuan komunikasi aparatur, serta penguatan budaya kerja yang menekankan empati dan orientasi pada pelayanan publik menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Daftar Pustaka

- Prima, A., Nurlaili, Mulawarman, W. G., & Yahya, M. (2025). Educational Service Quality Management as a Strategy to Increase School Competitiveness in the Era of Globalization. *Journal of Educational Management Research*, 4(3), 838–855. <https://doi.org/10.61987/jemr.v4i3.1030>
- Chikwawawa, C. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe. *International Journal of*

- Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 9(4), 282–295.
<https://doi.org/10.29322/ijsrp.9.04.2019.p8840>
- Chion, S. J., Charles, V., & Morales, J. (2019). The impact of organisational culture, organisational structure and technological infrastructure on process improvement through knowledge sharing. *Business Process Management Journal*, 26(6), 1443–1472.
<https://doi.org/10.1108/BPMJ-10-2018-0279>
- Dharmika, I. B. M. P., & Subanda, I. N. (2023). The Effectiveness of Public Services in Realizing Good Governance. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 5(1Sp), 77–83. <https://doi.org/10.34306/att.v5i1Sp.327>
- Famiyeh, S., Asante-Darko, D., & Kwarteng, A. (2018). Service quality, customer satisfaction, and loyalty in the banking sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(8), 1546–1567. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2017-0008>
- Joudeh, J. M. M., & Dandis, A. O. (2018). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers. *International Journal of Business and Management*, 13(8), 108. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n8p108>
- Kauma, J. G., Irerib, W. N., & Olweny, N. O. (2022). Challenges Facing Coherent Digitization of Government Processes Across All Policy Areas and Levels of Government to Enhance Efficient Public Service Delivery in Kenya. *International Journal of Research Publications*, 111(1), 185–193. <https://doi.org/10.47119/ijrp10011111020224034>
- Keping, Y. (2018). Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*, 11(1), 1–8. <https://doi.org/10.1007/s40647-017-0197-4>
- Matheus, R., Faber, R., Ismagilova, E., & Janssen, M. (2023). Digital transparency and the usefulness for open government. *International Journal of Information Management*, 73, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102690>
- Murdhani, L. A. (2025). The Implementation of Digital Governance in Indonesia: A Systematic Review of Challenges and Opportunities. *International Journal of Scientific Research (IJSR)*, 02(01), 26–36. <https://doi.org/10.62894/Murdhani>
- Newman, J., Mintrom, M., & O’Neill, D. (2022). Digital technologies, artificial intelligence, and bureaucratic transformation. *Futures*, 136, 102886. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2021.102886>
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953, 1. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Pandey, J. K. (2023). Public trust and collaborative e-governance performance: a study on government institutions and services. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(4), 510–531. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2023-0113>

- Prayitno, A. (2023). Technological Innovation in Public Administration Transformation: Case Study of e-Government Implementation in Indonesia. *Journal of Governance*, 8(4), 628–642. <https://doi.org/10.31506/jog.v8i4.23017>
- Purnamasari, R., Hasanudin, A. I., Zulfikar, R., & Yazid, H. (2025). Technological infrastructure and financial resource availability in enhancing public services and government performance: The role of digital innovation adoption in Indonesia. *Social Sciences and Humanities Open*, 11. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101621>
- Suhendra, A., & Santiko, A. (2023). Governance Through Electronic-based Information System by Papua Provincial Government. *International Journal of Regional Innovation*, 2(4), 43–50. <https://doi.org/10.52000/ijori.v2i3.65>
- Wirata, G., Gunawan, M. S., Judijanto, L., Sarmiento, A. D. A., & Permono, A. R. (2025). The Role of E-Government Innovation in Enhancing Public Service Performance and Strengthening Transparent Governance. *International Journal of Accounting and Economics Studies*, 12(6), 710–717. <https://doi.org/10.14419/zxpzp606>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>