PARADIGMA: Jurnal Ilmu Administrasi ISSN: 2301-5497 (p), 2549-8460 (e)
http://journal.stia-aan.ac.id/index.php Vol. 11 No. 2, Desember, 2022; p 195-205

KUALITAS LAYANAN APLIKASI SIM PENGEMBANGAN KEPROFESIAN BERKELANJUTAN DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Afifah Fauziah[1], **RR. E. Anggraeni Eksi Wahyuni**[2]
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) "AAN" Yogyakarta
Email: [1]afifahfauziah20@gmail.com [2]elisabethanggi82@gmail.com

Abstract

The background of this research is the community's dissatisfaction with the application service for the Management Information System for Professional Development and Continuity (SIM PKB) for the Department of Education, Youth and Sports for the Special Region of Yogyakarta. The dissatisfaction is due to the slow and complicated process for the PKB SIM service. This study aims to determine the service quality of the SIM PKB Disdikpora DIY application. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. The data in this research are primary data and secondary data. Data analysis techniques with data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Determination of informants with purposive sampling technique. The results of this study indicate that the service quality of the SIM PKB Disdikpora DIY application is not maximized. Of the five indicators used in this study, they have not been fully met, only one indicator has been met, namely empathy, while the other four indicators (tangible, reliability, responsiveness, assurance) have not been fully fulfilled.

Keywords: *service quality; PKB SIM application; Disdikpora DIY.*

Pendahuluan

Kegiatan pelayanan tidak lepas dari kehidupan manusia, karena semua aspek kehidupan membutuhkan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah cara negara untuk memenuhi setiap kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara dari administrasi, barang, jasa/ layanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin menjadi tuntutan bagi masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa:

> "Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada instansi".

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan sangat minim sekali, masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan Disdikpora DIY dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pegawai dinas juga tidak terlepas dari permasalahan berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, khususnya pada kualitas layanan melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (SIM PKB) Disdikpora DIY. SIM PKB adalah sistem informasi manajemen untuk pengembangan profesi berkelanjutan, sistem ini wajib diikuti oleh seluruh guru di Indonesia di bawah naungan Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi (Kemendikbud). Sistem ini mulai dicetuskan sejak tahun 2017 oleh Ditjen Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK). Melalui SIM PKB ini pemerintah mencoba untuk memberikan fasilitas kepada para guru agar lebih profesional. SIM PKB juga menjadi salah satu syarat untuk guru agar mendapatkan benefit seperti tunjangan.

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hasil belajar, hasil pembelajaran yang baik dan berkualitas bisa menjadi tolak ukur dalam peningkatan jabatan atau profesi guru. SIM PKB ini bisa diikuti oleh semua guru yang berada di bawah Kementerian Pendidikan, namun guru yang bisa mengikuti sistem ini adalah guru yang sudah memiliki nilai hasil Ujian Kompetensi Guru (UKG). Jika belum melakukan ujian, guru tersebut harus

melakukan UKG terlebih dahulu, karena nantinya nomor UKG berguna untuk pendaftaran akun SIM PKB. Selain nomor dari UKG, guru yang boleh mengikuti SIM PKB adalah yang tergabung dalam komunitas GTK. Hal ini dikarenakan, dengan tergabung dalam GTK, guru tersebut berarti sudah menyelesaikan tugas minimal dua kelompok sehingga kompetensinya bisa diuji. Tidak hanya itu, SIM PKB juga memuat berbagai informasi yang dibutuhkan oleh guru terkait seminar, layanan info GTK, pelatihan, Pendidikan Profesi Guru (PPG) dalam jabatan, dan sebagainya. Adanya pengembangan keprofesian ini diharapkan kompetensi guru selalu selaras dengan perkembangan zaman.

Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2005: 121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa *expectation* merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan *perceived* merupakan penilaian terhadap kinerja pelayanan berdasarkan apa yang dirasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, maka diperlukan kriteria atau indikator kualitas pelayanan pubik. Berikut indikator kualitas pelayanan publik menurut para ahli:

Menurut Zeithaml dkk (1990: 2) dalam Hardiyansyah (2011: 11), indikator kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sedangkan menurut Lenvinne (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 53), indikator kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness, responsibility,* dan *accountability*. Sementara itu, menurut Lovelock (1992) dalam

Hardiyansyah (2011: 28), indikator kualitas pelayanan terdiri atas: *tangible, realiable, responsiveness, assurance, empathy.*

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator kualitas pelayanan terdiri atas: (1) *tangible* (berwujud); (2) *reliability* (keandalan); (3) *responsiveness* (ketanggapan); (4) *assurance* (jaminan); dan (5) *empathy* (empati).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data-data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dengan *purposive sampling.* Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini terdiri dari 18 informan, 15 informan diantaranya adalah pengguna aplikasi SIM PKB di Disdikpora DIY. Rincian informan disampaikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.Data Informan

No	Data Informan	Jumlah (orang)	Nama
1.	Kepala Seksi Pembinaan Karier dan Pengembangan Profesi (PKPP) Disdikpora DIY	1	Ibu Erni
2.	Admin operator aplikasi SIM PKB di Disdikpora DIY	1	Ibu Fika
3.	Petugas seksi PKPP Disdikpora DIY	1	Bapak Andi
4.	Pengunjung Disdikpora DIY	15	Ibu Jumiyati Bapak Surya Pambudi Ibu Rinawati Bapak Fajar Hari Wijayanto Bapak Miftah Thoha Ibu Erni K Ibu Ruminah Ibu Mariyem Ibu Annisa Mayasari Bapak Zaki Ghufron Ibu Dian Hikmah

			Ibu Sri Sundari Ibu Eridha Dewi Ibu Afifah Khomsatun Bapak Arfan Prakasa
Total		18	

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Pembahasan

Kualitas pelayanan melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (SIM PKB) oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta mengacu pada indikator kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (1990: 2) dalam Hardiyansyah (2011: 11) yang menjelaskan dalam lima indikator kualitas pelayanan yaitu meliputi *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait kualitas pelayanan melalui aplikasi SIM PKB oleh Disdikpora DIY:

Indikator *Tangible* (berwujud/ bukti fisik)

Tangible (berwujud/ bukti fisik) merupakan kemampuan dinas dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Kemampuan dinas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dinas dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi fasilitas fisik (gedung, peralatan pelayanan, fasilitas fisik, meja pelayanan, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Dalam penelitian ini yang menjadi tolak ukur pada indikator *tangible* (berwujud) adalah (a) saranan dan prasarana, dan (b) penampilan petugas.

Indikator *tangible* (berwujud) dengan sub indikator sarana prasarana yaitu dapat diketahui bahwa di Disdikpora DIY telah tersedia fasilitas fisik yang memadai seperti terdapat area ruang tunggu *outdoor* dan ruang tunggu *indoor* yang sudah dilengkapi dengan AC, kursi tunggu yang mencukupi dan memadai. Terdapat mushola dengan ukuran cukup luas yang dapat digunakan pengunjung untuk melakukan ibadah sholat, terdapat banyak toilet terdekat dari setiap ruangan. Di samping itu juga kondisi tempat pelayanan yang bersih,

karena adanya petugas kebersihan yang membersihkan semua area dinas secara rutin dan berkala. Terdapat tempat *fotocopy* yang memperlancar proses pelayanan.

Alat yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan di Disdikpora DIY juga sudah memadai seperti adanya komputer, *printer*, *handpone* yang dapat digunakan untuk mengakses pelayanan, serta terdapat *wifi* atau jaringan internet untuk memperlancar proses pelayanan. Di setiap depan ruangan terdapat layar monitor TV yang dapat digunakan pengunjung untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Disdikpora DIY.

Pada sub indikator sarana prasarana di Disdikpora DIY, yang belum optimal adalah pada area parkir motor yang perlu untuk diperbaiki lagi karena area parkirnya yang kurang luas dan tidak ada petugas parkir yang mengarahkan, sehingga menyulitkan pengunjung untuk memarkirkan kendaraannya.

Memperhatikan teori Zeithaml dkk (1990: 2) dalam Hardiyansyah (2011: 11) sub indikator penampilan petugas yang menunjang kualitas pelayanan sudah baik, petugas pelayanan di Disdikpora DIY sudah mengenakan pakaian seragam yang rapi, bersih, sopan, dan disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan yang telah ditetapkan.

Indikator *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan unit pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan dengan akurasi yang tinggi. Kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya. *Reliability* juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah ditentukan.

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan suatu pelayanan yang baik dengan cepat dan memuaskan sehingga dapat diterima dengan baik. Dalam penelitian ini yang menjadi tolak ukur dalam indikator *reliability* (kehandalan) adalah (a) kemampuan petugas, dan (b) kecermatan petugas.

Indikator *reliability* (kehandalan) dengan sub indikator kemampuan petugas, dapat diketahui bahwa petugas di Disdikpora DIY sudah menjalankan pelayanan sesuai prosedur

yang ada dan tidak mempersulit proses pelayanan, sebagian petugas juga sudah bisa mengoperasikan alat bantu komputer dengan baik. Apabila terjadi perubahan administrasi, petugas Disdikpora DIY segera memberitahukan kepada pengunjung terkait perkembangan informasi yang ada. Berdasarkan sub indikator kemampuan petugas, petugas di Disdikpora DIY belum optimal, yaitu masih ada petugas atau SDM Disdikpora DIY yang kesulitan dalam penggunaan alat bantu seperti komputer, karena tidak semua petugas handal dalam mengoperasikan semua fitur-fitur yang ada dalam perangkat komputer, maka perlu adanya bimbingan teknologi atau pelatihan lagi agar petugas lebih mahir dalam mengoperasikan komputer.

Indikator *reliability* (kehandalan) dengan sub indikator kecermatan petugas, dapat diketahui bahwa dalam proses pelayanan petugas Disdikpora DIY berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga DIY Nomor 00011a Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga DIY, sesuai *Standard Operational Procedure* (SOP) yang berlaku. Petugas Disdikpora DIY sudah cermat ketika meminta kelengkapan persyaratan terlebih dahulu kepada pengunjung untuk dapat melanjutkan proses pelayanan. Pelayanan yang belum optimal di Disdikpora DIY yaitu pelayanan yang menggunakan akses internet, pelayanan terkadang masih terbilang lambat karena tergantung dengan keadaan sinyal jaringan internet yang ada.

Indikator *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (ketanggapan) adalah kemauan untuk membantu memberikan pelayanan yang responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan cara menjalankan proses pelayanan dan prosedur dalam melakukan pelayanan. Dalam penelitian ini yang menjadi tolak ukur pada indikator *responsiveness* (ketanggapan) adalah (a) ketanggapan petugas, dan (b) ketepatan pelayanan.

Memperhatikan teori Zeithaml dkk (1990: 2) dalam Hardiyansyah (2011: 11) kualitas pelayanan dengan indikator *responsiveness* dengan sub indikator ketanggapan petugas dapat diketahui bahwa petugas Disdikpora DIY sudah memberikan respon atau tanggapan yang baik terhadap keluhan pengunjung, petugas mengarahkan pengunjung dengan baik dan ramah. Apabila petugas belum bisa memberikan jawaban saat itu juga, petugas akan mencari tahu jawaban terlebih dahulu dari pihak dan sumber yang valid agar jawaban tepat dan sesuai.

Tersedianya buku tamu yang berisi data-data pengunjung Disdikpora DIY, seperti nomor telepon, dapat mempermudah petugas untuk melakukan *follow up* terhadap keluhan pengunjung yang belum terselesaikan. Dalam proses pelayanan dengan menggunakan alat komunikasi seperti *WhatsApp* (WA), petugas Disdikpora DIY terkadang masih lama merespon atau membalas pesan, dan nomor WA yang digunakan masih menggunakan nomor pribadi petugas/ bukan nomor Disdikpora DIY.

Memperhatikan teori Zeithaml dkk (1990: 2) dalam Hardiyansyah (2011: 11) kualitas pelayanan dengan indikator *responsiveness* dengan sub indikator ketepatan pelayanan yaitu ketepatan pelayanan Disdikpora DIY sudah baik, selama ini belum ada kekeliruan dalam memberikan pelayanan. Petugas sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung.

Indikator *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan petugas dinas untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada petugas dinas. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Dalam penelitian ini yang menjadi tolak ukur dalam indikator *assurance* (jaminan) adalah (a) kepastian waktu, dan (b) kepastian biaya.

Kepastian waktu yang menunjang kualitas pelayanan Disdikpora DIY sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi kepastian waktunya. Memperhatikan teori Zeithaml dkk (1990: 2) dalam Hardiyansyah (2011: 11) kualitas pelayanan dengan indikator *assurance* dengan sub indikator kepastian waktu, dapat diketahui petugas Disdikpora DIY selalu menginformasikan dan memberikan jaminan waktu kepada pengunjung apabila permasalahannya belum bisa langsung terselesaikan pada saat itu juga, petugas disiplin waktu sesuai dengan jadwal waktu yang telah diatur sebelumnya.

Pelayanan yang belum optimal yaitu pelayanan yang dilakukan ini sudah tersistem otomatis maka permasalahan data pengunjung tidak bisa diubah oleh admin operator dinas, harus meminta bantuan ke pusat terlebih dahulu sehingga untuk melanjutkan proses pelayanan membutuhkan waktu lama menunggu respon dari pusat. Petugas Disdikpora DIY belum menggunakan perkataan yang lebih meyakinkan dan menenangkan hati/ pikiran pengunjung. Indikator *assurance* dengan sub indikator kepastian biaya yaitu dalam proses pelayanan Disdikpora DIY tidak dipungut biaya sama sekali atau gratis, sudah sesuai dengan peraturan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Indikator *Empathy* (empati)

Empathy (empati) adalah bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengunjung dengan berupaya memahami kemauan pengunjung. Empati merupakan sikap peduli petugas terhadap pengunjung yang berupa perhatian dengan memberikan pelayanan yang tulus dalam memahami masyarakat atau pengunjung. Sikap peduli petugas terhadap pengunjung memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan. Sikap yang baik dari petugas pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada pengunjung dinas. Dalam penelitian ini yang menjadi tolak ukur dalam indikator *empathy* (empati) adalah (a) sikap sopan santun, (b) tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan (c) mendahulukan kepentingan pemohon.

Kualitas pelayanan dengan indikator *empathy* (empati) dengan sub indikator sikap sopan santun sudah baik, petugas Disdikpora DIY sudah menerapkan sikap ramah dan sopan santun kepada pengunjung, dengan begitu masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Sub indikator sikap tidak diskriminatif sudah baik, petugas Disdikpora DIY sudah menerapkan sikap tidak diskriminatif. Semua pengunjung Disdikpora DIY diperlakukan sama, dengan begitu masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sub indikator sikap mendahulukan kepentingan pemohon sudah baik, petugas Disdikpora DIY sudah menerapkan sikap mendahulukan kepentingan pemohon, semua pengunjung diperlakukan baik dan didahulukan, dengan begitu masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan tentang kualitas layanan melalui aplikasi SIM PKB Disdikpora DIY, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan melalui aplikasi SIM PKB Disdikpora DIY belum maksimal dikarenakan kelima indikator yang digunakan dalam penelitian ini belum sepenuhnya terpenuhi, hanya ada 1 indikator yang sudah terpenuhi yaitu *empathy*, 4 indikator (*tangible, reliability, responsiveness, assurance*) belum sepenuhnya maksimal/ terpenuhi.

Indikator *tangible* (berwujud/ bukti fisik), pada sub indikator sarana prasarana pada Disdikpora DIY masih belum maksimal dikarenakan area parkir motor yang kurang luas dan tidak ada petugas parkir yang mengarahkan, sehingga menyulitkan pengunjung dalam memarkirkan kendaraannya. Fasilitas lain di Disdikpora DIY, terdapat area ruang tunggu *outdoor* dan ruang tunggu *indoor* yang sudah dilengkapi dengan AC, kursi tunggu yang

banyak, toilet di dekat setiap ruangan, mushola, adanya petugas kebersihan. Alat yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan Disdikpora DIY juga sudah memadai seperti adanya komputer, *wifi*, *printer*, yang dapat digunakan untuk mengakses pelayanan. Pada sub indikator penampilan petugas sudah baik, petugas pelayanan Disdikpora DIY sudah mengenakan pakaian seragam yang rapi, bersih, sopan, dan disiplin sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Indikator *reliability* (kehandalan), dengan sub indikator kemampuan petugas belum sepenuhnya maksimal dikarenakan masih terdapat petugas atau Sumber Daya Manusia (SDM) Disdikpora DIY yang kesulitan dalam mengoperasikan komputer. Pada sub indikator kecermatan petugas, pelayanan menggunakan akses internet kondisional, sehingga pelayanan terkadang masih terbilang lama karena tergantung dengan sinyal jaringan internet yang ada.

Responsiveness (ketanggapan), pada sub indikator ketanggapan petugas Disdikpora DIY belum maksimal, dalam proses pelayanan menggunakan *WhatsApp* (WA) terkadang petugas masih lama dalam merespon, dan nomor yang digunakan menggunakan nomor pribadi petugas. Sedangkan pada sub indikator ketepatan petugas sudah baik, selama ini belum ada kekeliruan dalam proses pelayanan.

Assurance (jaminan), pada sub indikator kepastian waktu belum maksimal karena pelayanan Disdikpora DIY yang dilakukan sudah tersistem otomatis maka permasalahan data pengunjung tidak bisa diubah oleh admin operator dinas, harus meminta bantuan ke pusat terlebih dahulu sehingga untuk melanjutkan proses pelayanan membutuhkan waktu lama menunggu respon dari pusat. Selain itu petugas Disdikpora DIY belum menggunakan perkataan yang lebih meyakinkan dan menenangkan hati/ pikiran pengunjung. Pada sub indikator kepastian biaya sudah baik karena dalam proses pelayanan di Disdikpora DIY tidak dipungut biaya sama sekali atau gratis, maka sudah sesuai dengan peraturan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Empathy (empati), pada sub indikator sikap sopan santun sudah baik, petugas Disdikpora DIY sudah menerapkan sikap ramah dan sopan santun kepada pengunjung. Sub indikator sikap tidak diskriminatif sudah baik, petugas Disdikpora DIY juga sudah menerapkan sikap tidak diskriminatif, semua pengunjung diperlakukan sama. Pada sub indikator sikap mendahulukan kepentingan pemohon juga sudah baik, petugas Disdikpora DIY sudah menerapkan sikap mendahulukan kepentingan pemohon, semua pengunjung diperlakukan baik dan didahulukan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan dari hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi SIM PKB lebih baik, yaitu sebagai berikut: (1) Disdikpora DIY perlu menyelenggarakan pelatihan untuk petugas dinas yang masih belum maksimal/ mahir dalam mengoperasikan komputer; (2) Dinas perlu memfasilitasi nomor WA khusus untuk admin operasional, agar dalam melakukan pelayanan lebih efektif dan efisien sehingga lebih nyaman dan pelayanan sesuai dengan jam kerja kantor; (3) Dinas perlu menyediakan jaringan internet yang lebih stabil agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar; (4) Dinas perlu mengembangkan aplikasi SIM PKB agar dalam proses pelayanan tidak selalu bergantung dengan pusat, sehingga apabila terjadi permasalahan data dapat langsung ditangani oleh admin operator tanpa menunggu pusat.

Daftar Pustaka

Buku:

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*.Yogyakarta:Gavamedia

Lovelock dan Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. Jakarta: Erlangga

Internet:

Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Yogyakarta: UNY. https://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf, diakses pada 23 Agustus 2021 pukul 09.45 WIB

Nurainah, Rustan. 2021. Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Masa Pandemi Covid-19 di Kota Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar, https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/16637-Full_Text.pdf diakses pada 30 Mei 2022 pukul 23:40 WIB