

KUALITAS PELAYANAN DATA KESEJAHTERAAN PEGAWAI BADAN
KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN MADIUN
(STUDI EMPIRIS DI KABUPATEN MADIUN, PROVINSI JAWA TIMUR)

Oleh:

Widanang Sasmito Aji¹, Suwardi², Herning Suryo Sardjono³
Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Slamet Riyadi, Surakarta
Jawa Tengah

¹ E-mail: dadang_rakeri@yahoo.com

² E-mail: Suwardimapunisri@gmail.com

³ E-mail: herningsuryo@gmail.com

Abstract

Service Quality of Employee Welfare Data This study aims to analyze the service quality of Employee Welfare data. Service quality can be measured from 5 dimensions, namely: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The sample is determined by probability sampling with a simple random sampling technique as much as 10% of the average people who apply for employee welfare every day, namely 8 people, for 6 working days as many as 48 people. Data were analyzed descriptively quantitatively with the help of tabulation tables. The results showed that the first tangible dimension showed the highest percentage of service was having a comfortable waiting room for employees and meeting the needs for service. The two dimensions of reliability are the costs incurred are reasonable and according to the rules, the three dimensions of responsiveness, the highest percentage of service quality is the speed of employees in providing services, the four dimensions of assurance with the highest percentage are guarantees of no financing/payment fees, the fifth dimension of empathy is the highest percentage namely the sincerity of employees in providing services to regional employees in accessing welfare services for employees

Keywords: Service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Saefullah (2018: 28), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk

memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah, dalam hal ini Badan Kepegawai

Daerah (BKD) diantaranya: pelayanan Data dan Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun. Bidang Data mempunyai tugas pokok melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan di Bidang Data. Bidang Kesejahteraan Pegawai mempunyai tugas pokok melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan di Bidang Kesejahteraan. Bidang Kesejahteraan Pegawai mempunyai fungsi melaksanakan penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang kesejahteraan dan melaksanakan tugas dukungan teknis, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan serta pembinaan teknis di bidang Kesejahteraan.

Pelayanan publik di tingkat Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Sub Bidang Data dan Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan pelayanan Data Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat dirasakan secara nyata oleh dengan dilihat atau diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan. Adapun kelima dimensi *service quality* tersebut, yaitu: 1) *Tangibles*: kualitas pelayanan yang dapat diukur dari sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat

informasi; 2) *Reability*: dilihat dari kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.; 3) *Responsivess*: digambarkan dari kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen; 4) *Assurance*: dilihat dari kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen; 5) *Emphaty*: digambarkan dari sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen (Pasolong, 2013:146).

Kualitas layanan (*Service Quality*) pada sebuah instansi pemerintahan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima, dengan layanan yang sesungguhnya. Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. (Dwiyanto, 2015: 14). Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa "*what government does is public service*" (Dwiyanto, 2015: 14). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah

segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu:

1. Transparansi, sifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status;
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kenyataan yang dihadapi masyarakat saat ini adalah bahwa pemerintah masih belum optimal dalam pelaksanaan fungsi pelayanan

kepada publik. Aparatur yang bertugas sebagai ujung tombak pelayanan banyak yang tidak memahami filosofi, strategi, dan teknik pemberian pelayanan umum yang baik. Pekerjaan yang ditangani pemerintah bersifat monopoli sehingga tidak ada kompetisi dan pada akhirnya melemahkan hasil pelayanan publik yang terlihat dari inefisiensi dan inefektifitas yang mengarah pada kerugian negara, tidak proaktif dan tidak profesional dalam mengelola pelayanan publik (Wisastiono, 2013: 7).

Salah satu instansi pemerintah yang dituntut untuk merespon kepentingan dan keluhan masyarakat adalah Bidang Data dan Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun yang dalam menyelenggarakan pelayanan publik dalam pelaksanaannya berdasarkan pengamatan awal penulis tidak luput dari adanya penilaian negatif dari masyarakat. Hasil survei awal pada Bidang Data dan Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan bidang data belum maksimal, menyangkut tanggung jawab yaitu kebijakan pelayanan menyediakan data pegawai terkadang dilaksanakan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau tidak sesuai dengan kebijakan organisasi. Akuntabilitas kinerja pegawai Bidang Data dan Kesejahteraan Pegawai dalam memberikan pelayanan belum maksimal dalam memberikan asas persamaan hak, kepastian hukum, transparan pelayanan dan prinsip keadilan.

Bidang Data dan Kesejahteraan dalam memberikan pelayanan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) belum maksimalnya kepastian waktu, biaya, akurasi pelayanan yang benar dan tepat, tanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan publik, masih kurangnya kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya pada penyediaan data-data dan formasi-formasi yang dibutuhkan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN).

Berbagai fenomena menggambarkan kualitas pelayanan Bidang Data dan Kesejahteraan di BKD Madiun yang selama ini dinikmati oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) masih kurang memuaskan. Sudah sejak lama ASN mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakannya amat jauh dari harapannya. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau pelayanan di Bidang Data dan Kesejahteraan di BKD Madiun harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa meskipun terjadi penambahan rantai birokrasi, namun dalam proses penyelesaian jasa pelayanan terhadap ASN dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik.

Citra Pelayanan Data dan Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun adalah penampilan kepribadian untuk memberikan pelayanan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penyiapan bahan perumusan kebijakan,

koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan di Bidang Data, sedangkan Bidang Kesejahteraan Pegawai melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi dan pelaksanaan kebijakan, evaluasi serta pelaporan di Bidang Kesejahteraan yang mempunyai fungsi melaksanakan penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang kesejahteraan dan melaksanakan tugas dukungan teknis, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan serta pembinaan teknis di bidang Kesejahteraan.

Pelayanan Data dan Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun didukung oleh kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *reponsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian), bila secara keseluruhan dari dimensi citra Pelayanan Data dan Kesejahteraan Pegawai berkualitas maka kecenderungan ASN untuk menggunakan jasa Bidang Data dan Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun akan meningkat atau adanya niat ASN untuk kembali dengan kata lain akan membentuk kepercayaan kepada ASN.

Menentukan kualitas Pelayanan Data dan Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun, digunakan teori yang dikemukakan indikator pelayanan publik diadopsi dari Tjiptono (2016:14), yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam pemilihan ini, serta hubungannya dengan perumusan masalah yang telah dirumuskan.

Berdasarkan uraian latar belakang maka tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan data kesejahteraan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian adalah jenis survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:14) bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data

menggunakan instrument yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan Data Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun.

Pengumpulan data kuantitatif dilakukan melalui pertanyaan-peratnyaaan tidak terstruktur. Artinya, alat yang digunakan untuk menanyai responden cenderung bersifat longgar, yaitu berupa topik, dan biasanya tanpa pilihan jawaban, sebab tujuannya untuk menggali ide responden secara mendalam (Istijanto, 2016: 37). Dalam penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut Kuesioner, yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden sehingga responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert (skala sikap), sebagai alat ukur dimana kuesioner langsung diberikan kepada responden dengan menggunakan tipe pilihan tertutup, dalam artian bahwa jawaban responden dibatasi dengan alternatif jawaban yang telah disediakan. (Sugiono, 2016:148). Guna mengaplikasi data maka skala likert

Pembahasan

Secara keseleruhan kualitas pelayanan data kesejahteraan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun mengalami peningkatan. Kualitas pelayanan itu sendiri ditinjau dari 5 aspek yakni tangibles, reliabel, responsiveness, assurance dan emphaty. Salah satu jenis pelayanan yang mengalami permasalahan yakni

pelayanan data kesejahteraan pegawai kabupaten madiun.

1. Dimensi Berwujud (Tangible)

Faktor sarana dan prasarana merupakan ketersediaan peralatan dan perlengkapan kerja serta fasilitas yang menunjang pekerjaan. Hasil survey menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai menganggap bahwa computer yang ada saat ini cukup dalam memenuhi kebutuhan

pelayanan operator perangkat daerah yang semakin meningkat. Dimensi berwujud (tangibles) merupakan kualitas pelayanan sarana fisik perkantoran yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan kepada operator perangkat daerah. Pengukuran terhadap dimensi menggunakan 5 (lima) indikator sebagaimana dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 1 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Tangible

Indikator	Rata-rata Skor	Keterangan
Kelengkapan computer	4.35	Baik
Kelengkapan sarana telekomunikasi	4.25	Baik
Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	4.42	Sangat Baik
Kelengkapan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan	4.33	Baik
Kesederhanaan Prosedur Pelayanan	4.21	Baik

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2022

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebanyak 28 responden menyatakan sangat baik dengan skor 4.42 dan 1 responden menyatakan tidak baik dengan skor 4.21. Berdasarkan perhitungan frekuensi jawaban responden untuk dimensi tangible diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang **sangat baik** bagi pegawai adalah ruang tunggu yang nyaman bagi pegawai dan memenuhi kebutuhan untuk pelayanan. Indikator yang **baik** kualitas pelayanannya adalah kelengkapan sarana telekomunikasi, kelengkapan komputer, dan

kelengkapan tempat informasi alur pelayanan. Indikator yang **cukup baik** pelayanannya adalah kelengkapan tempat informasi yang lengkap mengenai alur pelayanan.

2. Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk meleksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat tidak terpercaya. Indikator yang digunakan untuk mengukur dimensi ini ada 4 (empat) sebagaimana dijelaskan berikut ini :

Tabel 2 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Reliability

Indikator	Rata- Rata Skor	Keterangan
Kesederhanaan prosedur pelayanan	4.21	Baik
Kemudahan persyaratan	4.17	Baik
Kejelasan petugas yang bertanggung jawab	4.21	Baik
Biaya yang dikeluarkan wajar dan sesuai aturan	4.48	Sangat Baik

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2022

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebanyak 29 responden menyatakan sangat baik dengan skor 4.48 dan 1 responden menyatakan tidak baik dengan skor 4.17. Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi reliability (keandalan) diketahui bahwa indikator yang kualitas pelayanannya **sangat baik** bagi pegawai adalah biaya yang dikeluarkan wajar dan sesuai aturan. Indikator yang **baik** kualitas pelayanannya adalah kejelasan petugas yang bertanggungjawab.

Indikator yang **tidak baik** kualitas pelayanannya adalah kesederhanaan prosedur pelayanan, kemudahan persyaratan.

3. Dimensi Responsive (Responsiveness)

Dimensi responsive merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan penerima jasa. Indikator yang digunakan ada 4 (empat) indikator sebagaimana dijelaskan berikut ini:

Tabel 3 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Responsiveness

Indikator	Rata-rata Skor	Keterangan
Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan	4.42	Sangat Baik
Jadwal pelayanan sesuai dengan aturan	4.30	Baik
Penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan	4.25	Baik
Pegawai mendengarkan keluhan pegawai	4.40	Sangat Baik

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2022

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebanyak 26 responden

menyatakan sangat baik dengan skor 4.42 dan 1 responden menyatakan

tidak baik dengan skor 4.25. Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi Responsiveness diketahui bahwa indikator yang kualitas pelayanannya **sangat baik** bagi pegawai adalah Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator yang **baik** kualitas pelayanannya adalah Penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Indikator yang **tidak baik**

kualitas pelayanannya adalah jadwal pelayanan sesuai dengan aturan, dan pegawai mendengarkan keluhan pegawai.

4. Dimensi jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan kepastian merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Pengukuran dimensi ini menggunakan 4 indikator:

Tabel 4 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Assurance

Indikator	Rata-rata Skor	Keterangan
Kesejahteraan pegawai tepat waktu	4.17	Baik
Jaminan tidak adanya pungutan/pembayaran	4.56	Sangat Baik
Kepastian biaya yang dikeluarkan	4.40	Sangat Baik
Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan aturan	4.31	Baik

Sumber: Data Kuesioner Diolah, 2022

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebanyak 30 responden menyatakan sangat baik dengan skor 4.56 dan 1 responden menyatakan tidak baik dengan skor 4.17. Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi Assurance diketahui bahwa indikator yang kualitas pelayanannya **sangat baik** bagi pegawai adalah jaminan tidak adanya pungutan/pembayaran. Indikator yang baik kualitas pelayanannya adalah

kesejahteraan pegawai tepat waktu, dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan aturan. Indikator yang **tidak baik** kualitas pelayanannya adalah kepastian biaya yang dikeluarkan.

5. Dimensi empathy

Dimensi empathy merupakan sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pengukuran dimensi ini menggunakan 5 (lima) indikator sebagaimana dijelaskan berikut :

Tabel 5 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Empaty

Indikator	Rata-rata Skor	Keterangan
Pegawai tekun melayani masyarakat	4.40	Sangat Baik
Ketulusan pegawai dalam melayani masyarakat	4.42	Sangat Baik

Pegawai bersikap sabar melayani masyarakat	4.35	Baik
Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan	4.27	Baik
Pegawai bersikap adil tanpa membedakan	4.40	Sangat Baik

Sumber : Data Kuesioner Diolah, 2022

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebanyak 27 responden menyatakan sangat baik dengan 4.42 dan 1 responden menyatakan tidak baik dengan 4.27. Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi jawaban responden terhadap dimensi Empaty diketahui bahwa indikator yang kualitas pelayanannya **sangat baik** bagi pegawai adalah ketulusan pegawai dalam melayani masyarakat. Indikator yang **baik** kualitas pelayanannya adalah pegawai tekun melayani masyarakat, pegawai bersikap terbuka memberikan pelayanan, dan pegawai bersikap adil tanpa membedakan. Indikator yang **tidak baik** kualitas pelayanannya adalah pegawai bersikap sabar melayani masyarakat.

Penutup

Bidang Data dan Kesejahteraan dalam memberikan pelayanan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) belum maksimalnya kepastian waktu, biaya, akurasi pelayanan yang benar dan tepat, tanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan publik, masih kurangnya kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya pada penyediaan data-data dan formasi-formasi yang dibutuhkan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan data Kesejahteraan Pegawai yang dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun. Menurut Zeithaml dkk, Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

Sampel ditentukan secara probability sampling dengan teknik simple random sampling sebanyak 10 % dari rata-rata masyarakat yang mengajukan permohonan kesejahteraan pegawai setiap hari yakni 8 orang, selama 6 hari kerja sebanyak 48 orang. Data dianalisis secara dekriptif kuantitatif dengan bantuan table tabulasi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pertama dimensi tangible menunjukkan persentase pelayanan tertinggi adalah memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi pegawai dan memenuhi kebutuhan untuk pelayanan. Kedua dimensi dimensi reliability adalah biayaya yang dikeluarkan wajar dan sesuai aturan, ketiga dimensi responsiveness presentase paling tinggi kualitas pelayanannya adalah kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, ke empat dimensi assurance persentase paling tinggi adalah jaminan tidak adanya

pungutan pembiayaan/pembayaran, kelima dimensi empaty persentase paling tinggi yaitu ketulusan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pegawai daerah dalam mengakses pelayanan kesejahteraan bagi pegawai.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Istijanto. 2016. *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Saefullah, H.A. Djada. 2018. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen*
- Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Cetakan Ketiga, Bandung: AIPI dan PK2KW Lemlit Unpad.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suwardi, Doktor (2022) *Perception and Aspiration on Primary Healthcare Service Quality in Puskesmas in Pati Regency Government, Central Java Province, Indonesia* International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM) Volume 10 Issue 05 Pages SH-2022-1072-1078 2022 Website: www.ijsrm.in ISSN (e): 2321-3418 DOI: 10.18535/ijsrm/v10i5.sh02
- Tjiptono, Fandy, 2016. *Strategi Pemasaran*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. 2017. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Kelima. Yogyakarta: ANDI.
- Wisastiono, Sadu. 2013, *Kapita Selecta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Bandung: Fokus Media.