

Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara

Risnah^{1*}, Umar Congge², Ridwan Deluma³

Afiliasi: ^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sinjai

Korespondensi Penulis: 1*risnadikbud@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, serta faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Bidang Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik secara keseluruhan sudah mencapai standar yang baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi tangibles (berwujud) tercermin dengan baik melalui penampilan pegawai yang rapi, kenyamanan fasilitas layanan, kelancaran proses pelayanan, serta pemanfaatan alat bantu yang efektif untuk mendukung kelancaran layanan. Sementara itu, dimensi reliability (keandalan) juga menunjukkan hasil yang positif, dimana pegawai telah menunjukkan keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan perangkat teknologi yang diperlukan, sehingga memastikan kualitas layanan yang handal dan efisien. Dimensi responsiveness (ketanggapan) juga tergolong baik, dengan pegawai yang responsif dalam merespon permintaan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat dan pihak sekolah. Dimensi assurance (jaminan) menunjukkan pelayanan yang terjamin baik dalam hal ketepatan waktu dan pengurusan berkas yang gratis. Sementara itu, dimensi empathy (empati) menunjukkan bahwa pegawai telah menunjukkan perhatian dan sikap sopan dalam melayani masyarakat atau pihak sekolah dengan transparan dan penuh empati. Faktor penghambat dalam pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara adalah kurangnya penguasaan teknologi oleh pegawai ASN di atas 45 tahun, sementara faktor pendukungnya meliputi kesadaran pegawai, aturan, sarana dan prasarana, serta peningkatan kompetensi SDM. Meskipun demikian, pelayanan publik di bidang kepegawaian telah dilaksanakan secara profesional dan kompeten yang sesuai dengan Maklumat Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

Kata kunci: Kualitas Layanan; Bidang Kepegawaian; Faktor Penghambat dan Pendukung

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze the quality of service, as well as the factors that are inhibiting and supporting in the implementation of public services in the Personnel Sector at the Education and Culture Office of North Kolaka Regency. The results of this study show that the quality of public services as a whole has reached good standards. This can be seen from the tangibles (tangible) dimension is well reflected through the neat appearance of employees, the comfort of service facilities, the smooth service process, and the use of effective tools to support the smooth operation of services. Meanwhile, the reliability dimension also shows positive results, where employees have demonstrated adequate skills in operating the necessary technological devices, thus ensuring reliable and efficient service quality. The responsiveness dimension is also relatively good, with employees who are responsive in responding to requests, questions, and complaints from the community and the school. The assurance dimension shows guaranteed service both in terms of punctuality and free file management. Meanwhile, the dimension of empathy shows that employees have shown attention and politeness in serving the community or the school with transparency and empathy. The inhibiting factor in public services at the North Kolaka Regency Education and Culture Office is the lack of mastery of technology by ASN employees over 45 years old, while the supporting factors include

employee awareness, rules, facilities and infrastructure, as well as improving human resource competence. Nevertheless, public services in the field of personnel have been carried out professionally and competently in accordance with the Service Proclamation of the Education and Culture Office in accordance with Regional Regulation Number 22 of 2022 concerning the Organization and Governance of the Education and Culture Office of North Kolaka Regency.

Keywords: *Service Quality; Personnel Field; Inhibiting and Supporting Factors*

Informasi Artikel: Submit: 10-09-2025 Revisi: 25-11-2025 Diterima: 16-12-2025



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kewajiban utama bagi aparat pemerintahan, karena jika terjadi stagnasi dalam pelayanan, hampir semua sektor akan terdampak. Oleh karena itu, penting untuk memiliki perencanaan yang matang dan menyusun standar pelayanan yang jelas bagi masyarakat, sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Salah satu langkah penting untuk meningkatkan pelayanan di tingkat daerah adalah dengan memperbaiki sektor pendidikan, terutama dalam menangani masalah terkait siswa, alumni, guru, dan kebutuhan fasilitas sekolah.

Aparatur Sipil Negara sebagai penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kinerja pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan publik tersebut sebagaimana dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, oleh sebab itu untuk meningkatkan dan menjamin penyedia pelayanan yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam pelayanan publik, maka dibuatlah landasan hukum yang tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan bahkan perlu disusun standar pelayanan kepada publik/masyarakat yang disesuaikan dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Salah satu upaya peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan oleh pemerintah daerah adalah memperbaiki pelayanan dalam bidang

kepegawaian, terutama terkait dengan masalah guru dan tenaga kependidikan, kenaikan pangkat berkala, serta mutasi pegawai.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam suatu instansi tercermin dari perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari, seperti loyalitas terhadap instansi, hubungan yang baik dengan pihak sekolah, kerjasama dengan rekan kerja lainnya, pengalaman dalam bekerja dalam tim, kolaborasi antar unit kerja, dan komitmen untuk mewujudkan keputusan strategis. Dengan meningkatkan kualitas SDM yang baik dalam menjalankan tugas keseharian, maka instansi dapat memiliki aset tidak berwujud yang memiliki pengaruh besar. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara harus mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kabupaten Kolaka Utara dengan membangun hubungan yang harmonis antar pegawai, atasan dengan bawahan, serta dengan pihak sekolah-sekolah.

Perkembangan pelayanan publik telah melalui kajian yang komprehensif. Kebutuhan akan penyediaan layanan pun terus berkembang, memerlukan analisis yang mendalam dan berkelanjutan agar pemenuhan kebutuhan layanan yang disediakan oleh pemerintah dapat tercapai dengan baik, baik itu yang berkaitan dengan public good atau public regulator. Indonesia saat ini tengah menghadapi perubahan mendasar dalam tata cara kehidupan, yang berdampak signifikan terhadap tugas-tugas pemerintah yang semakin kompleks. Semakin kritisnya tuntutan masyarakat dan besarnya kebutuhan yang harus dipenuhi, membuat pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah menjadi semakin besar.

Namun, penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum optimal, terbukti dengan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa. Masalah-masalah seperti prosedur yang rumit, ketidakpastian waktu penyelesaian, biaya yang tidak jelas, persyaratan yang kurang transparan, serta sikap pegawai yang kurang responsif, mengarah pada citra negatif terhadap pemerintah daerah di mata masyarakat, terutama masyarakat yang kurang memahami tentang mekanisme pelayanan publik.

Inti dari pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau instansi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik semakin penting karena selalu terkait dengan masyarakat yang memiliki beragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu, institusi pelayanan publik bisa dilakukan oleh baik pemerintah maupun pihak swasta. Sebagai

organisasi birokrasi, pemerintah memegang peranan utama dalam pelayanan publik, dengan fokus untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka.

Selama ini Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara pada bidang kepegawaian telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Bidang kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat atau pihak sekolah. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada awal bulan September 2024 di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara, khususnya di bidang kepegawaian, penulis menemukan beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan publik. Meskipun kinerja pegawai telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, masih terdapat keluhan dari sebagian masyarakat/pihak sekolah yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal. Hal ini menyebabkan rasa ketidakpuasan di kalangan masyarakat/pihak sekolah, yang mengindikasikan adanya gap antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada bidang kepegawaian dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau pihak sekolah baik dari guru/pendidik dan tenaga kependidikan seperti; layanan kinerja pegawai, pengurusan kenaikan pangkat guru, pembuatan SK, Rekomendasi, Surat Tugas dsb-nya, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas pelayanan publik pada Bidang Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara

bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat atau pihak sekolah baik guru/pendidikan dan tenaga pendidik.

Berdasarkan dari fenomena yang penulis temukan di lapangan sesuai yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan publik pada Bidang Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara, dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik pada Bidang Kepagawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, di mana peneliti berusaha membangun makna suatu fenomena berdasarkan pandangan partisipan melalui pendekatan etnografi dengan observasi langsung dan wawancara mendalam. Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan mulai Desember 2024 di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara, dengan sumber data primer yang diperoleh dari informan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data sekunder dari dokumen tertulis. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling dan snowball sampling dengan jumlah tujuh orang informan terdiri dari Kepala Dinas, Sub Bidang TU dan Kepegawaian, Staf Bidang Kepegawaian, guru, dan tenaga kependidikan. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis melalui observasi langsung, wawancara terstruktur, dan dokumentasi tertulis untuk kemudian dianalisis secara kualitatif melalui empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang diverifikasi melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu guna memastikan validitas dan keabsahan data yang dikumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik mengacu pada seberapa baik layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi publik dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari aspek teknis atau administratif, tetapi juga mencakup pengalaman dan kepuasan masyarakat yang menerima

layanan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan warga terhadap pemerintah dan lembaga publik.

Terdapat beberapa dimensi atau faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Keandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

a) *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Penampilan Pegawai

Indikator penampilan pegawai dalam pelayanan publik mengacu pada aspek-aspek yang berkaitan dengan cara pegawai menyampaikan layanan kepada masyarakat, serta bagaimana mereka mencerminkan profesionalisme dan kualitas dalam menjalankan tugas. Penampilan pegawai dalam pelayanan publik sangat penting karena dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh guru senada dengan pendapat yang di kemukakan oleh Kasubag TU dan Kepegawaian penampilan pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, ini menunjukkan bahwa instansi tersebut telah berhasil memastikan bahwa pegawainya memenuhi ekspektasi yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2) Kenyamanan Tempat melakukan Pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan merujuk pada berbagai aspek yang dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat atau pengguna layanan di sebuah instansi. Kenyamanan tempat pelayanan sangat penting karena dapat memengaruhi pengalaman pengguna layanan serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh tenaga kependidikan senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kasubag TU dan Kepegawaian bahwa tempat tempat pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sudah terjaga, baik dari segi penataan ruangan, kebersihan, kesediaan fasilitas pendukung (seperti kursi tunggu, ruang khusus ibu menyusui, pendingin udara, fasilitas disabilitas, dll), serta keamanan lingkungan. Hal ini memberikan kesan positif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan, baik para guru, siswa, maupun orang tua yang datang untuk mendapatkan layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

3) Kemudahan dalam Proses Pelayanan

Dimensi kemudahan dalam layanan publik merujuk pada seberapa mudah dan nyaman akses serta proses layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara kepada masyarakat atau pengguna layanan. Kemudahan ini mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman masyarakat atau pengguna layanan dalam mengakses dan menggunakan layanan publik.

4) Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan

Dimensi penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik mengacu pada pemanfaatan berbagai alat atau teknologi yang mendukung kelancaran dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan alat bantu ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, mempermudah proses, dan mengurangi hambatan atau keterlambatan dalam memberikan pelayanan.

Dengan penerapan sistem manajemen pegawai yang lebih modern dan terintegrasi, Dinas Pendidikan Kabupaten Kolaka Utara dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pegawai, yang pada gilirannya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Sistem yang baik tidak hanya mendukung pegawai dalam menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap pencapaian tujuan pendidikan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, dimensi berwujud (tangibel) dalam pelayanan publik, yang melibatkan faktor penampilan, kenyamanan tempat, kemudahan proses layanan, dan penggunaan alat bantu layanan, sangat berpengaruh terhadap

persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Pelayanan yang nyaman, mudah diakses, dan menggunakan fasilitas modern akan menciptakan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi dan memperkuat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Dengan kata lain, kualitas dimensi berwujud ini memainkan peran kunci dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif, efisien, dan transparan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan layanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara. Jadi dapat disimpulkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara untuk dimensi berwujud (tangibel) sudah tercapai dengan baik dan itu sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2022 yang terkait Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

b) *Reability* (Kehandalan)

Keandalan (*reliability*) dalam konteks pelayanan publik merujuk pada kemampuan untuk melaksanakan jasa atau layanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Keandalan ini sangat penting karena menjadi dasar kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah atau lembaga penyedia layanan.

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pegawai. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji-janji pegawai dan makulmat pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Kecermatan Pegawai dalam melayani Masyarakat

Kecermatan pegawai juga terlihat dari kecepatan pegawai dalam memberi solusi atau baik secara langsung maupun lewat informasi komunikasi kepada para pihak sekolah. Ketika ditanyakan kepada guru maupun tenaga kependidikan di sekolah yang terkait kecepatan dalam memberi jawaban kepada para guru dan

tenaga kependidikan banyak dari mereka yang menyatakan bahwa yang dilakukan oleh para pegawai sangatlah cepat.

2) Memiliki Standar Pegawai yang Jelas

Standar Pegawai dalam konteks pelayanan publik merujuk pada kriteria atau pedoman yang digunakan untuk menentukan kualitas, kompetensi, dan perilaku pegawai yang bekerja di instansi pemerintahan atau lembaga publik. Standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa pegawai memiliki kemampuan dan kualitas yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta memenuhi ekspektasi terkait profesionalisme, etika, dan kinerja.

Setiap pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada masyarakat. Pelayanan yang cepat dan responsif akan meningkatkan kepuasan masyarakat, karena mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Kepuasan ini penting karena masyarakat cenderung lebih menghargai layanan yang efisien dan tidak memakan waktu berlarut-larut.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai bukan saja pada saat pelayanan, tapi bisa saja memberikan informasi kepada masyarakat lewat informasi komunikasi untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa layanan yang dibutuhkan telah selesai tanpa masyarakat menanyakannya terlebih dahulu.

3) Kemampuan Pegawai dan Keahlian dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan

Kemampuan pegawai dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan secara efisien, cepat, dan berkualitas. Dalam era digital saat ini, alat bantu seperti komputer, aplikasi berbasis web, sistem informasi, serta perangkat komunikasi lainnya menjadi bagian tak terpisahkan dari proses pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu ini dapat memberikan layanan yang lebih baik, akurat, dan terpadu.

Kemampuan dan keahlian pegawai dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan jaringan di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Kolaka Utara yakni pegawai mampu menguasai teknologi yang ada dalam proses pelayanan

publik. Untuk kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alatnya itu tidaklah kesulitan. Hal itu sesuai dengan yang terlihat dalam data observasi dimana setiap pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara mampu mengoperasikan setiap alat bantu yang digunakan dalam setiap pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dimensi reliability atau keandalan dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini disebabkan oleh pemenuhan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan standar yang ditetapkan. Para petugas di kantor ini mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur, meskipun masih ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

c) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness atau Ketanggapan dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan instansi atau lembaga pemerintah untuk merespons kebutuhan, permintaan, atau keluhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan efektif. Dimensi ini menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat terkait waktu, kualitas, dan kejelasan pelayanan yang diterima.

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan masyarakat atau pihak sekolah. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pegawai di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara khususnya dalam hal pelayanan publik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Merespon setiap Masyarakat/Masyarakat atau Pihak Sekolah yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Dari hasil data observasi di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Kolaka Utara. Respon pegawai terhadap masyarakat langsung menyapa dengan senyum dan ramah kepada setiap masyarakat atau pihak sekolah yang akan dilayani. Respon yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat atau pihak sekolah di

Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Kolaka Utara seperti layaknya keluarga atau sudah dekat

2) Pegawai melakukan Pelayanan dengan Cepat, Tepat, dan Cermat

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai selalu cepat dan teliti dalam menyelesaikan berkas yang dibutuhkan oleh pihak sekolah. Terkadang, seperti pada akhir tahun lalu, banyak pegawai yang harus lembur di kantor karena tingginya volume layanan yang perlu diselesaikan.

3) Semua Keluhan Masyarakat direspon oleh Pegawai

Untuk keluhan masyarakat atau pihak sekolah pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara menyediakan group WhatsApp yang pesertanya adalah semua kepala sekolah dan operator SD dan SMP yang bertujuan untuk memasukkan keluhan yang di alami. WhatsApp group digunakan karena merupakan platform komunikasi yang sangat mudah diakses dan nyaman digunakan oleh banyak orang, termasuk kepala sekolah dan operator di sekolah-sekolah. Dengan memiliki grup WhatsApp, pihak sekolah atau masyarakat dapat langsung mengajukan keluhan atau pertanyaan tanpa perlu menunggu waktu lama atau prosedur yang rumit.

Ketanggapan dalam pelayanan publik adalah dimensi yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Instansi yang responsif mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan proaktif dalam menjawab kebutuhan dan keluhan masyarakat. Peningkatan ketanggapan ini seringkali bergantung pada komitmen instansi untuk terus memperbaiki sistem dan prosedur yang ada serta memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dimensi Responsiveness (ketanggapan) dapat dikategorikan baik, karena kesediaan dan kesadaran para pegawai untuk merespons setiap permintaan, menjawab pertanyaan, atau keluhan dari masyarakat atau pihak sekolah dengan cepat, tepat, dan memadai. Ketanggapan pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat atau pihak sekolah, yang mempengaruhi kepuasan dan efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

d) *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) dalam konteks pelayanan publik merujuk pada kepercayaan yang diberikan kepada pengguna layanan bahwa mereka akan menerima pelayanan yang profesional, terpercaya, dan berkualitas tinggi. Jaminan ini juga mencakup aspek kompetensi dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat atau pihak sekolah bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, serta mengurangi rasa khawatir atau keraguan pengguna layanan.

Hasil wawancara peneliti Kasubag TU dan Kepegawaian dengan pihak sekolah dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara sudah baik. Ini karena pegawai memberikan jaminan ketetapan waktu, dan pengurusan berkas apapun semuanya gratis di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

e) *Empaty* (Empati)

Empati dalam pelayanan publik adalah kemampuan untuk menunjukkan perhatian yang tulus dan memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat atau pengguna layanan. Dimensi empati ini mengukur sejauh mana pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara bisa merasakan, memahami, dan menanggapi kebutuhan serta harapan masyarakat atau pihak sekolah secara personal dan penuh perhatian.

Untuk mengukur dimensi empati (*empaty*) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dapat diukur melalui indikator:

1) Mendahulukan Kepentingan Masyarakat/Pihak Sekolah

Masyarakat dalam pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kolaka Utara bisa dijadikan raja, karena urusan mereka harus diselesaikan sesegera mungkin. Setiap yang diinginkan oleh masyarakat haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada masyarakat tersebut.

Dari data observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan sikap pegawai yang memberi selalu memberikan senyum dengan sopan, mengutamakan kepentingan umum, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting

dari sistem pegawai yang berorientasi pada masyarakatnya. Hal itu sejalan dengan sistem pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat yang diterapkan oleh pegawai di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

2) Pegawai Melayani dengan Sikap Ramah dan Sikap Sopan Santun

Pegawai-pegawai yang ada di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara selalu melayani dengan ramah dan sopan seperti yang diarahkan oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara. Sikap sopan santun menciptakan kesan positif dan membuat pengguna layanan merasa dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan.

3) Pegawai Melayani Tanpa Diskriminatif

Pelayanan yang tidak diskriminatif adalah salah satu prinsip utama dalam pelayanan publik yang berkualitas. Prinsip ini menekankan bahwa setiap individu yang membutuhkan layanan harus diperlakukan dengan adil, tanpa adanya perbedaan perlakuan berdasarkan latar belakang, status sosial, agama, ras, atau faktor pribadi lainnya.

Pelayanan yang tidak diskriminatif sangat penting untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang adil dan terpercaya. Pegawai di Kantor Dinas dan Pendidikan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara harus memastikan bahwa mereka melayani semua masyarakat dengan sama, tanpa membeda-bedakan berdasarkan latar belakang pribadi, dan selalu mengutamakan prinsip keadilan dan profesionalisme.

Hasil wawancara peneliti Kasubag TU dan Kepegawaian dengan pihak sekolah, Kepala Dinas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara sudah baik. Ini karena pegawai melihat masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani secepat dan sebaik mungkin. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai harus transparan, sopan, dan empati terhadap setiap individu yang datang. Keberadaan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara sebagai tempat pelayanan masyarakat atau pihak sekolah harus benar-benar memberikan pengalaman positif dan memuaskan bagi masyarakat atau pihak sekolah yang datang untuk mendapatkan pelayanan, karena mereka berhak mendapatkan pelayanan terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukkan pelayanan yang sudah baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini di jalankan dengan professional dan kompeten oleh para pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dan hal ini sesuai Maklumat Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dengan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2022 yang membahas Tentang Organisasi dan Tata Keja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

2. Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat atau pihak sekolah di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara, yaitu pada penguasaan komputer bagi ASN terutama yang sudah berusia di atas 45 tahun seharusnya ASN mampu mengoperasikan media elektronik dengan baik karena laporan kinerja pegawai sudah berbasis on-line dan sistem pelayanan juga semua memakai alat bantu media elektronik, selain itu jaringan internet dan listrik terkadang tidak stabil ketika proses pelayanan, sehingga ini juga dapat menghambat pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

Tantangan terkait pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) yang berusia di atas 45 tahun dan kurang menguasai teknologi komputer memang dapat menghambat peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik, terutama di era digital seperti sekarang. Meskipun sebagian besar pelayanan sudah dilakukan oleh pegawai muda yang mahir dalam teknologi, tetap diperlukan langkah-langkah strategis untuk mengatasi hambatan ini, guna memastikan tercapainya tujuan ASN yang berintegritas dan berAKHLAK.

3. Faktor Pendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pelayanan publik kepada masyarakat akan berjalan sesuai dengan harapan jika faktor-faktor yang mendukungnya tersedia dengan memadai dan dapat berfungsi dengan efektif dan efisien. Dalam setiap proses pelayanan, terdapat sejumlah elemen yang memiliki peran masing-masing, namun saling berinteraksi dan berkontribusi bersama untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Menurut H.A.S Moenir

(2002: Sulaeman, 2023), terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung utama dalam memberikan pelayanan yang optimal, di antaranya adalah:

a) Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

Pentingnya empati dalam pelayanan publik yaitu ketika memiliki empati, pegawai bisa mencegah masalah yang disebabkan oleh ketidaktahuannya tentang kebutuhan orang lain. Empati dalam pelayanan publik mampu menemukan solusi yang tepat pada waktu yang tepat. Empati menjadikan pegawai lebih peduli untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada semua pelanggan.

b) Faktor Aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Aturan atau norma memiliki peran yang sangat penting dalam setiap tindakan dan pekerjaan seseorang, baik di dalam konteks pribadi maupun profesional. Aturan memberikan kerangka kerja yang jelas untuk bertindak, mengarahkan, dan membimbing setiap individu dalam mencapai tujuan, sambil menjaga agar tindakan mereka tetap terstruktur dan terkontrol. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses

informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan. Hal ini sudah sesuai dengan Maklumat Pelanyan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2022 yang terkait Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

c) Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu;
- Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa;
- Ketetapan susunan yang baik dan terjamin;
- Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan;
- Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal. Sarana ini tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga memiliki dampak langsung terhadap kecepatan, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya sarana yang memadai, pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan.

4. Peningkatan Kompetensi SDM

Peningkatan kompetensi SDM di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara adalah suatu langkah strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan di sektor pendidikan, baik dalam administrasi maupun pelayanan langsung kepada masyarakat dan stakeholder lainnya (seperti guru, siswa, dan orang tua). Dengan adanya kompetensi SDM yang lebih

baik, proses pelayanan dan pengelolaan pendidikan akan berjalan lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran.

Peningkatan kompetensi SDM di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan yang menyeluruh dan berkelanjutan, yang mencakup berbagai aspek penting, seperti pengetahuan, keterampilan, keahlian, serta sikap profesional yang diperlukan dalam menjalankan tugas-tugas administratif maupun operasional.

Meskipun pegawai ASN yang berusia di atas 45 tahun mungkin menghadapi kesulitan dalam menguasai teknologi, hal ini bukanlah kendala yang tidak bisa diatasi. Dengan pelatihan yang tepat, pendampingan, pemanfaatan teknologi yang ramah pengguna, serta dukungan moral dan motivasi, pegawai yang lebih senior juga dapat menguasai keterampilan teknologi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara. Pelayanan yang lebih efisien dan berbasis teknologi tidak hanya akan bermanfaat bagi pegawai, tetapi juga bagi masyarakat yang menerima layanan.

Peningkatan kompetensi SDM di Dinas Pendidikan dan Kabupaten Kolaka Utara merupakan langkah yang krusial untuk memastikan pelayanan publik yang lebih baik dan pengelolaan pelayanan yang efektif. Melalui pelatihan, pengembangan profesional, mentoring, serta peningkatan fasilitas kerja, pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dapat menjadi lebih terampil, kompeten, dan profesional. Sebuah pendekatan yang holistik dalam mengembangkan SDM akan memastikan bahwa Dinas Pendidikan dapat menghadapi tantangan dan kebutuhan masa depan dengan lebih siap dan adaptif.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik mengacu pada seberapa baik layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi publik dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari aspek teknis atau administratif, tetapi juga mencakup pengalaman dan kepuasan masyarakat yang menerima layanan tersebut. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara Tangibel (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empaty (Empati).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Bidang Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara untuk dimensi berwujud (tangibel) yaitu faktor penampilan pegawai, kenyamanan tempat layanan, kemudahan proses layanan, dan penggunaan alat bantu layanan sudah tercapai dengan baik.

Dimensi realibility menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dalam kategori cukup baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan baik. Karena pegawai memiliki keterampilan menggunakan alat bantu elektronik seperti komputer atau laptop.

Dimensi Responsiveness (ketanggapan) dapat dikategorikan baik, karena kesediaan dan kesadaran para pegawai untuk merespons setiap permintaan, menjawab pertanyaan, atau keluhan dari masyarakat atau pihak sekolah dengan cepat, tepat, dan memadai. Ketanggapan pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat atau pihak sekolah, yang mempengaruhi kepuasan dan efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

Dimensi assurance (jaminan) menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara sudah baik. Ini karena pegawai memberikan jaminan ketetapan waktu, dan pengurusan berkas apapun semuanya gratis di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

Dimensi empati dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara sudah baik. Ini karena pegawai melihat masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani secepat dan sebaik mungkin. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai harus transparan, sopan, dan empati terhadap setiap individu yang datang. Keberadaan Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara sebagai tempat pelayanan masyarakat atau pihak sekolah harus benar-benar memberikan pengalaman positif dan memuaskan bagi masyarakat atau pihak sekolah yang datang untuk mendapatkan pelayanan, karena mereka berhak mendapatkan pelayanan terbaik.

2. Faktor Penghambat

Kendala terkait dengan pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) berusia di atas 45 tahun yang tidak menguasai komputer memang bisa menjadi tantangan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, terutama di era digital saat ini. Meskipun, pegawai yang berusia muda dan terampil dalam menggunakan teknologi yang melakukan sebagian besar pelayanan

pada Bidang Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara, tentunya harus ada upaya untuk mengatasi tantangan tersebut demi terwujudnya ASN yang berAKHLAK.

3. Faktor Pendukung

Berikut faktor pendukung kualitas pelayanan publik pada Bidang Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara, yaitu:

- a) Faktor Empati pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara yang tinggi membuat pegawai mampu mengetahui tentang kebutuhan orang lain. Empati menjadikan pegawai lebih peduli untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat atau pihak sekolah.
- b) Faktor Aturan yang berdasarkan maklumat pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara, dan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2022 yang terkait Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara. Adanya standar pelayanan akan memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat/pihak sekolah dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat/pihak sekolah. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan mal-administrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut, dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat/pihak sekolah sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan.
- c) Faktor Sarana dan Prasarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat penyelesaian pelayanan/pekerjaan. Sarana ini tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga memiliki dampak langsung terhadap kecepatan, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya sarana yang memadai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara, maka pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pihak sekolah yang menerima layanan.

- d) Faktor peningkatan kompetensi SDM di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dilakukan melalui beberapa pendekatan yang menyeluruh dan berkelanjutan, yang mencakup berbagai aspek penting, seperti pengetahuan, keterampilan, keahlian, serta sikap profesional yang diperlukan dalam menjalankan tugas-tugas administratif maupun operasional.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik pada Bidang Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara secara keseluruhan sudah mencapai standar yang baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi tangibles (berwujud) tercermin dengan baik melalui penampilan pegawai yang rapi, kenyamanan fasilitas layanan, kelancaran proses pelayanan, serta pemanfaatan alat bantu yang efektif untuk mendukung kelancaran layanan. Sementara itu, dimensi reliability (keandalan) juga menunjukkan hasil yang positif, dimana pegawai telah menunjukkan keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan perangkat teknologi yang diperlukan, sehingga memastikan kualitas layanan yang handal dan efisien. Dimensi responsiveness (ketanggapan) juga tergolong baik, dengan pegawai yang responsif dalam merespon permintaan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat dan pihak sekolah. Dimensi assurance (jaminan) menunjukkan pelayanan yang terjamin baik dalam hal ketepatan waktu dan pengurusan berkas yang gratis. Sementara itu, dimensi empathy (empati) menunjukkan bahwa pegawai telah menunjukkan perhatian dan sikap sopan dalam melayani masyarakat atau pihak sekolah dengan transparan dan penuh empati.

Faktor penghambat yaitu terkait dengan pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) berusia di atas 45 tahun yang tidak menguasai media elektronik/komputer. Sementara faktor pendukung yaitu; faktor kesadaran pegawai, faktor aturan, faktor sarana dan prasarana, dan faktor peningkatan kompetensi SDM. Dimana dari semua dimensi pelayanan publik sudah dijalankan dengan profesional dan kompeten oleh para pegawai pada Bidang Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara dan hal ini sesuai Maklumat Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2022 yang membahas Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, Lulu Qurrata. 2024. Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/33920/>. Diakses pada tanggal 28 November 2024.
- Agung Nugraha, dkk. 2021. Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo. *Journal of Administration and Public Service*. E-Journal on-line. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/article/view/7323>. Diakses pada tanggal 24 Desember 2024.
- Dhion, Gama Putra, dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. E-Journal on-line. <https://www.neliti.com/id/publications/83133/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-masyarakat-studi-pada-dinas-kepend>. Di akses pada tanggal 23 Desember 2024.
- Eka, Yulianita. 2019. Kualitas Pelayanan Pada Bidang Data dan Formasi Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi. *Jurnal Katalogis*. E-Journal on-line. <https://media.neliti.com/media/publications/152747-ID-kualitas-pelayanan-pada-bidang-data-dan.pdf>. Diakses pada tanggal 25 Desember 2024.
- Fitrawati., Baharuddin., & Kiki Rasmala Sani. 2024. Pedoman Penulisan Proposal Tesis dan Tesis Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sinjai. UMSI Press: Sinjai.
- Hisage, Yontri. 2021. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar. <https://repository.unibos.ac.id/xmlui/handle/123456789/1682>. Diakses pada tanggal 28 November 2024.
- Hutuely, In & Noersyam Muhrim. 2023. Kualitas Pelayanan Bidang Data Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Buru. <https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIH/article/view/2649>. Diakses pada tanggal 01 Desember 2024.
- Irfan, B. 2020. Analisis Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. <https://journal.unpacti.ac.id/JGLP/article/view/546>. Diakses pada tanggal 28 November 2024.
- Jusman. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Pada Lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bone. <https://repository.unibos.ac.id/xmlui/handle/123456789/3918>. Diakses pada tanggal 30 November 2024.
- Miftahul & Nurjannah. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya.

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45169/38394>. Diakses pada tanggal 30 November 2024.

Nurazizah. 2020. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14105/1/Nurazizah,%20160802125,%20FISIP,%20IAN,%20081375605333.pdf>. Diakses pada tanggal 28 November 2024.

Salam, Yusril Ihsan, dkk. 2023. Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Bone. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/12149>. Diakses pada tanggal 01 Desember 2024.

Septyarani, Tiara Azalia & Nurhadi. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/15877>. Diakses pada tanggal 28 November 2024.

Siswadi, Fery, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor). <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/view/29246>. Diakses pada tanggal 28 November 2024.

Sulaeman, dkk. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Eksos. E- Journal on-line. https://www.researchgate.net/publication/366750664_Analisis_Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Publik_terhadap_Kepuasan_Masyarakat. Diakses pada tanggal 23 Desember 2024.

Warda. 2023. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/35201-Full_Text.pdf. Diakses pada tanggal 30 November 2024.

Yusril Ihsan Salam, dkk. 2023. Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Bone. Jurnal Administrasi Publik. E-Journal on-line. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>. Di akses pada tanggal 24 Desember 2024.