

21/2 - 2021

**KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ORGANISASI MASYARAKAT DI BADAN  
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL) KOTA SEMARANG**

**Rifki Surya Permana Salim, Sri Suwitri, Kismartini**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro

Jln. Jl. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Teleponp (024) 7460058, Faksimile (024) 76480675

Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

**ABSTRACT**

*Registration of community organizations is a task assigned to Bakesbangpol to meet public expectations regarding the quality of services provided by Bakesbangpol in realizing mass organizations that can build the country more independently and coordinated. This study aims to analyze the quality of organization registration services at Bakesbangpol Semarang City in an effort to meet community expectations. The research method used is descriptive qualitative research method. The theory used is the theory of Service Quality and the supporting and inhibiting factors of service quality. Data collection techniques used are observation, documentation, and interviews. The results showed that the quality of Bakesbangpol's community organization registration services was quite optimal in the dimensions of reliability, responsiveness, and assurance, empathy. This condition is motivated by several supporting factors, namely related to awareness factors, system of rules/procedures factors, organizational factors, and ability and skill factors, while the inhibiting factors are related to income factors and service facilities factors. Researchers provide recommendations to answer the research problems that have been analyzed, namely by improving the tangible dimension and responsiveness dimension that are still not optimal.*

**Keywords:** *Service Quality, Supporting and Hindering Factors of Public Services, Bakesbangpol.*

## PENDAHULUAN

Hubungan dinamis yang terjalin antara penyedia layanan dan pengguna baik individu maupun layanan dikenal sebagai kualitas layanan. Seseorang dapat mengatakan bahwa suatu layanan berkualitas tinggi jika memenuhi harapan pengguna layanan. Sebaliknya, dapat dikatakan bahwa suatu layanan berkualitas rendah jika gagal memenuhi harapan kliennya. Persepsi konsumen dan hukum atau persyaratan yang berkaitan dengan kualitas layanan menentukan apakah suatu layanan itu baik atau buruk, bukan sudut pandang atau pendapat penyedia layanan. Layanan publik organisasi pemerintah telah gagal memenuhi harapan masyarakat akan kualitas.

Kepuasan masyarakat akan meningkat dengan layanan berkualitas tinggi, dan hal ini akan menentukan apakah layanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak (Parasuraman, 1990). Untuk menghindari kekecewaan, layanan harus melampaui apa yang diharapkan pelanggan. Pendekatan SERVQUAL membandingkan harapan pelanggan dengan kesan mereka terhadap layanan yang mereka terima untuk mengukur kualitas layanan. Ketika kenyataan melampaui harapan, layanan dianggap berkualitas tinggi; ketika tidak sesuai harapan, layanan dianggap berkualitas rendah. Kelima dimensi SERVQUAL adalah: Empati (*empathy*), Jaminan (*assurance*), Daya tanggap (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), dan Bukti fisik (*tangible*).

Rencana pada penekanan pembangunan nasional, ketahanan nasional, serta penanganan konflik dan bencana, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang membantu pemerintah dalam meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa dan politik. Bakesbangpol sebagai penyedia layanan menawarkan layanan publik terbaik, termasuk layanan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif, sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang No. 35 Tahun 2021. Selain itu, Bakesbangpol bertanggung jawab untuk mendaftarkan organisasi masyarakat dan melakukan tugas-tugas pemerintah terkait kesatuan bangsa dan politik yang membantu walikota dalam menjalankan tugasnya di Kota Semarang.

Berdasarkan data dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang, hingga awal tahun 2022 jumlah ormas yang tercatat mencapai 343 dengan rincian 144 ormas berbadan hukum dan 199 ormas yang tidak berbadan hukum. Keduanya terbagi dalam berbagai bidang seperti sosial kebudayaan, keagamaan, lingkungan dan sumber daya, profesi, hingga ekonomi dan perdagangan.

**Tabel 1. Jumlah Peningkatan Organisasi Masyarakat yang Tidak aktif di Kota Semarang**

Berbadan Hukum			Tidak Berbadan Hukum		
2018	2019	2020	2018	2019	2020

14	17	19	5	8	11
----	----	----	---	---	----

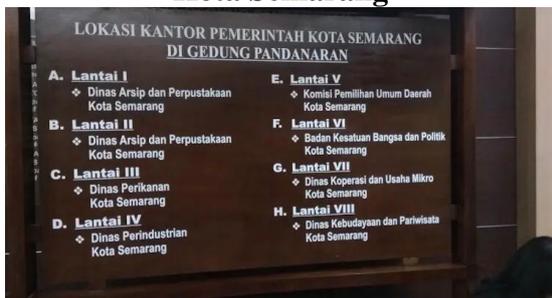
Sumber : Database Ormas Bakesbangpol

Kota Semarang

Berdasarkan data diatas, terdapat peningkatan organisasi kemasyarakatan yang tidak aktif dari tahun ke tahun. Data tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan Bakesbangpol Kota Semarang terdapat kendala yang menyebabkan organisasi kemasyarakatan yang ada di kota semarang sulit untuk melakukan pendaftaran dalam administrasi pemerintahan.

Penerapan pelayanan yang berkualitas dirasa belum maksimal pada Bakesbangpol Kota Semarang. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukannya lokasi Bakesbangpol Kota Semarang yang menggunakan gedung Pemerintah Kota Semarang sebagai tempat memberikan pelayanan.Pemerintah

**Gambar 1. 1 Gedung Bersama Padanaran Kota Semarang**



Pembagian gedung dengan instansi lain menambah tantangan tersendiri bagi Bakesbangpol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ruang kantor yang sempit mempengaruhi efektivitas dan

kenyamanan dalam bekerja, baik untuk pegawai Bakesbangpol maupun untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain itu, dengan terbatasnya ruang, Bakesbangpol kesulitan dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan dan program yang memerlukan ruang khusus, seperti pelatihan, diskusi, atau rapat koordinasi antar instansi. Kondisi ini mengurangi kapasitas instansi dalam menjalankan fungsi-fungsinya dengan maksimal.

Keterbatasan ruang juga berdampak pada kinerja pelayanan Bakesbangpol. Masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan akan merasa tidak nyaman dengan kondisi kantor yang sesak dan kurang terorganisir dengan baik. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi Bakesbangpol untuk mendapatkan ruang yang lebih memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, dan menjalankan tugasnya.

**Gambar 1. 2 Website Bakesbangpol Kota Semarang yang Sudah Tidak Aktif**



Website yang kurang informatif dan responsif terutama terkait permohonan pendaftaran ormas juga menyebabkan minimnya informasi yang disediakan Bakesbangpol Kota Semarang membuat masyarakat khususnya ormas kebingungan dalam memenuhi berkas yang harus mereka siapkan. Kemudahan akses yang seharusnya diberikan oleh Bakesbangpol Kota Semarang kepada Ormas jadi tidak terlihat pada website yang seharusnya dapat membantu ormas terkait pelayanan.

Pelayanan publik di Indonesia sendiri termasuk di Bakesbangpol Kota Semarang, sering kali terhambat oleh berbagai faktor yang menurunkan kualitasnya. Menurut Moenir (2008), pelayanan publik dapat dimaksimalkan jika faktor-faktor yang mempengaruhinya dikelola dengan baik. Di Bakesbangpol Kota Semarang, kendala utama yang dihadapi adalah belum adanya peraturan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendaftaran ormas. Oleh karena itu, Bakesbangpol perlu membuat SPM sendiri, karena mengandalkan SPM yang bersifat sentralistik dan tidak spesifik dari Kementerian Dalam Negeri tidak cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan mempertimbangkan permasalahan dan isu-isu yang terjadi pada tahun-tahun sebelumnya, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang kemudian mencanangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan peran serta ormas

dalam pembangunan. Peningkatan peran ormas dilakukan dengan cara mendorong kemandirian ormas dan memberikan fasilitas agar ormas-ormas di Kota Semarang dapat memberikan pelayanan atau kegiatan yang lebih bermanfaat bagi masyarakat umum.

Peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran ormas di Kesbangpol merupakan upaya untuk memastikan bahwa setiap ormas dapat beroperasi sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa mengorbankan hak-hak mereka. Ini juga membantu mewujudkan tujuan negara dalam membangun masyarakat yang demokratis, dinamis, dan berkeadilan.

### **Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan di Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang?
- 2) Apa faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan di Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang?

### **Tujuan Penelitian**

Terdapat beberapa tujuan penelitian ini diantaranya:

- 1) Menjelaskan dan menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan di kantor badan kesatuan bangsa dan politik (Bakesbangpol) kota semarang.

2) Menjelaskan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan di kantor badan kesatuan bangsa dan politik (Bakesbangpol) kota Semarang.

## **KERANGKA TEORI**

### **Administrasi Publik**

Frasa “administrasi publik” berasal dari bahasa Latin yang berarti “memberikan layanan kepada”. Menurut Rahman (2017) dan Juharni (2015), administrasi publik didefinisikan oleh beberapa ahli sebagai kegiatan manusia yang kooperatif di bawah lingkup pemerintahan dan sebagai tindakan yang diambil untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Soempono (dalam Thoha, 2008), administrasi publik meliputi lembaga-lembaga pemerintah yang melaksanakan kebijakan nasional dan lokal.

### **Manajemen Publik**

Manajemen menurut George Terry (Syafiie, 2006) adalah sebuah proses yang melibatkan pengorganisasian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu. Prajudi (Syafiie, 2006) menegaskan bahwa manajemen juga melibatkan penggunaan dan pengendalian sumber daya melalui perencanaan. Menurut Ott, Hyde, dan Shafritz, manajemen publik adalah bagian

dari administrasi publik yang mencakup desain program, restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya, penganggaran, manajemen keuangan, sumber daya manusia, serta penilaian dan audit program (Andy Fefta Wijaya, 2014).

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Wyekof dalam Fandy Tjiptono (2000) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2012) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL atau service quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Servqual dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan pelanggan menjadi dasar untuk mengukur kualitas pelayanan, yang memiliki beberapa karakteristik, seperti bukti nyata, ketergantungan, jaminan, daya tanggap, dan empati (Zeithaml).

## **Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan**

Faktor yang mendukung dan menghambat adalah segala hal maupun aspek yang memengaruhi terjadinya dukungan dan hambatan didalam pelaksanaan pelayanan publik. Pada akhirnya, faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan dengan baik agar kinerja pelayanan publik dapat berdaya guna dan optimal bagi seluruh kalangan. Hal ini juga selaras yang dikatakan oleh Moenir (Moenir, 2008) bahwa Pelayanan publik akan dapat berjalan dengan sesuai yang diharapkan apabila faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik dapat difungsikan secara berhasil, bermanfaat, dan berdaya guna. Pelayanan publik di Indonesia pada dasarnya sering menghadapi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut juga dijelaskan oleh Moenir adalah Faktor Kesadaran, Faktor Sistem Aturan / Prosedur, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan dan Keterampilan, Faktor Sarana Pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian berada pada Kota Semarang dengan memiliki konsentrasi pelayanan pendaftaran organisasi masyarakat. Studi ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi

Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Peneliti menerapkan teknik *purposive sampling* guna memperoleh subjek penelitian dengan kriteria masyarakat dan pengguna layanan sebagai penerima manfaat Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang. Data yang didapat dari subjek penelitian kemudian dilakukan triangulasi dengan data dari organisasi pelaksana agar data yang didapat dapat dinyatakan benar/sahih.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan**

#### **1) *Tangible* (Bukti Nyata)**

Kesesuaian Kenyamanan tempat pelayanan pendaftaran ormas yang disediakan di Bakesbangpol Kota Semarang adalah Bakesbangpol sudah menyiapkan ruang tunggu bagi masyarakat yang akan mencatatkan ormas mereka. Tersedianya sofa dan pendingin udara dinilai sudah cukup untuk memberikan masyarakat yang akan melakukan pendaftaran ormas merasa nyaman. Namun, masyarakat dan petugas sendiri menilai bahwa kantor Bakesbangpol memiliki keterbatasan tempat dan ruang sehingga yang mereka rasakan jadi terlihat sempit dan begitu padat didalam kantor. Banyaknya bilik untuk petugas

Bakesbangpol dan beberapa ruangan yang lain untuk menunjang pelayanan pada kantor ini yang mengakibatkan kerbatasan tempat karena Bakesbangpol sendiri masih berada di gedung milik Pemerintah Kota Semarang dan masih berbagi dengan instansi pemerintah daerah yang lain. Keterbatasan tempat itu bukan hanya pada ruangan saja namun pada area parkir kantor Bakesbangpol juga demikian. Satu Gedung yang berisikan beberapa instansi pemerintah daerah membuat area parkir juga terbatas karena harus berbagi ditambah jika masyarakat yang datang ke gedung tersebut untuk mendapatkan pelayanan dari Bakesbangpol atau instansi pemerintah yang lain yang berada pada gedung yang sama tersebut.

Bakesbangpol Kota Semarang masih kurang dalam memberikan kenyamanan tempat yang sesuai dengan harapan masyarakat terkait pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran ormas Bakesbangpol Kota Semarang.

## **2) *Reliability* (Kehandalan)**

Kemampuan petugas Bakesbangpol sudah sangat baik dan kompeten dalam melayani masyarakat. Masyarakat merasakan beberapa kondisi petugas yang cukup ramah ketika menanggapi permohonan pendaftaran ormas. Petugas juga dinilai memiliki kompetensi yang cukup baik karena sudah mengikuti serangkaian pelatihan sebelum

melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Untuk saat ini memang hanya ada satu petugas saja dalam hal administrasi pendaftaran ormas dan itu dikonfirmasi langsung oleh Bakesbangpol namun sejauh ini kemampuan petugas tersebut sudah cukup baik dan belum ada keluhan dari masyarakat. Pihak Bakesbangpol dalam hal ini selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik terutama dalam kemampuan petugas menjalankan tugasnya.

Petugas Bakesbangpol telah menunjukkan kapasitas yang kuat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen layanan. Hal ini menunjukkan bagaimana keandalan petugas Bakesbangpol dalam memberikan layanan berkualitas tinggi telah tercermin dalam layanan tersebut. .

## **3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Setiap keluhan dari pengguna layanan, Bakesbangpol sudah berupaya untuk menampung dan ditindak lanjuti. Salah satu upaya Bakesbangpol menampung dan menindaklanjuti keluhan adalah merangkul langsung FKSB (Forum Komunikasi Ormas Semarang Bersatu) sebagai organisasi diluar Bakesbangpol untuk dapat membantu menyampaikan informasi dan menerima kritik dan saran dari ormas-ormas yang ada untuk disampaikan dan ditindak lanjuti kepada Bakesbangpol. Fakta dilapangan yang

ditemukan sudah cukup membuktikan bahwa Bakesbangpol sangat terbuka dengan keluhan yang langsung disampaikan pada mereka ataupun melalui FKSB. Pengguna layanan Bakesbangpol yang menyampaikan keluhan secara langsung menilai bahwa respon dari petugas untuk menjawab sudah baik dan sangat solutif. Petugas Bakesbangpol juga mengaku sudah merespon dengan sigap atas segala keluhan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Hal tersebut didukung dengan dirangkulnya FKSB sebagai panjangan tangan Bakesbangpol untuk merespon ormas yang sungkan untuk mengatakan keluhannya secara langsung. Bakesbangpol juga selalu melakukan evaluasi kinerja setiap 3 bulan sekali.

#### **4) Assurance (Jaminan)**

Program Kemampuan yang petugas miliki sudah bisa memberikan jaminan yang baik terhadap ketepatan waktu diberikan Bakesbangpol. Masyarakat juga banyak merasakan jangka waktu yang ditargetkan dalam permohonan pendaftaran ormas dan petugas usahakan untuk tetap menjaga standart tersebut. Hal tersebut tentunya sudah menjawab kebutuhan pengguna layanan yang membutuhkan jaminan ketepatan waktu dalam mendapatkan kepastian layanan yang mereka harapkan dan kondisi tersebut juga dapat meningkatkan keyakinan atau kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan

yang diberikan Bakesbangpol Kota Semarang.

#### **5) Empathy (Empati)**

Kemampuan dan pengertian petugas dalam membantu pengguna layanan tanpa adanya diskriminasi sudah cukup baik. Seluruh petugas Bakesbangpol telah membantu pengguna layanan dengan penuh perhatian dan pengertian. Petugas pelayanan Bakesbangpol sudah sangat membantu bahkan pada pengguna layanan disabilitas mereka juga membantu dan melayani mereka dengan sangat baik. Petugas pelayanan sangat terbuka kepada siapa saja masyarakat yang ingin mencatatatkan ormas mereka dan akan membantu dan memfasilitasi dengan baik termasuk dari pengguna layanan disabilitas tanpa membeda-bedakan antar pengguna. Pada akhirnya pelayanan akan berhasil apabila pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tanpa membeda-bedakan atau mendiskriminasi, kepuasan pengguna Bakesbangpol dapat dilihat dari bentuk empati yang diberikan petugas Bakesbangpol kepada penggunanya.

Petugas menunjukkan sikap memahami tanpa diskriminasi dengan memberikan pelayanan yang adil dan memahami kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan

teori yaitu adil, memahami, dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan.

## **Faktor Pendukung**

### **1) Faktor Kesadaran**

Ketanggapan Petugas dalam melayani masyarakat menunjukkan ketanggapan petugas sudah baik. Kondisi tersebut dibuktikan dengan petugas datang tepat waktu dan ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat khususnya terkait dengan berkas yang harus mereka lengkapi untuk mencatatkan ormasnya. Ketanggapan petugas juga bukan hanya membantu ormas untuk melengkapi berkas yang mereka butuhkan, namun juga terkait dengan fasilitasi ormas yang hendak menggelar acara mereka setelah mereka tercatat di Bakesbangpol Kota Semarang.

### **2) Faktor Sistem Aturan/Prosedur**

Aturan atau sistem yang mengatur mekanisme kerja menunjukkan sudah terdapat di Bakesbangpol Kota Semarang, seperti Peraturan Walikota Semarang Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang. Informan dari pihak Bakesbangpol mengungkapkan terdapat beberapa hal yang harus dijalankan oleh suatu Bakesbangpol dalam keberjalanan pelayanan pendaftaran ormas. Informan dari petugas Bakesbangpol juga mengungkapkan

setiap kegiatan yang terjadi di Bakesbangpol harus berdasarkan prosedur yang mengatur.

### **3) Faktor Organisasi**

Kesesuaian jobdesc sudah ada pada pekerjaan yang ditangani oleh petugas pelayanan yang terdapat di Bakesbangpol. Hal tersebut dapat terjadi karena pembagian tugas kerja yang sudah sesuai dan harus dilakukan oleh petugas Bakesbangpol mulai dari kegiatan pendaftaran ormas hingga fasilitasi ormas terkait kegiatan mereka. Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh petugas tersebut sudah sesuai dengan jobdesc petugas masing-masing. Kualitas pelayanan Bakesbangpol Kota Semarang didukung oleh tugas-tugas yang terorganisir dengan baik.

### **4) Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Kemampuan teknologi dari petugas-petugas Bakesbangpol sudah cukup baik. Hal tersebut diungkapkan langsung oleh pihak Bakesbangpol Kota Semarang, kondisi tersebut juga diperkuat karena mereka mengikuti diklat yang diadakan Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan teknologi petugas Bakesbangpol. Sistem peningkatan kemampuan dan keterampilan, yang secara teratur dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Semarang dapat dipandang sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan di Bakesbangpol Kota Semarang.

## **Faktor Penghambat**

### **1) Faktor Pendapatan**

Gaji petugas yang sudah sesuai dengan UMK Kota Semarang karena petugas Bakesbangpol hampir semuanya adalah pegawai negeri yang sudah dijamin oleh undang-undang kesejahteraannya. Namun, semua golongan petugas Bakesbangpol hanya mendapatkan tunjangan namun tidak ada bonus sebagai apresiasi kinerja. Hal tersebut diungkapkan oleh petugas dan pihak Bakesbangpol yang menyatakan hanya terdapat tunjangan sedangkan bonus apresiasi kinerja kepada petugas tidak ada karena mereka merupakan pegawai negeri. Berdasarkan analisis tersebut tidak terdapat sistem bonus ataupun apresiasi yang didapatkan oleh pegawai sehingga dapat menghambat kualitas pelayanan di Bakesbangpol Kota Semarang.

### **2) Faktor Sarana Pelayanan**

Peralatan dan perlengkapan penunjang kerja sudah cukup lengkap, namun kurang maksimal karena masih ada yang memerlukan pemeliharaan. Hal tersebut adalah hal yang wajar dan dapat terjadi pada semua instansi pemerintah karena perlengkapan penunjang kerja tersebut digunakan setiap hari. Namun untuk pelayanan melalui siormas, petugas mengaku belum tersedianya sarana yang dibutuhkan karena aplikasi siormas sendiri masih dalam

tahap pengembangan. Berdasarkan hasil analisis penelitian terhadap ketersediaan sarana pelayanan masih belum lengkap terutama untuk pelayanan melalui siormas, hal tersebut dapat diartikan sebagai faktor yang dapat menghambat kualitas pelayanan di Bakesbangpol Kota Semarang.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bakesbangpol Kota Semarang sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat. Hal ini terbukti dengan penerapan berbagai dimensi kualitas pelayanan yang diharapkan, sesuai dengan kerangka teori yang digunakan oleh peneliti. Meskipun demikian, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama pada dimensi yang belum sepenuhnya maksimal dalam penerapannya.

Beberapa dimensi kualitas pelayanan yang telah diterapkan dengan baik di Bakesbangpol Kota Semarang antara lain dimensi reliability (kehandalan), di mana sebagian besar pengguna layanan merasa bahwa kompetensi petugas sudah memadai dan pelayanan yang diberikan sudah cukup cepat sesuai dengan standar prosedur yang ada. Selain itu, dimensi responsiveness

(ketanggapan) juga sudah berjalan baik, di mana petugas memberikan respons yang sigap dan solutif dalam mengatasi keluhan. Dimensi assurance (jaminan) juga sudah diterapkan dengan baik karena Bakesbangpol memberikan jaminan terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan standar dan legalitas yang jelas. Terakhir, dimensi empathy (empati) sudah dirasakan oleh pengguna layanan, di mana petugas menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dan melayani tanpa diskriminasi.

Namun, ada dua dimensi yang masih perlu perhatian lebih dalam penerapannya. Dimensi tangible (bukti nyata) belum maksimal karena terbatasnya fasilitas kantor yang sempit dan kurangnya sarana parkir yang tertata dengan baik, akibat dari penggunaan gedung bersama dengan instansi lain. Hal ini membuat Bakesbangpol terlihat kurang dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam hal kenyamanan fisik. Selain itu, meskipun ketanggapan petugas sudah cukup baik, terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang ada mengakibatkan proses pelayanan belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, perbaikan dalam kedua dimensi ini sangat diperlukan agar pelayanan Bakesbangpol Kota Semarang dapat lebih maksimal dan lebih memadai.

## **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan, sebagai berikut:

### **1) Dimensi *Tangible* (Bukti Nyata)**

Memindahkan lokasi pelayanan pada bangunan milik Bakesbangpol sendiri dapat membuat ruangan yang tersedia dan area parkir yang ada akan lebih tertata dan tidak terganggu dengan instansi lain yang berada pada gedung yang sama. Ketersediaan ruang akan jauh lebih banyak dan dapat dimanfaatkan dengan baik untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya.

### **2) Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Meningkatkan jumlah sumber daya manusia karena cukup krusial untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dengan SDM yang memadai, tugas-tugas dapat dibagi lebih efektif, mengurangi beban kerja berlebihan pada individu, dan memastikan setiap area operasional mendapat perhatian yang diperlukan. Penambahan SDM juga mempercepat proses, meningkatkan kualitas layanan, dan memungkinkan pengembangan tim yang lebih beragam dan terampil, sehingga organisasi dapat mengatasi masalah dan tantangan dengan perspektif serta keahlian baru.

### 3) Faktor Pendapatan

dengan Memberikan apresiasi kinerja berupa bonus akan sangat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kinerja yang diberikan petugas akan semakin baik karena tugas yang dikerjakan akan merasa dihargai dan dapat menjadi ajang peningkatan kinerja bagi semua pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh Masyarakat.

### 4) Faktor Sarana Pelayanan

Mulai melakukan pelayanan secara online adalah hal sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan pendaftaran pada era kemajuan teknologi saat ini. Melalui aplikasi Siormas, Bakesbangpol Kota Semarang akan lebih mudah terhadap efisiensi waktu dan tempat yang mereka miliki terutama untuk menjangkau masyarakat yang merasa jarak yang jauh menyulitkan mereka. Aplikasi siormas sendiri memiliki tujuan sebagai akses publik untuk memudahkan masyarakat atau pihak terkait dalam mengakses data ormas yang telah terdaftar..

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Mustanir, M. R. (2022). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Bandung: Media Sains Indonesia.

Alamsyah, A. (n.d.). *PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service)*.

<https://media.neliti.com/media/publications/555824-perkembangan-paradigma-administrasi-publ-eb1c8e30.pdf>

Anderson Barbosa Lacerda, A. S. (2021). Basic Health Units services quality assessment through Kano and SERVQUAL models. Benchmarking: An International Journal, 2858-2880.

Andy Fefta Wijaya, O. R. (2014). Manajemen Publik Teori dan Praktik. Malang: UB Press.

Antonius Along. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), JIAP Vol 6, No 1, pp 94-99, 2020, FIA UB.

Ari Melo Mariano, Kemper, E., Paula, A., & Ciulla, M. (2022). The HEALTHQUAL model: Evaluating the Quality of Health Service in the Federal District, Brazil. *Procedia Computer Science*, 214, 1106–1112.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Alya Dwi Rahayu, Hanny Purnamasari. (2023). Kualitas Pelayanan Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi. Karawang: Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK).

Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 1-11.

- Gamal Thabroni. (2022, September 27). *Administrasi Publik: Pengertian, Definisi, Ciri, Fungsi & Ruang Lingkup - serupa.id*. Serupa.id. <https://serupa.id/administrasi-publik-pengertian-definisi-ciri-fungsi-ruang-lingkup/>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Holidin Holidin. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 1(5), 379–386. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i5.76>
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Julniatul Sasmita. (2015). *Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara*. Kalimantan Timur: [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id).
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khesia Khesia, & Dwimawanti, I. H. (2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(3), 289–301. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v7i3.21134>.
- Mahmudi Mahmudi. (2003, December 15). *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*. ResearchGate; Universitas Mercu Buana. [https://www.researchgate.net/publication/277053737\\_New\\_Public\\_Management\\_NPM\\_Pendekatan\\_Baru\\_Manajemen\\_Sektor\\_Publik](https://www.researchgate.net/publication/277053737_New_Public_Management_NPM_Pendekatan_Baru_Manajemen_Sektor_Publik)
- Moenir, H. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, D. R. (2016). *BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Nangoi. (2004). *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo. (2010). *Service Quality In The Public Service*. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT AND MARKETING RESEARCH*, Volume 3, Number 1, 2010
- Setiawardani, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung*. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(1), 40–40. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v4i1.991>
- Sovik Pusparini. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemohon Rekomendasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri*. *JURNAL REVITALISASI Jurnal Ilmu*

Manajemen Vol. 05, Nomor 01, Maret  
2016, Universitas Islam Kadiri,  
Kediri.

- Sugiyono. (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sukidjo. (2002). RESENSI BUKU MEWIRUSAHAKAN BIROKRASI: Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik. Cakrawala Pendidikan, 266-272.
- Thoha, M. (2008). ILMU ADMINISTRASI PUBLIK KONTEMPORER. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Tjiptono, F. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wayu Eko Yudiatmaja. (2020). Public Service Motivation and Service Quality of Local Government Employees: A Moderated Mediation Analysis. *Policy & Governance Review*, 5(1), 33–33. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.357>
- Widoyoko, E. P. (2014). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar.