



# DINAMIKA PELAYANAN PUBLIK DI BKPSDM KOTA GUNUNGSITOLI: ANALISIS TERHADAP PROSEDUR KENDALA DAN RAPAT EVALUATIF

Ayler Beniah Ndraha<sup>1)</sup>, Eliyunus Waruwu<sup>2)</sup>, Asokhiwa Zega<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia.

Email: [aylerndraha@gmail.com](mailto:aylerndraha@gmail.com)

<sup>2)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia.

Email: [eliyunuswaruwu@unias.ac.id](mailto:eliyunuswaruwu@unias.ac.id)

<sup>3)</sup>Sumber Daya Akuatik, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia.

Email: [asokhiwazega@gmail.com](mailto:asokhiwazega@gmail.com)

## Abstract

*This research aims to analyze the dynamics of public services at the Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Gunungsitoli City, focusing on service procedures, obstacles faced, and the effectiveness of evaluative meetings. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, and document analysis. The results showed that although BKPSDM has implemented clear public service procedures, constraints such as limited competent human resources and inadequate technological infrastructure hinder the effectiveness of services. The process of digitizing documents and the use of information technology is still limited, which causes the length of time to complete administrative services. Periodic evaluative meetings have been successful in identifying internal problems and offering improvement solutions, although the implementation of meeting results is often constrained by budget limitations. In general, the public is satisfied with the services provided, although there are criticisms related to the length of the service process. To improve service quality, this study recommends improving technological infrastructure, developing employee competencies, simplifying bureaucracy, and increasing budget allocations. By implementing these recommendations, BKPSDM is expected to improve the efficiency and responsiveness of public services.*

**Keywords:** Public Service, BKPSDM, Performance Evaluation, Digitalization, Bureaucracy.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Gunungsitoli, dengan fokus pada prosedur pelayanan, kendala yang dihadapi, dan efektivitas rapat evaluatif. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun BKPSDM telah menerapkan prosedur pelayanan publik yang jelas, kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dan infrastruktur teknologi yang belum memadai menghambat efektivitas pelayanan. Proses digitalisasi dokumen dan penggunaan teknologi informasi masih terbatas, yang menyebabkan lamanya waktu penyelesaian layanan administrasi. Rapat evaluatif yang dilaksanakan secara berkala berhasil mengidentifikasi masalah internal dan menawarkan solusi perbaikan, meskipun implementasi hasil rapat sering terkendala oleh keterbatasan anggaran. Secara umum, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada kritik terkait lamanya proses pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi, pengembangan kompetensi pegawai, penyederhanaan birokrasi, dan peningkatan alokasi anggaran. Dengan penerapan rekomendasi ini, diharapkan BKPSDM dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, BKPSDM, Evaluasi Kinerja, Digitalisasi, Birokrasi.



## PENDAHUUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk administrasi, pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik kerap kali menghadapi tantangan besar, terutama di daerah yang jauh dari pusat pemerintahan. Salah satu instansi yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah adalah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM). BKPSDM bertanggung jawab atas manajemen kepegawaian, pengembangan sumber daya manusia, dan evaluasi kinerja aparatur sipil negara (ASN) di wilayah kerjanya. Di Kota Gunungsitoli, BKPSDM memainkan peran sentral dalam memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

BKPSDM Kota Gunungsitoli merupakan salah satu badan pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengembangan ASN serta memberikan pelayanan terkait administrasi kepegawaian, mulai dari proses rekrutmen hingga kenaikan pangkat. Selain itu, BKPSDM juga berperan dalam mengkoordinasikan pelatihan dan pengembangan kompetensi ASN guna meningkatkan kualitas layanan publik. Peran strategis ini menjadi sangat penting mengingat ASN adalah aktor utama dalam pelaksanaan berbagai fungsi pemerintahan, termasuk pelayanan publik di tingkat daerah.

Pelayanan publik di tingkat daerah memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari pelayanan di tingkat pusat. Di daerah, seperti Kota Gunungsitoli, keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, dan akses terhadap informasi seringkali menjadi hambatan dalam penyelenggaraan layanan yang efektif dan efisien. Namun demikian, pelayanan publik yang berkualitas tetap menjadi prioritas utama bagi pemerintah daerah sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sesuai dengan kajian dari Permadi et al. (2021) dan Palyama (2023), pelayanan publik di Indonesia, khususnya di daerah-daerah yang jauh dari pusat pemerintahan, sangat bergantung pada implementasi prosedur yang jelas, profesionalisme pegawai, dan tersedianya sarana serta prasarana yang mendukung. Oleh karena itu, upaya untuk memperbaiki tata kelola pelayanan publik di tingkat daerah memerlukan perhatian khusus, terutama dalam hal peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penyederhanaan birokrasi.

Dalam konteks ini, BKPSDM Kota Gunungsitoli memiliki tanggung jawab yang besar. Tidak hanya sebagai penyedia layanan administrasi kepegawaian, BKPSDM juga harus mampu menjawab tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan ASN, termasuk dalam hal peningkatan kompetensi dan kinerja. Proses pelayanan yang efektif harus didukung oleh penerapan prosedur yang jelas dan efisien, serta adanya evaluasi yang sistematis guna memastikan perbaikan yang berkelanjutan.

Pelayanan publik yang efektif tidak lepas dari penerapan prosedur yang jelas dan konsisten. Dalam hal ini, BKPSDM Kota Gunungsitoli telah menerapkan berbagai standar operasional prosedur (SOP) yang bertujuan untuk

mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kepegawaian, seperti pengajuan berkas CPNS, perpanjangan surat keputusan (SK), dan pengurusan kenaikan pangkat. Prosedur ini dirancang untuk mengurangi kompleksitas birokrasi dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan.

Namun, seperti yang diungkapkan oleh Oktarina et al. (2021) dan Permadi et al. (2021), penerapan prosedur pelayanan publik seringkali menghadapi berbagai kendala. Di Kota Gunungsitoli, kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik meliputi kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, terbatasnya infrastruktur teknologi informasi, dan kompleksitas birokrasi. Kekurangan pegawai yang memiliki kompetensi khusus dalam bidang administrasi publik sering kali menjadi hambatan utama dalam proses pelayanan. Selain itu, minimnya infrastruktur pendukung, seperti perangkat teknologi untuk memfasilitasi digitalisasi layanan, juga menjadi faktor yang menghambat efektivitas pelayanan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan penerapan standar operasional yang baik. Evaluasi yang dilakukan Mandasari (2022) terhadap pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah daerah menunjukkan bahwa kendala yang muncul sering kali berkaitan dengan kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai. Hal ini menunjukkan pentingnya program-program pengembangan sumber daya manusia yang terus menerus untuk memastikan bahwa pegawai memiliki kemampuan yang memadai untuk menjalankan tugasnya secara efektif.

Selain itu, kendala birokrasi juga masih menjadi isu yang perlu diatasi. Struktur birokrasi yang kompleks seringkali memperlambat proses pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan yang seharusnya bisa diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Oleh karena itu, penyederhanaan prosedur dan peningkatan transparansi menjadi salah satu solusi yang perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebagai bagian dari upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, BKPSDM Kota Gunungsitoli secara berkala melaksanakan rapat evaluatif. Rapat ini merupakan forum di mana pimpinan dan pegawai dapat membahas berbagai kendala yang muncul dalam proses pelayanan, serta mencari solusi yang tepat untuk mengatasinya. Rapat evaluatif juga digunakan untuk mengukur pencapaian target kerja dan mengevaluasi efektivitas prosedur yang telah diterapkan.

Surahman et al. (2022) dan Armono (2022) menegaskan bahwa evaluasi yang sistematis dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik. Evaluasi kinerja memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam prosedur pelayanan dan merumuskan langkah-langkah perbaikan yang konkret. Selain itu, evaluasi juga berfungsi sebagai alat untuk mengukur efektivitas program-program pengembangan sumber daya manusia yang telah dilaksanakan.



Dalam konteks BKPSDM Kota Gunungsitoli, rapat evaluatif menjadi momentum penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat. Setiap masalah yang muncul dalam proses pelayanan, baik yang berkaitan dengan prosedur maupun kinerja pegawai, dibahas secara terbuka dan diupayakan untuk segera diatasi. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik di BKPSDM dapat terus meningkat dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang baik dan responsif merupakan salah satu indikator utama dari tata kelola pemerintahan yang efektif. Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas, setiap instansi pemerintah, termasuk BKPSDM Kota Gunungsitoli, harus mampu mengelola berbagai aspek pelayanan dengan baik. Penelitian-penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya penerapan SOP yang jelas, pengembangan kompetensi pegawai, serta adanya evaluasi kinerja yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, masih sedikit penelitian yang secara khusus mengkaji dinamika pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya di instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan kepegawaian. Padahal, pelayanan kepegawaian merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk menganalisis bagaimana prosedur pelayanan diterapkan, kendala apa saja yang dihadapi, serta bagaimana rapat evaluatif dapat berfungsi sebagai alat perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika pelayanan publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli dengan fokus pada tiga aspek utama: prosedur pelayanan yang diterapkan, kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, serta efektivitas rapat evaluatif yang dilakukan. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli, serta memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk perbaikan di masa mendatang. Oleh karena itu, penelitian ini akan dilakukan dengan judul "Dinamika Pelayanan Publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli: Analisis Terhadap Prosedur, Kendala, dan Rapat Evaluatif".

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis dinamika pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Gunungsitoli. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk memahami secara mendalam bagaimana prosedur pelayanan diterapkan, kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan, serta efektivitas rapat evaluatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai bagian dari metodologi kualitatif, penelitian ini akan mengandalkan data observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen yang relevan.

## **Desain Penelitian**

Desain penelitian ini adalah studi kasus dengan fokus pada satu instansi pemerintah, yaitu BKPSDM Kota Gunungsitoli. Studi kasus dipilih karena memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi fenomena yang kompleks dan memungkinkan pemahaman yang lebih rinci mengenai dinamika pelayanan publik dalam konteks spesifik (Yin, 2014). Sebagaimana diuraikan oleh Aryani (2022), studi kasus memungkinkan peneliti untuk menganalisis proses dan interaksi yang terjadi di dalam suatu organisasi secara mendalam, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

## **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah pegawai BKPSDM Kota Gunungsitoli dan masyarakat yang menggunakan layanan publik di instansi tersebut. Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian (Creswell, 2013). Pegawai BKPSDM dipilih karena mereka terlibat langsung dalam pelaksanaan prosedur pelayanan dan rapat evaluatif, sedangkan masyarakat dipilih karena mereka merupakan pengguna layanan yang dapat memberikan pandangan mengenai kualitas pelayanan yang diterima.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama, yaitu:

### **Observasi Partisipatif**

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli. Observasi dilakukan terhadap berbagai aktivitas pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi dokumen, hingga rapat evaluatif. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data empiris yang akurat mengenai bagaimana prosedur pelayanan diterapkan dan kendala apa saja yang dihadapi. Observasi juga memberikan gambaran mengenai interaksi antara pegawai dan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung, sebagaimana diusulkan oleh Mandasari (2022).

### **Wawancara Mendalam**

Wawancara dilakukan dengan pegawai BKPSDM dan masyarakat pengguna layanan untuk menggali informasi lebih lanjut mengenai pengalaman mereka terkait prosedur pelayanan, kendala yang dihadapi, serta pandangan mereka terhadap efektivitas rapat evaluatif. Wawancara mendalam digunakan karena memungkinkan peneliti untuk memahami perspektif responden secara lebih lengkap dan mendalam (Creswell, 2013). Pertanyaan wawancara disusun secara semi-terstruktur untuk memberikan fleksibilitas kepada responden dalam menyampaikan pengalaman dan pandangan mereka.

### **Analisis Dokumen**

Dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli, seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan kinerja, dan notulen



rapat evaluatif, akan dianalisis untuk memahami lebih lanjut bagaimana prosedur pelayanan dirancang dan diimplementasikan. Dokumen-dokumen ini memberikan data sekunder yang penting untuk mendukung temuan dari observasi dan wawancara, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Anarti (2022) tentang inovasi layanan publik di puskesmas.

### **Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumen akan dianalisis menggunakan metode analisis tematik. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola-pola atau tema-tema yang muncul dari data (Braun & Clarke, 2006). Analisis tematik memungkinkan peneliti untuk menemukan tema-tema utama terkait prosedur pelayanan, kendala-kendala yang dihadapi, dan efektivitas rapat evaluatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Proses analisis data akan mengikuti langkah-langkah berikut:

#### ***Transkripsi Data***

Data dari wawancara dan observasi akan ditranskripsikan secara verbatim untuk memudahkan analisis. Seluruh transkrip akan dibaca berulang kali untuk memahami konteks dan makna dari setiap pernyataan yang disampaikan oleh responden.

#### ***Pengodean***

Data yang telah ditranskripsi akan dipecah menjadi unit-unit terkecil yang bermakna dan diberi kode sesuai dengan kategori-kategori tertentu. Kode-kode ini akan mencerminkan tema-tema yang muncul dari data, seperti "prosedur pelayanan," "kendala birokrasi," "kompetensi pegawai," dan "efektivitas rapat evaluatif."

#### ***Identifikasi Tema***

Setelah pengodean selesai, peneliti akan mengelompokkan kode-kode yang terkait untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang menjelaskan dinamika pelayanan publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli. Proses ini akan dilakukan secara iteratif untuk memastikan bahwa tema-tema yang muncul mencerminkan data secara akurat dan komprehensif.

#### ***Interpretasi dan Penyimpulan***

Tema-tema yang telah diidentifikasi akan dianalisis lebih lanjut untuk menghasilkan interpretasi yang mendalam mengenai dinamika pelayanan publik di BKPSDM. Interpretasi ini akan dibandingkan dengan temuan dari penelitian sebelumnya, seperti yang diusulkan oleh Styo dan Sukmana (2022) serta Surahman et al. (2022), untuk menghasilkan kesimpulan yang lebih luas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

#### ***Validitas dan Reliabilitas***

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber (observasi, wawancara, dan dokumen) untuk memastikan

konsistensi temuan (Patton, 2002). Selain itu, peneliti juga akan melakukan member checking, yaitu meminta responden untuk memberikan umpan balik terhadap hasil wawancara dan analisis awal, guna memastikan bahwa interpretasi yang dibuat oleh peneliti sesuai dengan pengalaman mereka (Creswell, 2013).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan di BKPSDM Kota Gunungsitoli**

BKPSDM Kota Gunungsitoli telah menerapkan prosedur pelayanan publik yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kepegawaian. Berdasarkan observasi yang dilakukan, prosedur pelayanan di BKPSDM mencakup penerimaan berkas, verifikasi dokumen, dan konsultasi pegawai terkait masalah administrasi kepegawaian, seperti pengajuan kenaikan pangkat dan perpanjangan surat keputusan (SK).

Sejalan dengan temuan Oktarina et al. (2021) tentang kebijakan pelayanan publik selama pandemi COVID-19 di Kotawaringin Barat, penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang baik menjadi faktor kunci dalam menjamin kelancaran pelayanan di BKPSDM. Implementasi prosedur yang jelas membantu pegawai dan masyarakat memahami tahapan yang harus dilalui, sehingga mengurangi kebingungan dan potensi keterlambatan dalam proses pelayanan.

Namun, berdasarkan wawancara dengan pegawai dan masyarakat pengguna layanan, terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan prosedur ini. Misalnya, kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk digitalisasi dokumen menyebabkan beberapa proses masih dilakukan secara manual. Kondisi ini mirip dengan penelitian Gulo et al. (2023), yang menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi menghambat efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi yang lebih baik di BKPSDM dapat membantu mempercepat proses pelayanan.

Di samping itu, minimnya jumlah pegawai yang memiliki kompetensi khusus dalam pengelolaan data administrasi juga mempengaruhi efektivitas pelayanan. Hal ini menambah beban kerja pada pegawai yang ada dan meningkatkan potensi terjadinya kesalahan dalam proses verifikasi dokumen. Temuan ini konsisten dengan studi Halawa et al. (2023) tentang perubahan profesionalisme pegawai dalam adaptasi sistem kerja baru, yang menekankan pentingnya pengembangan kompetensi pegawai untuk menghadapi tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks.

### **Kendala dalam Proses Pelayanan**

Kendala utama dalam pelaksanaan pelayanan publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli meliputi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi



yang tidak memadai, serta birokrasi yang masih kompleks. Dari wawancara dengan pegawai, terungkap bahwa kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pelayanan publik tidak berjalan optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian Lase et al. (2023), yang menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi ASN sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi membuat proses digitalisasi pelayanan berjalan lambat. Banyak dokumen yang masih diproses secara manual, yang tidak hanya meningkatkan beban kerja pegawai tetapi juga memperlambat layanan kepada masyarakat. Penelitian Gea et al. (2023) di Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli juga menemukan masalah serupa, di mana keterbatasan teknologi menghambat proses administrasi yang cepat dan efisien. Di BKPSDM Kota Gunungsitoli, pemanfaatan teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, terutama dalam proses verifikasi dan penyimpanan dokumen kepegawaian.

Kendala lain yang dihadapi adalah birokrasi yang masih terkesan rumit, meskipun telah diterapkan SOP. Banyak masyarakat yang merasa bahwa prosedur yang diterapkan terlalu panjang dan memakan waktu, terutama dalam hal pengajuan berkas CPNS dan kenaikan pangkat. Hal ini disebabkan oleh tahapan-tahapan yang harus dilalui, termasuk pemeriksaan dokumen yang memakan waktu lama. Temuan ini selaras dengan penelitian Mandasari (2022), yang menemukan bahwa prosedur birokrasi yang panjang mengurangi aksesibilitas pelayanan publik, khususnya bagi masyarakat yang membutuhkan layanan cepat dan efisien.

### **Efektivitas Rapat Evaluatif di BKPSDM Kota Gunungsitoli**

Rapat evaluatif di BKPSDM Kota Gunungsitoli merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui identifikasi masalah dan perumusan solusi. Berdasarkan observasi dan analisis dokumen, rapat evaluatif dilakukan secara berkala oleh pimpinan BKPSDM bersama staf senior untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik dalam satu minggu terakhir. Rapat ini digunakan untuk membahas kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur pelayanan, termasuk masalah internal seperti ketidakcukupan staf dan keterbatasan teknologi.

Efektivitas rapat evaluatif ini terlihat dari adanya perbaikan dalam beberapa aspek pelayanan, seperti penyederhanaan proses verifikasi dokumen dan peningkatan komunikasi antara pegawai dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi yang dilakukan secara sistematis dapat membantu organisasi meningkatkan kualitas pelayanan. Studi Armono (2022) juga menegaskan bahwa evaluasi kinerja yang dilakukan secara rutin di

instansi pemerintah memiliki dampak positif terhadap peningkatan efisiensi layanan.

Namun, meskipun rapat evaluatif ini efektif dalam mengidentifikasi masalah internal, implementasi hasil rapat seringkali terkendala oleh keterbatasan anggaran dan sumber daya. Misalnya, rekomendasi untuk meningkatkan infrastruktur teknologi tidak dapat segera dilaksanakan karena keterbatasan anggaran yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun rapat evaluatif dapat membantu mengidentifikasi masalah, pelaksanaannya masih membutuhkan dukungan lebih lanjut dari pemerintah daerah dalam bentuk alokasi anggaran yang memadai.

Selain itu, dari wawancara dengan pegawai, terungkap bahwa beberapa masalah yang diidentifikasi dalam rapat evaluatif bersifat struktural dan membutuhkan perubahan kebijakan yang lebih luas, bukan hanya di tingkat BKPSDM. Misalnya, masalah kekurangan pegawai tidak dapat diatasi hanya dengan rapat evaluatif internal, tetapi memerlukan intervensi dari pemerintah pusat melalui kebijakan rekrutmen ASN yang lebih komprehensif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Surahman et al. (2022), yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan sinergi antara pemerintah pusat dan daerah, terutama dalam hal penyediaan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai.

### **Dampak Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pelayanan publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli, meskipun masih menghadapi berbagai kendala, telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal komunikasi yang baik dengan pegawai dan kesigapan dalam menanggapi keluhan. Namun, terdapat beberapa kritik terkait lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses administrasi tertentu, seperti pengurusan kenaikan pangkat dan verifikasi dokumen CPNS.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh seberapa cepat dan efisien proses pelayanan berlangsung. Menurut studi Neneng et al. (2024), kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kecepatan layanan dan profesionalisme pegawai. Di BKPSDM Kota Gunungsitoli, meskipun pelayanan publik berjalan cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal percepatan proses administrasi dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung pelayanan yang lebih efisien.

Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga dapat dicapai melalui penguatan koordinasi antara pegawai dan pimpinan BKPSDM. Gea et al. (2023) menekankan pentingnya komunikasi dan kerjasama yang baik antara pegawai dan pimpinan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Di BKPSDM Kota Gunungsitoli, upaya untuk memperkuat komunikasi internal ini telah terlihat melalui pelaksanaan rapat evaluatif yang rutin, meskipun masih perlu diperkuat dengan langkah-langkah implementasi yang lebih konkret.



### **Rekomendasi untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli:

#### ***Peningkatan Infrastruktur Teknologi***

Keterbatasan infrastruktur teknologi merupakan salah satu kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, BKPSDM perlu mendapatkan dukungan dari pemerintah daerah untuk memperbarui infrastruktur teknologi, termasuk perangkat keras dan lunak yang dibutuhkan untuk mendukung digitalisasi dokumen dan proses administrasi. Sebagaimana diungkapkan oleh Waruwu et al. (2022), pemanfaatan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

#### ***Pengembangan Kompetensi Pegawai***

Pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai perlu ditingkatkan agar pegawai BKPSDM dapat menjalankan tugasnya dengan lebih profesional dan efisien. Hal ini mencakup pelatihan dalam penggunaan teknologi informasi, manajemen data administrasi, dan pelayanan prima. Hia dan Ndraha (2023) menekankan bahwa pengembangan kompetensi pegawai sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik di instansi pemerintah.

#### ***Penyederhanaan Prosedur Birokrasi***

Prosedur pelayanan publik perlu disederhanakan untuk mengurangi waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menyelesaikan berbagai urusan administrasi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengkaji kembali SOP yang ada dan mengidentifikasi tahapan yang dapat dipersingkat atau dihilangkan tanpa mengurangi kualitas layanan. Telaumbanua et al. (2022) menunjukkan bahwa penyederhanaan birokrasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### ***Peningkatan Anggaran untuk Pelayanan Publik***

Pemerintah daerah perlu memberikan alokasi anggaran yang lebih besar untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan di BKPSDM, terutama dalam hal penyediaan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Seperti yang diungkapkan oleh Hasan Toyib et al. (2022), kolaborasi antara pemerintah daerah dan instansi terkait sangat penting dalam mencapai target pelayanan publik yang efisien.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan BKPSDM Kota Gunungsitoli dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan kontribusi yang lebih besar dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Dinamika Pelayanan Publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli: Analisis Terhadap Prosedur, Kendala, dan Rapat Evaluatif, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh BKPSDM Kota Gunungsitoli masih menghadapi beberapa kendala signifikan. Meskipun BKPSDM telah menerapkan prosedur pelayanan dengan standar operasional yang jelas dan melaksanakan rapat evaluatif secara rutin, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum memadai, serta birokrasi yang kompleks tetap menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas layanan.

Pertama, prosedur pelayanan yang diterapkan di BKPSDM Kota Gunungsitoli memberikan kerangka yang jelas bagi pegawai dan masyarakat, namun keterbatasan teknologi dan kurangnya pelatihan kompetensi pegawai mengurangi efisiensi pelayanan. Kondisi ini menyebabkan beberapa proses administrasi masih dilakukan secara manual, memperlambat pelayanan kepada masyarakat. Upaya digitalisasi yang lebih optimal serta peningkatan keterampilan pegawai dalam mengelola data dapat mempercepat pelayanan.

Kedua, kendala utama dalam pelayanan publik di BKPSDM terkait dengan minimnya sumber daya manusia yang kompeten dan infrastruktur teknologi yang terbatas. Masalah ini mengakibatkan peningkatan beban kerja bagi pegawai dan memperpanjang waktu penyelesaian layanan administrasi. Penyederhanaan prosedur birokrasi dan peningkatan investasi dalam teknologi informasi akan sangat membantu dalam mengatasi kendala ini.

Ketiga, rapat evaluatif yang dilakukan secara rutin telah terbukti membantu dalam mengidentifikasi masalah-masalah pelayanan dan merumuskan langkah-langkah perbaikan. Meskipun demikian, implementasi hasil rapat sering terkendala oleh keterbatasan anggaran dan sumber daya. Rapat evaluatif menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi pelaksanaannya harus didukung oleh kebijakan dan alokasi anggaran yang memadai dari pemerintah daerah.

Terakhir, meskipun ada beberapa tantangan, masyarakat pada umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BKPSDM Kota Gunungsitoli. Kritik utama masyarakat berfokus pada lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses administrasi tertentu. Dengan penguatan infrastruktur teknologi, pelatihan pegawai, dan penyederhanaan prosedur, kualitas pelayanan di BKPSDM dapat ditingkatkan lebih lanjut, sejalan dengan harapan masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan infrastruktur teknologi, pengembangan kompetensi pegawai, penyederhanaan birokrasi, serta alokasi anggaran yang lebih besar dari pemerintah daerah untuk mendukung pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi tersebut, BKPSDM Kota Gunungsitoli dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik, sekaligus berkontribusi terhadap



terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien di tingkat daerah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anarti, I. (2022). Inovasi layanan si elsa centil (vaksinasi keliling desa mencegah dan mengantisipasi lonjakan covid 19) dalam meningkatkan layanan kesehatan di puskesmas kalidawir kabupaten tulungagung. *Publika*, 805-818. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p805-818>
- Armono, D. (2022). Pengukuran dan evaluasi kinerja lembaga rumah sakit dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 19(2), 201-208. <https://doi.org/10.20885/jabis.vol19.iss2.art1>
- Aryani, R. (2022). Causal loop diagram kepuasan pelanggan terhadap layanan publik: studi kasus direktorat registrasi pangan olahan, bpom. *Eruditio Indonesia Journal of Food and Drug Safety*, 2(2), 56-72. <https://doi.org/10.54384/eruditio.v2i2.144>
- Buulolo, et al. (2022). Analisis implementasi SISKUDES di Desa Sinar Baho Kecamatan Lahusa. *\*Jurnal Empowering Management for Business and Administration (EMBA)\**, 10(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43993>
- Caniago, A. P. et al. (2022). Peran Kecamatan dalam evaluasi dana desa Ladara di Kecamatan Tuheumberua, Kabupaten Nias Utara (Studi kasus Desa Ladara). *\*Jurnal Ilmiah Simantek\**, 6(4).
- Eliyunus Waruwu, et al. (2023). Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia. Malang: Future Science.
- Fandi Zulfian Zebua et al. (2022). Evaluasi implementasi sistem keuangan desa (SISKEUDES) di Desa Orahili Tumori. *\*Jurnal Empowering Management for Business and Administration (EMBA)\**, 10(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43989>
- Gea, F., Harefa, P., Lase, H., & Ndraha, A. B. (2023). Pengaruh sikap dan budaya organisasi terhadap pelayanan publik pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli. *\*Innovative: Journal of Social Science Research\**, 3(6), 1208–1223. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6385>
- Gea, R. P., Ndraha, A. B., Hulu, F., & Waruwu, S. (2023). Analisis urgensi sistem manajemen talenta guru di UPTD SD Negeri 074056 Dahana Humene Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. *\*JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)\**, 10(3), 2183–2193. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i3.53501>
- Gulo, B., Waruwu, M. H., Mendrofa, S. A., Ndraha, A. B., & Lahagu, P. (2023). Analisis implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. *\*Innovative: Journal of Social Science Research\**, 3(6), 1236–1247. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6386>
- Halawa, P. A., Ndraha, A. B., Lase, H., & Mendrofa, Y. (2023). Peran masyarakat dalam perencanaan sumber daya manusia di pemerintahan Desa Dahana Tabaloho Kota Gunungsitoli. *\*JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)\**, 10(3), 2119–2132. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i3.53454>
- Halawa, S. J. et al. (2022). Dinamika perubahan profesionalisme pegawai sebagai bentuk adaptasi sistem kerja baru di tempat usaha di Kota Gunungsitoli. *\*Journal of Empowering Management for Business and Administration (EMBA)\**, 10(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43997>
- Harefa, A., & Ndraha, A. B. (2023). Evaluasi perencanaan dalam pengembangan organisasi berimplikasi peningkatan perekonomian masyarakat kepulauan Nias melalui koperasi konsumen Osseda Faolala Perempuan Nias. *\*JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)\**, 10(3), 1836–1846. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i3.52458>
- Hasan Toyib et al. (2022). Kolaborasi sumber daya manusia dalam pencapaian target dan sasaran kinerja LKPJ pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kabupaten Nias. *\*Journal of Empowering Management for Business and Administration (EMBA)\**, 10(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43995>
- Hia, I. M., & Ndraha, A. B. (2023). Urgensi pelatihan dalam pengembangan sumber daya manusia di Museum Pusaka Nias. *\*JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)\**, 10(2), 1620–1630. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i2.51797>
- Ikhwan, A., Subroto, B., & Ghofar, A. (2017). The influence of accountability on clean-corruption perception in local government. *Assets Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 5(2), 129. <https://doi.org/10.25273/jap.v5i2.1194>
- Kasih, M. I. et al. (2022). Penguatan komunikasi antara pemerintah desa dan BPD untuk menghasilkan produk regulasi desa yang berkualitas di Desa Lolozasai Kecamatan Gido. *\*Journal of Empowering Management for Business and Administration (EMBA)\**, 10(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43992>
- Laia, A. N., Ndraha, A. B., Buulolo, N. A., & Telaumbanua, E. (2023). Evaluasi sistem pembelajaran pendidikan non formal anak usia dini di Sempoa SIP TC Gunungsitoli. *\*Innovative: Journal of Social Science Research\**, 3(6), 6889–6904. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.7283>
- Laia, S., Halawa, O., & Ndraha, A. B. (2023). Analisis pelaksanaan perencanaan rekrutmen karyawan di Museum Pusaka Nias Kota Gunungsitoli. *\*JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)\**, 10(2), 1668–1681. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i2.51904>
- Laoli, A., Waruwu, E., Ndraha, A. B., & Zebua, D. I. (2023). Gender differences in college students' achievement in teaching English as a foreign language using inquiry-based learning. *\*Journal of Education*



- and E-Learning Research\*, 10(4), 666–673.  
<https://doi.org/10.20448/jeelr.v10i4.5047>
- Lase, Y., & Ndraha, A. B. (2023). Analisis urgensi pelatihan dalam pengembangan kompetensi aparatur sipil negara (ASN) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. \*JMBA UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)\*, 10(3), 1804–1814.  
<https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i3.52456>
- Mandasari, Z. (2022). Implementasi pendekatan citizen's charter terhadap aksesibilitas pelayanan publik: studi kasus pada penyandang disabilitas di kota banjarbaru. Bappenas Working Papers, 5(3), 394-406.  
<https://doi.org/10.47266/bwp.v5i3.188>
- Minta Indah Laoli et al. (2022). Implementasi SIPD dalam pengelolaan keuangan daerah di Pemerintah Kabupaten Nias (Studi kasus BPKPD sebagai leading sektor penganggaran). \*Journal of Empowering Management for Business and Administration (EMBA)\*, 10(4).  
<https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43987>
- Ndraha, A. B. (2023). Optimizing public services: Reconstructing the discordant relationship between local leaders to foster harmony (A case study of Indonesia). \*Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)\*, 2(07), 18–34.  
<https://doi.org/10.56982/dream.v2i07.143>
- Ndraha, A. B. (2023). Transformasi UMKM: Model Pentahelix dan inovasi dalam implementasi kebijakan izin usaha di era revolusi industri 4.0. Surabaya: Pustaka Aksara.
- Ndraha, A. B., & Uang, D. P. (2022). Camat's leadership in increasing community participation in development in the era of disruption and social society 5.0 (Case study districts at Nias Regency). \*Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)\*, 1(01), 55–66.  
<https://doi.org/10.56982/journalo.v1i01.23>
- Neneng, I. S., Zega, A., Ekonomi, F., Kartika, U. W., & Aquatik, S. D. (2024). Analisis kepuasan pelanggan dalam memilih minimarket di kecamatan sipora utara 1). 01, 1–7.
- Oktarina, V., Warsono, H., Priyadi, B., & Kismartini, K. (2021). Pelayanan publik dalam kebijakan social distancing di kotawaringin barat. Sangkep Jurnal Kajian Sosial Keagamaan, 4(1), 47-63.  
<https://doi.org/10.20414/sangkep.v4i1.2846>
- Palindungan Lahagu, Ayler Beniah Ndraha, & Odaligoziduhu Halawa. (2023). Pengaruh efikasi diri terhadap perencanaan karir pegawai dengan motivasi karir sebagai variabel mediasi pada kantor camat Medang Deras Kabupaten Batu Bara. \*Jurnal Ilmiah Metadata\*, 5(3), 1-18.  
<https://doi.org/10.47652/metadata.v5i3.390>
- Permadi, R., Arieasmia, W., & Amarullah, R. (2021). Pemenuhan sarana dan prasarana bagi masyarakat berkebutuhan khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Jpsi (Journal of Public Sector Innovations), 6(1), 28-38.  
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p28-38>
- Styo, V. and Sukmana, H. (2022). Kualitas pelayanan publik di pemerintah desa entalsewu kecamatan buduran kabupaten sidoarjo. Publik Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Administrasi Dan Pelayanan Publik, 9(4), 776-793.  
<https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.440>
- Surahman, S., Tavip, M., & S, I. (2022). Penyuluhan hukum tentang peningkatan kualitas pelayanan publik di kelurahan besusu tengah kota palu. Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia, 2(5), 635-640.  
<https://doi.org/10.52436/1.jpmi.745>
- Telaumbanua, S. et al. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai honorer di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Nias. \*Journal of Empowering Management for Business and Administration (EMBA)\*, 10(4).  
<https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43999>
- Telaumbanua, S. et al. (2022). Sistem Informasi dan Pengelolaan Keuangan Desa. \*Journal of Empowering Management for Business and Administration (EMBA)\*, 10(4).  
<https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43998>
- Telaumbanua, S. K., Hulu, P. F., Gea, J. B. I. J., & Ndraha, A. B. (2024). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP) penerbitan surat pengantar terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa. \*Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JUMBA)\*, 2(01), 21–30. <https://doi.org/10.54783/jumba.v2i01.301>
- Waruwu, F., Ndraha, A. B., & Harefa, A. (2023). Evaluasi pengelolaan keuangan desa pada Pemerintah Desa Hiliweto Kecamatan Gido Kabupaten Nias. \*Innovative: Journal of Social Science Research\*, 3(6), 1540–1554.  
<https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6387>
- Waruwu, S. et al. (2022). Pengembangan teknologi untuk mendukung pengelolaan keuangan desa di Indonesia. \*Journal of Empowering Management for Business and Administration (EMBA)\*, 10(4).  
<https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43996>
- Zega, A., Dewi, R., Sri, A., Gea, A., Telaumbanua, B. V., Mendrofa, J. S., Laoli, D., Lase, R. C., Dawolo, J., Telaumbanua, D. D., Zebua, O., Studi, P., Daya, S., Nias, U., Program, S., Sumber, S., Akuatik, D., & Nias, U. (2024). Anatomi Ikan Kerapu ( Epinephelus Sp .): Memahami Organ Dalam Tubuh Ikan Dan Posisinya. 15(1), 105–111.
- Zega, A., Dewi, R., Sri, A., Gea, A., Telaumbanua, B. V., Mendrofa, J. S., Laoli, D., Lase, R. C., Dawolo, J., Telaumbanua, D. D., Zebua, O., Studi, P., Daya, S., Nias, U., Program, S., Sumber, S., Akuatik, D., & Nias, U. (2024). Anatomi Ikan Kerapu ( Epinephelus Sp .): Memahami Organ Dalam Tubuh Ikan dan Posisinya. 15(1), 105–111.
- Zega, A., Susanti, N. M., Tillah, R., & Laoli, D. (2024). Innovative Strategies In The Face Of Ecosystem Degradation : An Updated Assessment Of The Vital Role Of Mangrove Forests In Environmental Conservation. 2(2), 71–83.