



---

## **Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sulawesi Tengah**

---

### INFO PENULIS

Marthiana Lahay  
Universitas Tadulako  
[marthianalahay16@gmail.com](mailto:marthianalahay16@gmail.com)  
+6285399507330

Intam Kurnia  
Universitas Tadulako  
[IntamKurnia@gmail.com](mailto:IntamKurnia@gmail.com)

Abd. Hamid  
Universitas Tadulako  
[Abd.Hamid@gmail.com](mailto:Abd.Hamid@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307  
Vol. 5, No. 3, Desember 2025  
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

---

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

---

### **Saran Penulisan Referensi:**

Lahay, M., Kurnia, I., & Hamid, A., (2025). Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sulawesi Tengah. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3),3934-3941.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sulawesi Tengah. Menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya secara sistematis dan aktual. Responden yang digunakan dalam penelitian berjumlah 9 orang, terdiri dari pegawai ASN yang terlibat langsung dalam pelayanan seperti pejabat struktural, serta staf pada setiap bagian pelayanan dari 5 bagian pelayanan yang ada. Penelitian menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) menggunakan referensi dari Parasuraman dkk. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kesbangpol Provinsi Sulawesi Tengah menerapkan pelayanan publik yang berkualitas pada pengurusan SKT/SLT partai politik, SKIN nelayan, pembinaan Paskibraka, dan administrasi kepegawaian, dengan lima variabel pelayanan: (1) Bukti Fisik (tangibles), sarana memadai dan teknologi digital mendukung administrasi; (2) Keandalan (reliability), prosedur konsisten dan efisien; (3) Tanggap (responsiveness), ASN tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat; (4) Jaminan Kepastian (Assurance), alur pelayanan jelas, akurat, dan tepat waktu; serta (5) Empati (Empathy), ASN bersikap ramah, sabar, dan memahami kesulitan penerima layanan. Penerapan variabel ini secara konsisten memperkuat kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan publik.

**Kata kunci:** Bukti Fisik, Keandalan, Tanggap, Jaminan kepastian, dan Empati.

### Abstract

This study aims to determine the quality of services provided by the State Civil Apparatus (ASN) at the Office of National Unity and Politics of Central Sulawesi Province. Using a descriptive research type with a qualitative approach, which aims to describe the actual situation systematically and actually. Respondents used in the study amounted to 9 people, consisting of ASN employees who are directly involved in services such as structural officials, as well as staff in each service section of the 5 existing service sections. The study used 5 indicators of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) using references from Parasuraman et al. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation to informants. The results of the study show that the State Civil Apparatus (ASN) at Kesbangpol of Central Sulawesi Province implemented quality public services in the administration of SKT/SLT political parties, SKIN fishermen, Paskibraka coaching, and personnel administration, with five service variables: (1) Physical Evidence (tangibles), adequate facilities and digital technology supporting administration; (2) Reliability (reliability), consistent and efficient procedures; (3) Responsiveness (responsiveness), ASN's responsiveness to public complaints and needs; (4) Assurance, clear, accurate, and timely service flow; and (5) Empathy, ASN prays friendly, patient, and understands the difficulties of service recipients. The consistent application of these variables strengthens service quality and builds public trust.

**Key Words:** Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

### A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya mencakup prosedur administratif, tetapi juga menyangkut keberlanjutan, keadilan, serta pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Pada saat yang sama, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menempatkan ASN sebagai aktor kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kerangka regulatif tersebut menegaskan bahwa ASN tidak hanya sebagai pelaksana kebijakan publik, tetapi juga perekat persatuan bangsa melalui pelayanan yang transparan dan netral dari kepentingan politik.

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan suatu organisasi, termasuk instansi pemerintahan. Organisasi dengan tata kelola yang baik dan budaya kerja yang kuat akan menghasilkan pelayanan prima yang responsif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dahlan dkk. (2017) menegaskan bahwa kualitas tata kelola mendorong munculnya komitmen kolektif dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dalam konteks pengukuran kualitas pelayanan, beberapa dimensi utama meliputi daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangibles) sebagaimana dijelaskan Yanti dan Suryani (2024). Dimensi-dimensi tersebut menjadi tolok ukur penting yang menggambarkan bagaimana pelayanan diterima dan dirasakan oleh masyarakat.

Kerangka tersebut relevan diterapkan pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Provinsi Sulawesi Tengah sebagai instansi pemerintah yang memiliki mandat strategis dalam menjaga stabilitas ideologi, politik, dan sosial kemasyarakatan di daerah. Kesbangpol tidak hanya berperan dalam pengawasan dan pembinaan organisasi kemasyarakatan, tetapi juga menyediakan layanan publik terkait data sosial-politik, fasilitasi komunikasi kelompok masyarakat, serta layanan administratif seperti perizinan kegiatan politik dan proses pendirian organisasi kemasyarakatan. Dalam menjalankan fungsi tersebut, data kependudukan menjadi komponen penting bagi Kesbangpol dalam memetakan potensi konflik, mengidentifikasi kelompok rentan, serta merumuskan program pembinaan ideologi dan wawasan kebangsaan.

Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik di Kesbangpol Sulawesi Tengah masih menghadapi sejumlah tantangan. Dari sisi daya tanggap, ASN belum sepenuhnya responsif terhadap permohonan informasi dan pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media daring. Pada aspek keandalan, perbedaan prosedur dan ketidakjelasan standar operasional menyebabkan ketidakpastian waktu layanan. Dimensi jaminan pun belum

optimal, ditandai dengan adanya keraguan masyarakat terhadap kompetensi dan integritas ASN dalam menangani isu sensitif seperti konflik sosial dan perizinan politik. Selain itu, pendekatan pelayanan yang masih bersifat formal membuat aspek empati belum terwujud secara maksimal. Dari sisi bukti fisik, keterbatasan sarana dan fasilitas pelayanan, termasuk ruang tunggu dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur pendukung layanan.

Problematika tersebut diperkuat dengan data Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN) yang menunjukkan bahwa pada periode 2020–2022 terdapat 93 laporan dugaan pelanggaran netralitas ASN di lingkungan Kesbangpol Sulawesi Tengah, dan 87 di antaranya terbukti melanggar. Temuan ini menunjukkan adanya potensi politisasi birokrasi yang dapat mengganggu profesionalisme dan kualitas pelayanan publik. Di sisi lain, Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Tengah menekankan perlunya sistem pengelolaan kinerja ASN yang efektif melalui implementasi Permen PAN-RB Nomor 6 Tahun 2022 untuk meningkatkan akuntabilitas dan orientasi hasil dalam pelayanan.

Melihat berbagai permasalahan tersebut, evaluasi terhadap kualitas pelayanan ASN di Kesbangpol Provinsi Sulawesi Tengah menjadi kebutuhan yang mendesak. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana ASN mampu menjalankan tugas pelayanan sesuai standar yang ditetapkan, sekaligus mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kebijakan dan regulasi, melainkan juga pada kompetensi, integritas, serta profesionalisme ASN sebagai garda terdepan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi urgensi untuk memahami kondisi empirik pelayanan publik di Kesbangpol serta merumuskan rekomendasi strategis menuju pelayanan yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

## **B. Metodologi**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kesbangpol Provinsi Sulawesi Tengah. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap realitas sosial secara holistik, termasuk persepsi, pengalaman, serta interaksi antara ASN dan masyarakat pengguna layanan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya menggali makna di balik perilaku birokrasi, dinamika internal organisasi, serta tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan publik.

Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan publik. Informan utama meliputi ASN Kesbangpol, pemohon layanan, serta pemangku kepentingan terkait yang berhubungan dengan administrasi politik dan pembinaan organisasi kemasyarakatan. Jumlah informan disesuaikan dengan prinsip kecukupan data (data saturation), sehingga proses penggalian data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang konsisten.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, serta pandangan informan mengenai praktik pelayanan publik. Observasi dilakukan untuk memahami secara langsung situasi pelayanan, pola interaksi ASN–masyarakat, serta kondisi sarana dan prasarana layanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk menelaah berbagai dokumen resmi seperti SOP, laporan pelayanan, serta regulasi internal yang menjadi dasar operasional Kesbangpol.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan melalui penyusunan matriks, kategori, dan pola temuan yang memudahkan proses pemaknaan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data untuk memastikan interpretasi hasil tetap konsisten dengan realitas empiris. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik guna memastikan keabsahan dan kredibilitas temuan penelitian.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **Bidang Kewaspadaan Pelayanan**

Wawancara dengan informan pada bidang kewaspadaan pelayanan dalam memberikan sikap atau perhatian terhadap setiap laporan masyarakat sebagai berikut:

*“ASN di bidang kewaspadaan selalu sigap dan peduli terhadap laporan masyarakat yang berkaitan dengan potensi gangguan keamanan. Mereka tidak hanya mencatat laporan tersebut, tetapi juga menindaklanjutinya dengan melakukan koordinasi ke instansi terkait seperti kepolisian atau perangkat daerah. Masyarakat yang melapor juga selalu diberi umpan balik agar tahu bagaimana tindak lanjut laporannya.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap perhatian ASN terhadap laporan masyarakat menunjukkan penerapan empati dalam konteks tanggung jawab publik. Tindakan memberikan umpan balik atas laporan masyarakat menandakan bahwa ASN memahami kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan kepastian dan rasa aman. Proses ini memperlihatkan bentuk empati yang fungsional, yaitu bukan sekadar menunjukkan kepedulian secara emosional, tetapi juga diwujudkan melalui tindakan konkret yang menjamin kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

*“Setiap laporan yang masuk, sekecil apa pun, pasti ditanggapi dengan serius oleh ASN bidang kewaspadaan. Mereka juga sering melakukan pengecekan ulang ke lapangan jika informasi yang diterima dianggap penting. Pendekatan seperti ini membuat masyarakat merasa diperhatikan dan lebih percaya untuk melapor lagi bila terjadi hal-hal mencurigakan.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pendekatan proaktif ASN dalam menindaklanjuti laporan menunjukkan empati operasional yang tinggi. Upaya melakukan verifikasi lapangan menggambarkan tanggung jawab moral untuk memastikan setiap laporan tidak diabaikan. Tindakan tersebut memperkuat hubungan sosial antara pemerintah dan masyarakat, karena masyarakat melihat bahwa kepedulian ASN tidak berhenti pada tataran administratif, melainkan diwujudkan dalam bentuk nyata di lapangan. Dengan demikian, empati ASN berkontribusi besar terhadap terbangunnya sistem kewaspadaan yang partisipatif dan berkelanjutan. Wawancara dengan informan pada bidang kewaspadaan pelayanan dalam memberikan empati dan bantuan kepada masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan sebagai berikut:

*“ASN bidang kewaspadaan sangat sabar dalam melayani masyarakat, terutama saat menghadapi laporan yang penuh emosi, seperti kasus konflik antarwarga atau masalah sosial. Mereka tidak langsung mengambil tindakan emosional, melainkan berusaha menenangkan pihak-pihak yang terlibat dan mencari jalan tengah agar persoalan bisa diselesaikan dengan baik.”*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap sabar dan tenang ASN dalam menghadapi situasi emosional menunjukkan kecerdasan emosional yang kuat. ASN tidak hanya bertindak sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai mediator sosial yang mampu membaca situasi psikologis masyarakat. Cara ini mencerminkan empati interpersonal yang efektif, di mana ASN memahami emosi masyarakat dan menyalurkannya ke arah penyelesaian masalah yang konstruktif. Pendekatan semacam ini penting dalam membangun stabilitas sosial dan memperkuat peran Kesbangpol sebagai fasilitator perdamaian di daerah.

*“ASN juga sering memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami konflik sosial, bukan hanya dalam bentuk laporan administratif, tapi juga melalui komunikasi langsung. Mereka berusaha memahami latar belakang masalah dan memberikan saran yang menenangkan agar tidak terjadi eskalasi.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pendampingan langsung yang dilakukan ASN menunjukkan empati dalam dimensi sosial dan moral. ASN tidak hanya fokus pada tugas teknis, tetapi turut berperan dalam menjaga harmoni sosial melalui pendekatan kemanusiaan. Pemahaman terhadap latar belakang masalah menjadi wujud empati kognitif yang membantu ASN mengambil keputusan dengan lebih bijaksana. Sikap ini memperlihatkan bahwa empati berfungsi sebagai jembatan antara birokrasi dan masyarakat dalam menciptakan stabilitas serta rasa saling percaya di tengah potensi konflik. Wawancara dengan informan pada bidang kewaspadaan pelayanan guna memperhatikan kepentingan nelayan dalam pengurusan Surat Keterangan Izin Nelayan (SKIN) sebagai berikut:

*“ASN di bidang kewaspadaan selalu menanggapi laporan dan pertanyaan nelayan terkait penerbitan SKIN. Mereka memastikan setiap dokumen diverifikasi dengan benar, menjelaskan prosedur, dan memberikan informasi mengenai status pengajuan. Nelayan yang datang diberi arahan agar proses pengurusan SKIN berjalan lancar tanpa kebingungan.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap sigap ASN menandakan empati operasional terhadap nelayan. ASN tidak hanya mengeksekusi prosedur, tetapi juga memahami kekhawatiran nelayan, memberikan penjelasan secara rinci, dan menindaklanjuti setiap keluhan. Pendekatan ini membangun kepercayaan dan rasa aman, sehingga nelayan merasa pelayanan SKIN dapat diandalkan. ASN menunjukkan empati melalui tindakan nyata dan prosedur yang jelas.

*“Setiap keluhan atau kendala nelayan terkait dokumen SKIN ditanggapi dengan sabar. ASN memeriksa kelengkapan berkas, memberikan arahan tambahan, dan menyesuaikan alur pelayanan bila diperlukan agar nelayan tidak mengalami kesulitan atau keterlambatan.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kesabaran dan perhatian ASN mencerminkan empati interpersonal. ASN memahami kesulitan nelayan dan memastikan mereka dapat menyelesaikan pengurusan SKIN tanpa kebingungan. Pendekatan ini meningkatkan kualitas interaksi, mengurangi risiko kesalahan, dan memperkuat rasa percaya nelayan terhadap integritas pelayanan publik.

*“ASN melakukan komunikasi lanjutan jika dokumen belum lengkap atau perlu perbaikan, serta menindaklanjuti pengajuan SKIN yang tertunda agar nelayan selalu mendapat informasi terkini.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tindak lanjut aktif ASN mencerminkan empati adaptif, di mana mereka tidak hanya menunggu dokumen lengkap, tetapi juga memastikan proses tetap berjalan lancar. Keterlibatan proaktif ini menimbulkan rasa aman dan kepastian bagi nelayan, sekaligus menunjukkan bahwa pelayanan SKIN bersifat manusiawi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

*“ASN selalu menyambut nelayan dengan ramah, memberikan arahan jelas, dan menekankan bahwa keamanan dokumen dan data nelayan menjadi prioritas.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pendekatan ramah dan perhatian terhadap keamanan dokumen menandakan empati komprehensif. ASN menggabungkan aspek emosional, teknis, dan administratif untuk memberikan layanan yang menyeluruh. Tindakan ini meningkatkan kepuasan nelayan, memperkuat kepercayaan terhadap Kesbangpol, dan memastikan penerbitan SKIN berjalan transparan, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **Bidang Ketahanan Ekonomi, Seni Budaya Kemasyarakatan dan Agama**

Wawancara dengan informan pada bidang ketahanan ekonomi, seni budaya, kemasyarakatan, dan agama guna perhatian ASN terhadap masyarakat dalam pengurusan SKT dan STL sebagai berikut:

*“ASN selalu memastikan masyarakat yang mengurus SKT dan STL merasa dipandu dengan jelas. Mereka menjelaskan setiap dokumen yang dibutuhkan, prosedur pengajuan, dan perkiraan waktu penyelesaian. Jika ada kesulitan, ASN memberikan arahan tambahan agar masyarakat tidak mengalami kebingungan.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ASN menerapkan empati operasional dalam pelayanan administrasi SKT dan STL. Mereka tidak hanya mengikuti prosedur formal, tetapi juga memahami kesulitan masyarakat dalam menyiapkan dokumen. Pendekatan ini membantu masyarakat merasa diperhatikan secara pribadi, meningkatkan kepuasan, dan menumbuhkan rasa percaya bahwa setiap permohonan akan ditangani dengan adil dan transparan. Empati ASN diwujudkan dalam bentuk tindakan nyata dan komunikasi yang jelas.

*“ASN membantu masyarakat menyesuaikan dokumen atau persyaratan yang kurang lengkap. Mereka melakukan pengecekan bersama pemohon, memberikan solusi praktis, dan memastikan setiap langkah sesuai peraturan yang berlaku.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterlibatan langsung ASN mencerminkan empati adaptif, di mana perhatian terhadap kebutuhan individu dikombinasikan dengan ketepatan prosedur. Langkah-langkah ini mengurangi kesalahan, mempercepat proses, dan memberi masyarakat rasa aman bahwa pelayanan SKT dan STL dijalankan secara profesional. ASN berperan sebagai mediator antara regulasi birokrasi dan kebutuhan masyarakat.

*“ASN juga selalu menyapa masyarakat dengan ramah, menanggapi pertanyaan dengan sabar, dan menekankan bahwa informasi dan dokumen mereka dijaga kerahasiaannya. Hal ini membuat masyarakat nyaman dan percaya dalam setiap tahap pengurusan SKT dan STL.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap ramah, sabar, dan memperhatikan kerahasiaan dokumen menandakan empati interpersonal dan sosial. ASN memahami bahwa proses administrasi bisa membingungkan dan menimbulkan kekhawatiran, sehingga komunikasi yang hangat dan jelas menjadi bagian penting dari pelayanan. Pendekatan ini membangun kepercayaan emosional sekaligus memastikan kepastian prosedural, sehingga masyarakat merasa dilayani secara manusiawi.

*“Selain memberikan arahan dan pengawasan dokumen, ASN juga menindaklanjuti pengajuan yang tertunda dengan memberi informasi status pengajuan SKT atau STL. Mereka memastikan masyarakat mengetahui perkembangan proses layanan.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tindak lanjut aktif ASN mencerminkan empati fungsional, di mana perhatian terhadap kebutuhan masyarakat diwujudkan melalui informasi terkini dan transparan. Hal ini memperkuat rasa aman dan kepastian masyarakat terhadap layanan Kesbangpol, sekaligus menunjukkan profesionalisme ASN dalam menangani SKT dan STL. Pelayanan yang responsif, transparan, dan bersahabat menjadi bukti nyata penerapan prinsip empati dalam administrasi publik.

### **Sekretariat/Kepegawaian dan Umum**

Wawancara dengan informan pada bidang sekretariat kepegawaian dan umum guna menunjukkan perhatian (empati) ASN terhadap pegawai dalam proses administrasi, kenaikan pangkat, gaji berkala, dan pensiun sebagai berikut:

*“ASN selalu berusaha menciptakan suasana pelayanan yang nyaman bagi pegawai yang mengurus usul kenaikan pangkat, gaji berkala, atau pensiun. Mereka menjelaskan secara rinci prosedur, dokumen yang diperlukan, dan perkiraan waktu penyelesaian. Jika pegawai mengalami kesulitan, ASN memberikan arahan dan solusi agar proses tetap lancar dan tidak menimbulkan kebingungan.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ASN menerapkan empati operasional dalam pelayanan administratif. Mereka memahami kesulitan pegawai dalam menyiapkan dokumen atau memenuhi persyaratan, sehingga pendekatan yang sabar dan komunikatif membantu pegawai merasa dihargai. Empati ASN tercermin dalam tindakan nyata, yaitu memberikan bimbingan rinci, memeriksa kelengkapan dokumen, dan memastikan setiap proses berjalan sesuai aturan. Pendekatan ini memperkuat rasa aman dan percaya pegawai terhadap prosedur administratif Kesbangpol.

*“ASN juga memperhatikan kendala yang muncul, misalnya jika dokumen belum lengkap atau ada perubahan regulasi. Mereka membantu pegawai menyesuaikan dokumen, memberikan arahan langkah demi langkah, dan memastikan semua persyaratan sesuai ketentuan.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perhatian ASN terhadap kebutuhan pegawai mencerminkan empati adaptif. ASN tidak sekadar menjalankan prosedur formal, tetapi menyesuaikan pelayanan sesuai kondisi individual pegawai. Sikap ini membantu mengurangi stres administratif, memastikan proses kenaikan pangkat, gaji berkala, atau pensiun berjalan lancar, serta memperlihatkan komitmen ASN terhadap kesejahteraan pegawai.

*“Dalam melayani pegawai, ASN selalu menggunakan bahasa yang sopan, ramah, dan menghargai setiap pertanyaan atau keluhan. Mereka menekankan bahwa setiap dokumen dijaga kerahasiaannya dan proses akan diawasi dengan cermat hingga selesai.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap ramah, sabar, dan menjaga kerahasiaan dokumen menandakan empati interpersonal dan profesionalisme. ASN memahami bahwa proses administrasi sensitif dan membutuhkan rasa aman dari pegawai. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pegawai, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap Kesbangpol sebagai lembaga yang profesional, transparan, dan peduli terhadap hak serta kepentingan pegawai.

*“ASN juga memberikan tindak lanjut informasi mengenai status pengajuan SKIN, kenaikan pangkat, atau pensiun secara berkala. Pegawai selalu diinformasikan perkembangan proses agar tidak terjadi kebingungan atau ketidakpastian.”*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tindak lanjut aktif ASN mencerminkan empati fungsional, di mana perhatian terhadap kebutuhan pegawai diwujudkan melalui informasi yang jelas dan tepat waktu. Hal ini memperkuat rasa aman pegawai terhadap proses administrasi, mencegah miskomunikasi, dan menunjukkan bahwa ASN mampu mengintegrasikan empati dengan profesionalisme. Pelayanan yang sabar, responsif, dan transparan memperlihatkan bahwa ASN tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga peduli terhadap kesejahteraan dan kepastian hak pegawai.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sulawesi Tengah secara umum berada pada kategori baik. ASN telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Adapun kesimpulan rinci berdasarkan masing-masing variabel adalah sebagai bukti fisik (*Tangible*): Seluruh pelayanan ASN didukung oleh fasilitas dan sarana yang representatif, rapi, dan mudah diakses, baik untuk pengurus partai politik, peserta Paskibraka, nelayan, organisasi kemasyarakatan, maupun pegawai. Dokumen, formulir, papan pengumuman, media daring, dan sarana pendukung administrasi disiapkan dengan baik, sehingga setiap penerima layanan dapat memperoleh informasi dan melakukan pengurusan secara nyaman dan efisien.

Keandalan (*Reliability*), ASN menunjukkan konsistensi dan akurasi dalam setiap layanan, mulai dari penerbitan SKT dan Banparpol, pendampingan seleksi Paskibraka, pengurusan SKIN nelayan, penerbitan SKT/STL organisasi kemasyarakatan, hingga administrasi kepegawaian. Prosedur dijalankan sesuai ketentuan internal Kesbangpol, setiap tahapan diselesaikan secara sistematis, dan kesalahan administratif diminimalkan melalui pemeriksaan berkas yang teliti. Keandalan ini menciptakan kepercayaan penerima layanan terhadap kualitas dan kredibilitas ASN.

Daya Tanggap (*Responsiveness*): ASN bersikap proaktif dan cepat menanggapi kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat, organisasi, dan pegawai. Mereka tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga membimbing pemohon untuk melengkapi dokumen, memberikan arahan langkah-langkah perbaikan, serta menindaklanjuti laporan atau kendala secara langsung. Pendekatan ini diterapkan di semua layanan, baik untuk pengurusan SKT/SLT, Banparpol, SKIN, kegiatan Paskibraka, maupun administrasi kepegawaian, sehingga memastikan pelayanan berjalan lancar, tepat waktu, dan sesuai prosedur.

Jaminan Kepastian (*Assurance*): ASN memberikan informasi yang jelas, rinci, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam layanan SKT partai politik, Banparpol, SKIN nelayan, pembinaan Paskibraka, SKT/STL organisasi kemasyarakatan, maupun administrasi kepegawaian, ASN menjelaskan prosedur, persyaratan dokumen, alur pelayanan, estimasi waktu, serta langkah verifikasi secara komprehensif. Sikap profesional, kesopanan, kompetensi teknis, dan pemahaman regulasi ASN memberikan rasa aman, kepastian hukum, dan kepastian prosedural bagi semua penerima layanan.

Empati (*Empathy*): ASN menunjukkan perhatian dan kepedulian tinggi terhadap setiap penerima layanan. Dalam pelayanan SKT dan Banparpol, ASN memahami kesulitan pengurus partai; dalam kegiatan Paskibraka dan pembinaan ideologi, ASN menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan fisik, psikologis, dan aspirasi peserta; dalam pengurusan SKIN, ASN memprioritaskan keamanan dokumen dan kelancaran proses bagi nelayan; dalam layanan SKT/STL organisasi kemasyarakatan dan administrasi kepegawaian, ASN bersikap sabar, ramah, menjaga kerahasiaan, dan memberikan tindak lanjut aktif. Pendekatan empati ini menciptakan interaksi yang manusiawi, inklusif, dan membangun kepercayaan publik terhadap Kesbangpol.

#### E. Referensi

- Bovaird, T., and Loffler, E. (2019). *Public Management and Governance* (3rd ed.). London: Routledge.
- Bungin, B. (2015). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kedua. Cetakan ke-8. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dahlan., D. Hasim., dan Hamdan. (2017) Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, *Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran* 4 (2): 69-75.
- Denhardt, R. B., and Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (3rd ed.). New York: Routledge.
- Denhardt, R. B., and Denhardt, J. V. (2018). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Birokrasi: Upaya Mewujudkan Good Governance di Indonesia*. Jakarta: LAN Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, Yogyakarta Gava Media

- Hasyim, M. B., Purnamasari, H., dan Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8 (2): 365-370
- Hughes, O. E. (2018). *Public Management and Administration: An Introduction* (5th ed.). London: Palgrave Macmillan.
- Kurniawan, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lumi, R. V., Pioh, N. R., dan Waworundeng, W. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2 (2): 1-10
- Miles, M. B., Huberman A. M, dan Saldana J. (2014). *Qualitatif Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edition 3. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjetjep Rohindi, UI Press.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustanir, A., Yasin, A., Irwan, dan Rusdi, M. (2018). Potret Irisan Bumi Desa Tonrong Rijang dalam Transect Pada Perencanaan Pembangunan Partisipatif. *Jurnal Moderat*, 4 (4): 1-14.
- Nafimi, L dan Setiawati, B. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tamiang Layang Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *JAPB*, 6 (2): 533-548
- Nurnela, D dan Muis, I. (2024). Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 9
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (2014). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2019. Tentang Perangkat Daerah Yang Melaksanakan Urusan Pemerintahan Di Bidang Kesatuan Bangsa Dan Politik.
- Rahardjo, M. M. (2021). *Manajemen Aparatur Sipil Negara Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Rahayu, A. D., dan Purnamasari, H. (2023). Kualitas Pelayan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 8 (1): 29-43
- Ramadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N. Agustina, M. Refelino, J. Tojiri, Y. Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Yendrianof, D., Sari, A. P., dan Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan. Yayasan Kita Meulis
- Randang, J., Rumorus, J., dan Waleleng, G. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3 (20): 51-68
- Republik Indonesia. (2017). Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS.
- Rizki, Z. M., dan Tresnawati, A. (2024). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Cipageran Kota Cimahi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 10 (4): 2221-2227
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., and Clerkin, R. M. (2020). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector* (9th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Saleh, A. M. (2010). *Model Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif dan Implementasi*. Jakarta: PT Pustaka Ilmu
- Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif R&D*. cetakan ke-19. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2021). *Digitalisasi Birokrasi Pelayanan dan Bukan Kekuasaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Widodo, J. (2021). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja (Edisi revisi)*. Media Nusa Creative.
- Yanti, R., dan Suryani, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB)*, 7 (1): 716-734.