

## **Kualitas Pelayanan Pusat Diskusi Bisnis dan Teknologi Berbasis Elektronik Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sigi**

**Wahyu Dwi Julianto, Suasa, Hartawan**

Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Tadulako, Kota Palu, Indonesia

Email: [wahyu.djuli@gmail.com](mailto:wahyu.djuli@gmail.com)

### **Article Information**

Submitted: 22

January 2025

Accepted: 31

January 2025

Online Publish: 31

January 2025

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Pusat Diskusi Bisnis dan Teknologi (PDBT) berbasis elektronik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sigi menggunakan model SERVQUAL. Model ini mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan PDBT berbasis elektronik telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, masih terdapat berbagai kendala yang memerlukan perhatian. Infrastruktur jaringan internet yang belum merata dan rendahnya literasi digital masyarakat menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi layanan. Selain itu, meskipun layanan ini memiliki standar operasional yang jelas, peningkatan kapasitas sumber daya manusia masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan hasil analisis, direkomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi pegawai, serta optimalisasi strategi sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemanfaatan layanan PDBT berbasis elektronik. Dengan implementasi strategi yang tepat, layanan ini diharapkan dapat lebih efektif, inklusif, dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat Kabupaten Sigi.

**Kata Kunci:** *pelayanan publik, PDBT, layanan berbasis elektronik, model SERVQUAL, transformasi digital*

### **Abstract**

*This study aims to analyze the quality of the Electronic-Based Business and Technology Discussion Center (PDBT) services at the Department of Industry and Trade of Sigi Regency using the SERVQUAL model. This model assesses service quality based on five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A descriptive qualitative approach was applied, with data collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that while the electronic-based PDBT service has facilitated easier access for the public, several challenges require attention. Unequal internet infrastructure and low digital literacy remain major obstacles to optimizing services. Furthermore, despite having clear operational standards, improving human resource capacity is still necessary to enhance service quality. Based on the findings, it is recommended to enhance technological infrastructure, improve staff competencies, and optimize socialization strategies to increase public utilization of the PDBT service. With the proper implementation of these strategies, this service is expected to be more effective, inclusive, and beneficial to the broader community in Sigi Regency.*

**Keywords:** *public service, PDBT, electronic-based services, SERVQUAL model, digital transformation*

How to Cite

DOI

e-ISSN

Published by

Wahyu Dwi Julianto, Suasa, Hartawan/Kualitas Pelayanan Pusat Diskusi Bisnis dan Teknologi Berbasis Elektronik Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sigi/Vol 5 No 6 (2025)

<http://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v5i6.616>

2721-2246

Rifa Institute

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mengadopsi sistem berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Salah satu inisiatif yang mulai diterapkan di berbagai daerah adalah pelayanan publik berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah (Damayanti et al., 2024; Effendy et al., 2024).

Dalam konteks Kabupaten Sigi, inovasi pelayanan publik berbasis elektronik telah diimplementasikan melalui Pusat Diskusi Bisnis dan Teknologi (PDBT) yang dikelola oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Layanan ini bertujuan untuk memberikan wadah konsultasi bagi pelaku usaha industri kecil dan menengah (IKM) dalam pengembangan bisnis serta penerapan teknologi tepat guna. Dengan sistem berbasis website, layanan ini diharapkan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas tanpa batasan geografis.

Namun, efektivitas layanan PDBT berbasis elektronik masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan penelitian awal, beberapa kendala yang ditemukan meliputi kurangnya infrastruktur internet di beberapa wilayah, minimnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya sosialisasi mengenai cara mengakses dan menggunakan layanan ini. Selain itu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan informasi dalam layanan berbasis elektronik juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Permasalahan ini berpotensi menghambat optimalisasi layanan PDBT dalam meningkatkan daya saing pelaku usaha di Kabupaten Sigi (Apriandhini & Wahyuni, n.d.; Wahyurini et al., 2019).

Berangkat dari fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan PDBT berbasis elektronik dengan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988). Model ini mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dengan menganalisis kelima dimensi ini, diharapkan penelitian dapat mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki dalam pelayanan PDBT agar lebih efektif dan bermanfaat bagi masyarakat di Kabupaten Sigi.

## Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan landasan konseptual yang mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu, teori, dan konsep yang relevan dalam menganalisis kualitas pelayanan publik berbasis elektronik. Berikut beberapa kajian literatur yang mendukung penelitian ini:

### Model SERVQUAL dalam Penilaian Kualitas Pelayanan Publik

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) merupakan metode yang banyak digunakan dalam penelitian kualitas layanan. Model ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa model ini efektif dalam mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi publik maupun swasta.

### Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pelayanan berbasis elektronik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam administrasi publik. (Lukman & Sakir, 2024) menyatakan

bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan.

### **Kendala dalam Implementasi Layanan Publik Digital**

Studi yang dilakukan oleh (Susilawati et al., 2023) mengidentifikasi beberapa tantangan dalam penerapan pelayanan berbasis elektronik, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data. (Nurdin et al., 2012) juga menegaskan bahwa meskipun layanan digital semakin berkembang, kesenjangan digital di wilayah terpencil masih menjadi tantangan utama dalam optimalisasi layanan tersebut.

### **Relevansi Penelitian dengan Pengembangan Ilmu Administrasi Publik**

Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian implementasi e-government di daerah. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan PDBT berbasis elektronik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital.

Dengan merujuk pada berbagai literatur di atas, penelitian ini memiliki justifikasi yang kuat untuk dilakukan guna memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan layanan publik berbasis elektronik, khususnya di Kabupaten Sigi.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis kualitas layanan PDBT berbasis elektronik berdasarkan model SERVQUAL. Metode ini dipilih karena memungkinkan analisis mendalam terhadap persepsi dan pengalaman pengguna layanan. Menurut Bogman dan Taylor dalam Moleong (2010), Metode penelitian kualitatif merupakan cara mengumpulkan deskripsi verbal atau tertulis mengenai orang-orang dan aktivitas yang bisa ditelusuri. Pendekatan ini memberikan penekanan yang sama pada latar belakang orang tersebut dan kesejahteraannya secara keseluruhan.

Menurut lofland sebagaimana di kutip oleh moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata kata atau ucapan atau perilaku orang-orang yang dialami dan di wawancarai (Moleong, 2018). Penggunaan kata-kata dan perbuatan dalam penelitian kualitatif dalam penelitian kualitatif merupakan sumber data yang paling penting, sedangkan sisanya berasal dari sumber sekunder seperti catatan, buku, majalah, dan bahan arsip dan sumber lain yang kaitan dengan topik penelitian. Berikut sumber data utama penelitian kualitatif, yaitu Sumber Data Primer dan Data Sekunder. Data primer ialah informasi yang dihasilkan peneliti langsung dari sumbernya (tanpa menggunakan perantara), seperti informasi yang dikumpulkan langsung dari objek yang diteliti. Sedangkan Data sekunder disebut juga data atau informasi yang diperoleh dari lembaga atau lembaga yang ada dan/atau terkait dengan layanan berbasis elektronik berupa catatan atau laporan harian, adalah data atau informasi yang peneliti terima tidak secara langsung dari sumber aslinya (data atau informasi yang didapat melalui pihak ketiga).

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, di mana informan dipilih berdasarkan keterlibatan dan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan PDBT. Menurut Sugiyono (2018), penentuan informan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik *purposive*. Teknik *purposive* sendiri dapat diartikan sebagai salah satu teknik *sampling non probability sampling* karena datanya tidak berupa angka. Pada penelitian ini cara penentuan informan menggunakan teknik tersebut, dimana teknik pengambilan/penentuan sumber data

dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu yang di maksud adalah memilih sumber data atau orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan.

Data dikumpulkan melalui tiga metode utama yaitu wawancara mendalam terhadap pengguna layanan PDBT dan pegawai dinas untuk memahami pengalaman, kendala, serta harapan mereka terhadap layanan ini. Selain itu dilakukan juga observasi Langsung untuk mengamati secara langsung bagaimana layanan PDBT berbasis elektronik digunakan serta kendala teknis yang mungkin terjadi. Serta dapat dilakukan pula Dokumentasi untuk mengumpulkan data sekunder seperti laporan tahunan, regulasi terkait, serta dokumen lainnya yang mendukung penelitian. Kemudian Data dianalisis menggunakan teknik kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan berdasarkan metode model (Syafi'i et al., 2020)

## Hasil dan Pembahasan

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik) mengacu pada fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana yang mendukung layanan PDBT berbasis elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa meskipun Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sigi telah menyediakan perangkat dan sistem berbasis elektronik yang memadai pada lingkungan Kantor mereka, namun masih terdapat kendala dalam infrastruktur jaringan internet yang kurang merata di beberapa wilayah. Selain itu, kurangnya promosi terhadap keberadaan layanan ini maupun tingkat literasi digital masyarakat di beberapa daerah yang masih rendah terhadap penggunaan teknologi berbasis elektronik juga menjadi hambatan dalam peningkatan jumlah pengguna.

Reliability mencerminkan kemampuan pemberi layanan (aparat maupun sistem) untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Analisis menunjukkan bahwa PDBT berbasis elektronik memiliki potensi dan telah mampu telah mampu memberikan pelayanan publik yang handal. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas serta kehandalan pemberi layanan yang menggabungkan kompetensi aparat yang handal daengan sistem informasi yang andal, merupakan dua indikator penting dalam mengukur dimensi reliability. Kedua indikator ini saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pelayanan dengan sistem yang handal, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan PDBT berbasis elektronik di Kabupaten Sigi.

Daya tanggap atau Responsiveness mengacu pada sejauh mana layanan dapat memberikan respons yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berbasis elektronik yang diterapkan oleh Dinas Perindag Kabupaten Sigi secara umum menunjukkan hasil yang positif, dengan kecepatan pelayanan dan respons yang efektif serta efisien. Kecepatan pelayanan dan kecepatan dalam merespon merupakan dua indikator penting dalam mengukur dimensi *responsiveness* dimana keduanya saling melengkapi dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan adanya penerapan kecepatan pelayanan dan responsivitas pada pelayanan PDBT berbasis elektronik, Dinas Perindag Kabupaten Sigi dapat membangun kepercayaan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan reputasi institusi.

Jaminan atau Assurance dalam pelayanan merujuk pada pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menanamkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat yang diberikan oleh layanan PDBT berbasis elektronik. Penelitian mengungkap Pelayanan PDBT berbasis elektronik telah memberikan pelayanan yang menjunjung tinggi nilai-nilai profesionalisme, dengan pemahaman aparat akan tupoksi masing-masing, hingga kualifikasi pendidikan dan pelatihan aparat yang merupakan tiga indikator penting dalam mengukur dimensi assurance. Dengan adanya hal tersebut memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan ekspektasi, serta menciptakan

kepercayaan dan kepuasan terhadap kinerja instansi sebagai penyedia layanan publik yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Empati mencerminkan sejauh mana penyedia layanan memahami dan memperhatikan kebutuhan pengguna. Pemberi layanan yang memahami dan mendahulukan kepentingan masyarakat, serta bagaimana pemberi layanan melayani dengan penuh rasa tanggung jawab dan kepedulian merupakan indikator penting dalam mengukur dimensi empati. Dari hasil observasi, dan wawancara dapat terlihat adanya kedua hal tersebut yang saling melengkapi dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan adanya kedua indikator tersebut pada pelayanan PDBT berbasis elektronik, Dinas Perindag Kabupaten Sigi dapat menciptakan layanan yang lebih humanis, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Pusat Diskusi Bisnis dan Teknologi (PDBT) berbasis elektronik di Kabupaten Sigi menunjukkan bahwa pelayanan belum optimal, sebab meskipun terdapat berbagai aspek yang sudah berjalan dengan baik, masih ada kendala yang perlu diperbaiki. Dari lima dimensi SERVQUAL yang dianalisis, ditemukan bahwa Infrastruktur layanan sudah memadai di lingkungan kantor, tetapi keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital di beberapa wilayah masih menjadi kendala. Sistem layanan telah mampu memberikan pelayanan yang handal dengan standar yang jelas, namun peningkatan kompetensi sumber daya manusia masih diperlukan. Pelayanan berbasis elektronik telah menunjukkan hasil yang positif dalam kecepatan dan efektivitas respons, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Profesionalisme aparat dalam menjalankan tugasnya telah menciptakan rasa percaya dan keamanan bagi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Serta PDBT berbasis elektronik menunjukkan pendekatan layanan yang humanis, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Transformasi layanan publik berbasis elektronik harus diimbangi dengan peningkatan infrastruktur dan pemahaman literasi digital masyarakat. Selain itu, edukasi mengenai manfaat serta penggunaan layanan berbasis elektronik perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat lebih mudah beradaptasi. Pemerintah daerah perlu mengembangkan strategi yang berkelanjutan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait penggunaan layanan digital serta memastikan bahwa sumber daya manusia yang bertugas dalam sistem ini memiliki keterampilan yang memadai. Dengan implementasi strategi yang tepat, layanan publik berbasis elektronik dapat lebih efektif, inklusif, dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat Kabupaten Sigi.

## BIBLIOGRAFI

- Apriandhini, M., & Wahyuni, P. M. (n.d.). Kebijakan Program Tax Amnesty Sebagai Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak. *Transformasi Sosial Menuju Masyarakat Informasi Yang Beretika Dan Demokratis*.
- Damayanti, S., Setiawan, W. D., Pangestu, S. E., Pribadi, S. A., & Argadinata, H. (2024). Transformasi kepemimpinan digital sekolah dasar dalam menuju efisiensi dan transparansi di era digital. *Proceedings Series of Educational Studies*, 1–9.
- Effendy, C. A., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Peran teknologi informasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan sistem informasi rumah sakit dalam meningkatkan kinerja rumah sakit (Kajian literatur). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 13479–13489.
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042–1049.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2012). The influence of external institutional pressures on local e-government adoption and implementation: A coercive perspective within an Indonesian local e-government context. *Electronic Government: 11th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2012, Kristiansand, Norway, September 3-6, 2012. Proceedings 11*, 13–26.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Susilawati, F. E., Yanti, R., & Erni, E. (2023). Transformasi Digital Pemerintah (Studi Kasus: Implementasi e-Government dan Hambatannya). *Journal Social Society*, 3(2), 80–94.
- Syafi'i, M., Rahardian, R., & Setijaningrum, E. (2020). *Waste Problem: An Analysis of Development Policy Instrument of the Regional Regulation Number 8 of 2013 in Sampang Regency*. 154(8), 2013–2015. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201116.023>
- Wahyurini, E., Perwira, R. I., & Yudhiantoro, D. (2019). Pengembangan Produksi Garut Pada Ukm Lancar Rejeki Desa Kadireso Pajangan, Bantul. *LPPM UPN VY PRESS*, 1282.

### Copyright holder:

Wahyu Dwi Julianto, Suasa, Hartawan (2025)

### First publication right:

Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan

### This article is licensed under:

Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

