

Abstrak

Kualitas layanan khususnya sektor publik menjadi perhatian utama dan perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penilaian terhadap kualitas layanan publik dilihat dari 3 aspek yaitu kinerja layanan, lingkungan layanan, dan alur layanan. Pendekatan yang digunakan untuk menilai ketiga aspek tersebut adalah SERVPERF, *Servicescape*, dan *Service Blueprints*. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan observasi di Pos Bantuan Hukum (Posbakum) Pengadilan Agama Sleman. Data kuesioner dikumpulkan dengan metode *purposive sampling* dengan 55 responden yang berpartisipasi. Kuesioner yang disebarkan berjumlah 31 pernyataan yang terdiri dari 22 item dimensi SERVPERF dan 9 item dimensi *Servicescape*. Hasil penelitian yang didapatkan adalah atribut SERVPERF termasuk dalam kategori sangat baik dan baik dengan dimensi *assurance* mendapatkan nilai tertinggi (4,40) dan dimensi *Tangibles* dengan nilai terendah (4,11). Berdasarkan kuesioner juga didapatkan hasil keseluruhan atribut *Servicescape* berada pada kategori baik, namun yang perlu untuk ditingkatkan adalah dimensi *Space/Function* karena mendapatkan nilai terendah (3,69). Hasil penilaian berdasarkan *Service Blueprints* adalah melakukan efisiensi pada waktu tunggu dan layanan serta meningkatkan kualitas SDM (pegawai Posbakum) dengan menerapkan konsep 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*).

Kata kunci: Kualitas Layanan, Layanan Publik, Posbakum, SERVPERF, *Servicescape*, *Service Blueprints*, 5S.

Abstract

Service Quality especially in the public sector is a major concern and needs to be improved so that it can be better to meet the needs of the citizen. This study aims to assess the quality of public service based on 3 aspects, service performance, service environment, and service flow. The approach used to assess these three aspects is SERVPERF, Servicescape, and Service Blueprints. The research method used was by distributing questionnaires and conducting observations at Pos Bantuan Hukum (Posbakum) of Pengadilan Agama Sleman. Questionnaire data were collected by purposive sampling method with 55 respondents participating. The questionnaires distributed were 31 statements consisting of 22 SERVPERF dimensions and 9 Servicescape dimensions. The results obtained are SERVPERF attributes included in the category of “very good” and “good” with the assurance dimension getting the highest score (4.40) and the tangibles dimension with the lowest score (4.11). Based on the questionnaire the results of the overall Servicescape attributes are in the “good” category, but what needs to be improved is the Space/Function dimension because it gets the lowest score (3.69). The results of the assessment based on Service Blueprints are to perform efficiency in waiting and service times and improve the quality of HR (Posbakum’s employees) by applying the 5S concept (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, and Shitsuke*).

Keywords: Service Quality, Public Service, Posbakum, SERVPERF, Servicescape, Service Blueprints, 5S.