



DIMENSI KUALITAS KARAKTER SEBAGAI UNSUR UTAMA KAPABILITAS AKTOR PELAKU PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN YANG BERKUALITAS DAN PROFESIONAL BERKESINAMBUNGAN : ANALISIS BIBLIOMETRIK

Abdul Ghoni Purwanto Edi¹, Ika Sartika²

^{1,2}Sekolah Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri

dip.13.769@ipdn.ac.id, ika_sartika@ipdn.ac.id

Abstrak:

Di era masyarakat cerdas 5.0, permintaan terhadap kualitas pelayanan publik yang berbasis digitalisasi dan inovasi semakin meningkat, dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah. Namun, di Indonesia, terdapat tantangan besar terkait etika, standar, dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dimensi kualitas karakter sebagai unsur utama dalam meningkatkan kapabilitas aktor penyelenggara pelayanan publik yang profesional dan berkesinambungan. Metode yang digunakan adalah analisis bibliometrik dengan memanfaatkan data dari database Google Scholar menggunakan kata kunci “public service quality”. Data dianalisis melalui aplikasi VOSviewer untuk memetakan tren, sitasi, dan keterkaitan topik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa publikasi terkait kualitas pelayanan publik mengalami peningkatan signifikan sejak 2014, dengan puncak tertinggi pada 2022. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa tema seperti kualitas karakter, kepuasan pelanggan, dan etika publik menjadi fokus utama dalam penelitian. Kesimpulannya, terdapat potensi besar untuk pengembangan penelitian lebih lanjut mengenai dimensi kualitas karakter dalam pelayanan publik di Indonesia, dengan penekanan pada etika dan soft skills aparatur. Implikasi penelitian ini penting untuk memperkuat standar pelayanan publik berbasis etika yang berkesinambungan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

Kata Kunci: kesetiaan, kualitas pelayanan publik pemerintahan

Abstract:

In the era of Smart Society 5.0, the demand for high-quality public services based on digitalization and innovation is increasing, with the hope of receiving fast, efficient, and friendly services. However, in Indonesia, there are significant challenges related to the ethics, standards, and behavior of officials in providing public services. This study aims to evaluate the quality dimension of character as

the main element in improving the capabilities of professional and sustainable public service provider actors. The method employed is a bibliometric analysis, utilizing data from the Google Scholar database, with the keyword "public service quality." The data is analyzed using the VOSviewer application to map trends, citations, and topic-relatedness. The study's results show that publications related to the quality of public services have increased significantly since 2014, with a peak in 2022. Further analysis shows that themes such as character quality, customer satisfaction, and public ethics are the main focus in the research. In conclusion, there is considerable potential for further research on the dimension of character quality in public service in Indonesia, with an emphasis on ethics and soft skills among the apparatus. The implications of this research are significant in strengthening sustainable, ethics-based public service standards, which can ultimately improve the quality of public services in the future.

Keywords: *loyalty, quality of government public services*

Pendahuluan

Tata Kelola Pemerintahan Publik Baru (*New Publik Management*) merupakan suatu transisi terhadap berlangsungnya evolusi dari Pemerintahan yang berorientasi pada Administrasi Publik (*Publik Administration*) menuju Pemerintahan Publik Baru (*New Publik Governance*) (Kadir, 2020)(Akmal, 2023). Oleh karena itu, istilah Administrasi Publik (PA), Tata Kelola Publik (NPM) dan Pemerintahan Publik Baru (NPG) sebenarnya merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dengan berbagai aktivitas yang menyeluruh dan komprehensif, mencakup rancangan dan implementasi kebijakan publik dan pelayanan publik di berbagai bidang (Elliott et al., 2024) (Fikri, 2023).

Sementara itu eksplorasi Tata Kelola Pemerintahan Publik Baru (*New Publik Management*), menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam dua hal utama yaitu : 1) tentang implementasi kebijakan publik (*publik policy implementation*) dan 2) pelaksanaan atau pemberian pelayanan publik (*publik service delivery*). Secara khusus, kedua hal tersebut sangat ditunjukkan oleh superioritas perusahaan swasta yang berorientasi bisnis, yang secara tata kelola benar-benar berada diatas tingkatan dari “sekedar” penyelenggara administrasi publik, dimana teknik-teknik pelayanan publik yang diberikan kepada pelanggan-pelanggannya, benar-benar ditujukan untuk peningkatan efisiensi sekaligus efektivitas pelayanan publik itu sendiri (Prabowo, 2022) (Fahri, 2021) dimana hal ini akan berdampak besar pada keberlangsungan Perusahaan itu dalam jangka panjang.

Maka dari itu di sektor swasta inovasi-inovasi pelayanan Pelanggan benar-benar direncanakan, dirancang, dikaji intensif, diujicobakan, diimplementasikan, dimonitor dan dievaluasi secara komprehensif dan berkesinambungan, untuk benar-benar meningkatkan kinerja bisnis, menghasilkan *revenue* bagi Perusahaan, meningkatkan tradisi profitabilitas dari saat ke saat, dengan mengimplementasikan berbagai program dan kampanye loyalitas pelanggannya. Seluruh rangkaian kegiatan terintegrasi ini disebut sebagai *Customer Relationship Management (CRM)*, yang dimaknai sebagai strategi besar perusahaan yang didisain untuk meningkatkan pendapatan dan keuntungan, menekan biaya-biaya secara

efisien, serta meningkatkan efektivitas dan loyalitas Pelanggan, dengan prinsip “put customer centricity first” (Sembiring et al., 2019)(Sudarso et al., 2020).

Di era pemerintahan baru sebagaimana sedang terjadi di Indonesia baru-baru ini, khususnya paska pelantikan Presiden dan Wakil Presiden Republik Indonesia pada 20 Oktober lalu, ditegaskan oleh Presiden RI dalam pidato perdananya dan ditegaskan kembali pada Rapat Kabinet perdana tanggal 21 Oktober 2024, bahwa sudah saatnya sekarang ini Pemerintah melayani masyarakat dengan cara-cara yang terbaik (*ultimate public service*). Tak pelak lagi, inovasi pelayanan publik harus menjadi prioritas utama pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan publik dan menyampaikannya dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik secara paripurna – baik menyangkut “P-1 Pillar”: produk pelayanan publik yang prima (*product and services excellence*), “P-2 Pillar”: proses penanganan pelayanan publik yang prima (*process and IT support excellence*) dan “P-3 Pillar”: orang-orang atau aktor pelayanan publik yang unggul (*people and service excellence*) yang penuh dengan etika sikap perilaku yang profesional tanpa syarat!

Dalam konteks bidang pemerintahan ini, etika merupakan landasan moral bagi penyelenggara pemerintahan (Yusuf, 2018). Secara ringkas, tugas pokok pemerintahan meliputi tiga fungsi yang hakiki, yaitu: Pelayanan (*service*), Pemberdayaan (*empowerment*), dan Pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan, Pemberdayaan akan mendorong kemandirian dan Pembangunan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat (Ahmar & Parawangi, 2016)(Thahir, 2019). Etika pemerintahan seyogyanya dikembangkan untuk memaksimalkan pelaksanaan fungsi-fungsi di atas. Artinya, Setiap tindakan yang tidak sesuai, tidak mendukung, bahkan terlebih lagi menghambat perwujudan dari fungsi-fungsi itu seyogyanya dipandang sebagai pelanggaran etika. Kebutuhan suatu pemerintahan untuk memiliki pedoman tentang landasan etika bagi para aparturnya, berkaitan dengan sifat kekuasaan yang cenderung menyeleweng (Maolani et al., 2021). Maka, kekuasaan pemerintahan hanya mungkin dijinakkan melalui penegakan hukum dan etika. Pada saat yang sama, aparat pemerintah juga perlu memiliki iman yang kuat serta acuan moral yang jelas. Hanya dengan modal dasar kepribadian yang seperti itu, aparat pemerintah dapat dibina lebih lanjut agar mentaati nilai-nilai etika profesinya. Dengan kata lain, ketaatan etis tidaklah terbangun dalam kevakuman iman dan moral setiap pribadi aparat pemerintah. Ketaatan itu harus terbangun di atas landasan iman yang kuat dan etika moral yang tinggi.

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini adalah fokus pada kualitas karakter aktor penyelenggara pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan etika dan profesionalisme dalam pelayanan. Meskipun telah banyak penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan publik dari sisi administratif dan teknis, sedikit yang menggali kualitas karakter aparat pemerintah sebagai faktor utama yang memengaruhi keberlanjutan dan kualitas pelayanan publik. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan wawasan yang lebih dalam tentang pentingnya kualitas karakter aktor penyelenggara pelayanan publik dan bagaimana standar etika yang lebih tinggi dapat memperbaiki kualitas layanan di sektor publik, mendukung tercapainya *good governance*, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Metode

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi jurnal yang sudah dipilih dan memperhatikan indikator-indikator keseluruhan penelitian, asal tulisan, penerbit tulisan, total sitasi, nama institusi, dan negara asal tulisan. Menurut Cobo et al dalam analisis bibliometrik terbagi menjadi dua prosedur utama, yaitu *Performance Analysis* dan *Science Mapping*. *Performance Analysis* dipakai untuk menilai indikator ilmiah, seperti institusi, negara, dan penulis, serta mengukur dampak indikator berdasarkan data bibliografi. Sementara itu, *Science Mapping* dipakai untuk menggambarkan struktur dan dinamika sebuah penelitian ilmiah.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah analisis bibliometrika dengan menggunakan kata kunci “public service quality”. Pengambilan data dalam penelitian ini diambil dari database Scholar. Pada tahap awal Scholar dilakukan pencarian artikel terkait kualitas pelayanan pada sektor publik. Pencarian yang dituju menggunakan kata kunci “public OR service OR quality” dengan pembatasan rentang waktu tahun 2014 sampai dengan 2024 untuk mendapatkan data terbaru yang lengkap. Dengan adanya data lengkap dan terbaru tersebut, maka pencarian tersebut disaring kembali dengan pemilihan *subject area* yaitu *social science* dan *keyword* yaitu *customer relationship management excellence experience professional ethics satisfaction engagement hospitality loyalty delight happiness*. Setelah mendapatkan hasil dari pencarian, langkah selanjutnya yaitu mengunduh dan melakukan seleksi dengan cara meninjau judul, abstrak, dan kata kunci pada setiap artikel untuk dapat dipastikan bahwa artikel yang digunakan memiliki fokus penelitian yang akan dilakukan. Hasil akhir dari data artikel yang telah didapat kemudian akan diestrak dan dimasukkan ke dalam peranti lunak *VOSviewer* untuk dilakukan analisis bibliometrik. Pada aplikasi *VOSviewer* hasil perolehan data scholar disimpan dalam pilihan format RIS dan CSV, kemudian diolah lagi dan dianalisis peneliti berdasarkan peta persebaran kata kunci yang meliputi *Network Visualization*, *Overlay Visualization*, *Density Visualization*.

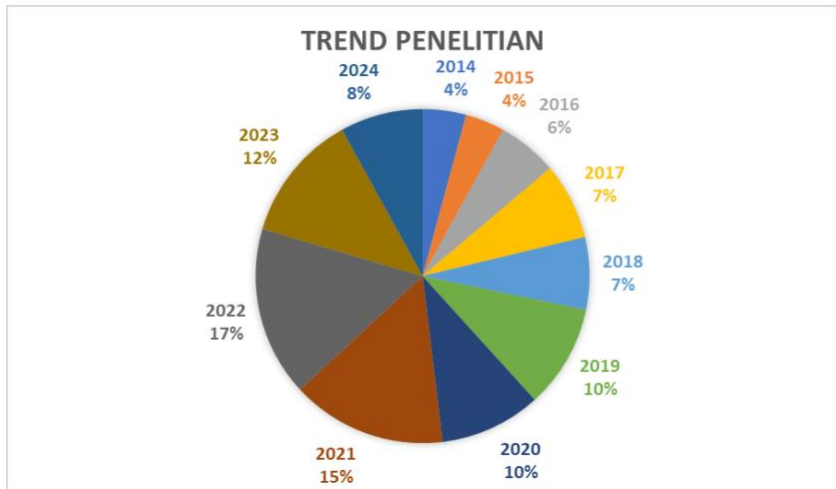
Bibliometrik sendiri adalah suatu metode evaluasi yang dipakai dalam mendalami dampak dan pola penelitian dalam suatu literatur akademis, Boardus (1987), dan juga bisa menggambarkan bahwa, walaupun terdapat variasi pengertian terkait bibliometrik, yang pada dasarnya merupakan metode statistik atau kuantitatif yang diterapkan untuk mengenali pola sistematis dalam literatur terkait suatu tema. Fokus dalam analisis bibliometrik terletak pada mengukur hasil karya, termasuk jumlah kutipan dalam penelitian dan dampak riset pada tema khusus.

Hasil dan Pembahasan

A. Tren Publikasi

Hasil analisis menggunakan Publish or Perish (POP) dan *VOSviewer* (VOS) terkait tren publikasi yang didapat dari 500 artikel dari “journal google scholar” dengan keywords: *public service quality, customer relationship management excellence experience professional ethics satisfaction engagement hospitality loyalty delight happiness*, adalah bahwa penelitian terkait topik yang diangkat Penulis tersebut di atas selama 11 tahun terakhir sejak tahun 2014 hingga 2024, mengalami tren kenaikan dari tahun ke tahun, dengan publikasi paling sedikit terjadi pada tahun 2014 dan 2015 sebanyak 4%, kemudian meningkat pada tahun 2016 sebanyak 6% publikasi, dan publikasi terbanyak terjadi pada yaitu pada tahun 2022 sebesar 22%, dan kembali menurun pada tahun berikutnya

Tabel 2. Trend Penelitian



Sumber Analisis POP, diolah Penulis 2024

B. Tren Pengaruh Peneliti dan Artikel

Tren publikasi juga dapat dilihat dari sitasi pada artikel yang berpengaruh dari sisi Peneliti dan Judul Arikel. Jumlah 10 besar terbanyak sitasi artikel yang terjaring dalam analisis bibliometrik dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Jumlah 10 Sitasi Terbanyak dari Judul Artikel dan Peneliti

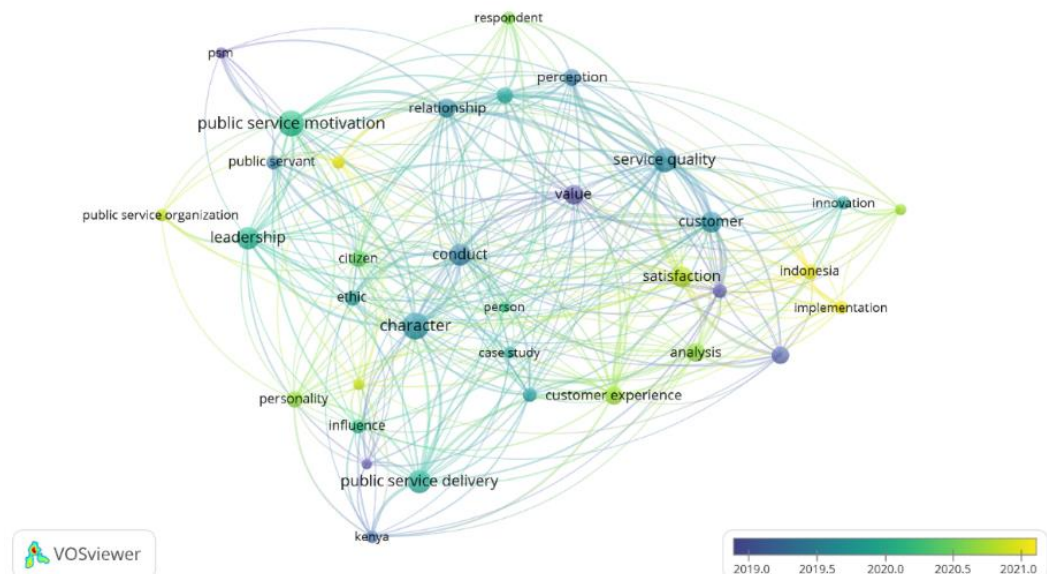
No	Penulis	Judul	Tahun	Jumlah Sitasi
1	AS Cantallops, F Salvi	New consumer behavior: A review of research on eWOM and hotels	2014	1413
2	KKF So, C King, BA Sparks...	The role of customer engagement in building consumer loyalty to tourism brands	2016	978
3	LA Kasiri, KTG Cheng, M Sambasivan...	Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty	2017	811
4	SM Dam, TC Dam	Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty	2021	803
5	JH Kim	The impact of memorable tourism experiences on loyalty behaviors: The mediating effects of destination image and satisfaction	2018	778
6	V Leninkumar	The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty	2017	772
7	MW Nyadzayo, S Khajehzadeh	The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer	2016	757

Berikut ini adalah analisis data dari hasil pemetaan yang Penulis temukan, sebanyak 500 terminologi yang terbagi menjadi 5 *cluster* yang memiliki hubungan antara satu dengan lainnya. Dari hal ini kita bisa melihat sedikit celah yang memiliki potensi untuk diteliti lebih dalam lagi. Terlihat sangat banyak garis yang menghubungkan satu sama lain. Masing-masing dari warna tersebut memiliki arti dan interpretasi tersendiri, apabila warnanya cenderung gelap, maka telah banyak penelitian menggunakan topik materi tersebut. Sebaliknya, apabila semakin terang warna sebuah terminologi, maka semakin sedikit penelitian yang telah dilakukan yang terkait dengan tema tersebut.

Didapatkan 35 item dengan analisis *cluster* bibliometrik pada tabel *Network Visualization*, adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan gambar dalam tabel di atas, *cluster* 1 berwarna merah berjumlah 10 item dengan *cluster* yang paling besar adalah item *customer*
2. Berdasarkan gambar dalam tabel di atas, *cluster* 2 berwarna hijau berjumlah 10 item dengan *cluster* yang paling besar adalah item *public service delivery*
3. Berdasarkan gambar pada tabel di atas, *cluster* 3 berwarna biru tua berjumlah 6 item dengan *cluster* yang paling besar adalah item *character*
4. Berdasarkan gambar pada tabel di atas, *cluster* 4 berwarna kuning berjumlah 6 item, dengan *cluster* yang paling besar adalah *job satisfaction*
5. Berdasarkan gambar pada tabel di atas, *cluster* 5 berwarna ungu berjumlah 3 dengan *cluster* yang paling besar adalah item *demographic characteristic*

Tabel 5. *Overlay Visualization*



Dari visualisasi gambar terlihat bahwa tema *value*, *customer*, *service quality*, *conduct*, *character*, *leadership*, *public service motivation* dan *public service delivery*

topik atau tema yang memungkinkan penelitian potensial yang dapat dilaksanakan di masa yang akan datang.

Kesimpulan

Dari analisis bibliometrik pada tema “Dimensi Kualitas Karakter sebagai Unsur Utama Kapabilitas Aktor Pelaku Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintahan yang Berkualitas dan Profesional Berkesinambungan”, bahwa penelitian terkait topik yang diangkat Penulis masih memiliki potensi penelitian dengan analisis lebih mendalam terkait dengan dimensi kualitas karakter dari aktor penyelenggara pelayanan publik dengan analisa kualitatif kepada sikap perilaku dengan pengetahuan dan keterampilan *softskills* pemberian pelayanan publik prima berdasarkan standar pelayanan publik yang diturunkan dari Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2019, dilengkapi dengan alat serta sistem monitoringnya secara berkesinambungan.

Daftar Pustaka

- Ahmar, M., & Parawangi, A. (2016). Peran Pemerintah Dalam Pemberdayaan Petani Padi Di Desa Parumpanai Kecamatan Wasuponda Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 120–136.
- Akmal, M. (2023). *Governance Network Pada Implementasi Kebijakan Energi Baru Terbarukan Di Indonesia= Governance Network In New Renewable Energy Policy Implementation In Indonesia*. Universitas Hasanuddin.
- Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). Pemetaan penelitian rasio Dividend Per Share (DPS) pada perbankan syariah dan konvensional: studi bibliometrik VOSviewer dan literature review. *Al-Mal: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 4(1), 109–126.
- Elliott, I. C., Puppim de Oliveira, J. A., & Wu, A. M. (2024). Public administration and development in (historical) perspective. *Public Administration and Development*, 44(4), 298–314.
- Fahri, M. (2021). Potret Reformasi Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Dinamika*, 1(1), 6–10.
- Fikri, H. (2023). *Analisis Kebijakan Formulasi Pembuktian Terbalik Tindak Pidana Korupsi Dalam Rancangan Undangundang Perampasan Aset (Prespektif Komparatif)*.
- Kadir, A. (2020). Fenomena Kebijakan Publik dalam perspektif administrasi publik di Indonesia. *CV. Dharma Persada*.
- Maolani, D. Y., Sari, A. P., Amalia, A., & Sholeha, C. O. (2021). Patologi Birokrasi Dan Upaya Pencegahannya Untuk Menciptakan Birokrasi Yang Efisien. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 47–56.
- Prabowo, H. (2022). *Birokrasi dan pelayanan publik*. Bimedia Pustaka Utama.
- Sembiring, M. J., Fattah, A., & Wahyudi, S. (2019). *Kapabilitas Manajemen*

- Hubungan Pelanggan Offline to Online Sebagai Pondasi Pemberdayaan Pengrajin Hasil Olahan Ikan Laut Masyarakat Pesisir Jawa Timur.*
- Sudarso, A., Purba, B., Ardiana, D. P. Y., Manullang, S. O., Karim, A., Purba, P. B., Muliana, M., Siagian, V., Siregar, M. N. H., & Jamaludin, J. (2020). *Konsep e-bisnis*. Yayasan Kita Menulis.
- Thahir, B. (2019). Kebijakan sosial dan otonomi daerah. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 2(2), 91–102.
- Waltman, L., & van Eck, N. J. (2019). Field normalization of scientometric indicators. *Springer Handbook of Science and Technology Indicators*, 281–300.
- Wisnawa, I. M. B. (2024). Analisis Bibliometrik dengan VOSViewer pada tren penelitian industri hospitality: Studi kasus bidang pemasaran hotel. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 13(1), 43–62.
- Yusuf, I. M. (2018). Etika Dalam Wujud Akuntabilitas Penyelenggaraan Pemerintahan. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(4), 548–557.