

## **KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN YANG EFEKTIF PADA UNIT PELAYANAN BAHASA UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**Vivi Venti Vera Sulila<sup>1)</sup>, Irawaty Igirisa<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Publik, FIS Universitas Negeri Gorontalo

[viviventivera@ung.ac.id](mailto:viviventivera@ung.ac.id)

<sup>2</sup> Program Studi Administrasi Publik, FIS Universitas Negeri Gorontalo

[irawaty.igirisa@ung.ac.id](mailto:irawaty.igirisa@ung.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja organisasi sektor publik dalam mewujudkan pelayanan yang efektif pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo menggunakan pendekatan SERVQUAL. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan yang terdiri atas mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum. Analisis pelayanan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo secara umum berada pada kategori baik. Dimensi reliability memperoleh nilai tertinggi dengan kategori sangat baik, sedangkan dimensi responsiveness, tangibles, assurance, dan empathy berada pada kategori baik. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa ketepatan pelayanan, responsivitas petugas, kualitas fasilitas, serta kemampuan komunikasi pelayanan menjadi aspek yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian ini memperlihatkan bahwa pendekatan SERVQUAL dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada unit layanan penunjang akademik di perguruan tinggi.

**Kata kunci:** Kinerja Organisasi, Pelayanan publik, Pelayanan efektif, SERVQUAL, Unit Pelayanan Bahasa

### **ABSTRACT**

*Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja organisasi sektor publik dalam mewujudkan pelayanan yang efektif This study aims to analyze public sector organizational performance in achieving effective services at the Language Service Unit of Universitas Negeri Gorontalo using the SERVQUAL approach The study employed a quantitative approach with a descriptive research design Data were collected through questionnaires distributed to service users consisting of students, lecturers, and the general public Service quality analysis was conducted using the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy The findings indicate that the quality of services at the Language Service Unit of Universitas Negeri Gorontalo was generally categorized as good The reliability dimension obtained the highest mean score and was categorized as very good, while responsiveness, tangibles, assurance, and empathy were categorized as good The findings suggest that service accuracy, staff responsiveness, service facilities, and communication competence were important aspects influencing service effectiveness at the Language Service Unit of Universitas Negeri Gorontalo This study demonstrates that the SERVQUAL approach can be applied to measure service quality in academic support service units within higher education institutions.*

**Keywords:** *Organizational performance, Public service, Effective service, SERVQUAL, Language service unit*

Submisi: 03-05-2026  
Diterima: 04-05-2026  
Dipublikasikan: 05-05-2026

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik mengalami pergeseran orientasi dari pendekatan administratif menuju orientasi kualitas layanan, akuntabilitas organisasi, dan pengalaman pengguna layanan Organisasi sektor publik tidak lagi dipahami semata sebagai institusi pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang dituntut responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Fahil, 2004) Perubahan tersebut mendorong peningkatan perhatian terhadap pengukuran kinerja organisasi sektor publik, terutama pada aspek efektivitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan kualitas interaksi pelayanan Nurhadianthy & Anis (2023) mencatat bahwa organisasi pemerintah dituntut menjadi lebih akuntabel, kompetitif, dan berfokus pada kinerja pelayanan publik

Sejalan dengan itu, Sugianti & Sembiring (2021) menempatkan pengukuran kinerja sebagai bagian dari tuntutan keberlanjutan dan orientasi pelayanan masyarakat pada organisasi sektor publik Diskursus mengenai kinerja organisasi publik kemudian berkembang tidak hanya pada capaian administratif, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diterima pengguna layanan.

Kajian mengenai efektivitas pelayanan publik memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan masih menjadi isu utama dalam penyelenggaraan organisasi publik Pelayanan yang efektif sering dihubungkan dengan kemampuan organisasi menghadirkan layanan yang cepat, responsif, transparan, dan sesuai kebutuhan masyarakat Bowo & Mahrudi (2022) menekankan bahwa efektivitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan aparaturnya bertindak cepat, menjaga disiplin, menunjukkan transparansi, serta membangun akuntabilitas pelayanan.

Pada sisi lain, Fahil menyoroti bahwa rendahnya efektivitas pelayanan publik masih ditandai oleh prosedur pelayanan yang berbelit, ketidakpastian waktu layanan, dan lemahnya kualitas interaksi birokrasi dengan masyarakat Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa evaluasi terhadap kinerja organisasi sektor publik tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan yang dihasilkan organisasi.

Perubahan orientasi pelayanan publik juga menjangkau sektor pendidikan tinggi Perguruan tinggi tidak hanya menjalankan fungsi akademik, tetapi juga menyediakan berbagai bentuk layanan penunjang yang berpengaruh terhadap pengalaman dan kebutuhan mahasiswa Johnson et al., (2022) menjelaskan bahwa *campus support services* berkontribusi terhadap keberhasilan akademik mahasiswa, keberlanjutan studi, serta pengalaman belajar di perguruan tinggi.

Layanan kampus diposisikan sebagai bagian penting dari *student support system* yang mencakup layanan akademik, konseling, dukungan pembelajaran, hingga layanan bahasa Literatur tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan di perguruan tinggi mulai dipahami sebagai bagian dari performa organisasi pendidikan tinggi secara keseluruhan.

Unit pelayanan bahasa menjadi salah satu bentuk layanan penunjang akademik yang memiliki posisi strategis di perguruan tinggi Layanan tersebut berkaitan dengan pelatihan bahasa, tes kemampuan bahasa, penerjemahan dokumen akademik, hingga dukungan terhadap kebutuhan administrasi akademik mahasiswa dan dosen Peningkatan kebutuhan sertifikasi bahasa pada lingkungan perguruan tinggi memperbesar intensitas interaksi pengguna dengan unit pelayanan bahasa Pada situasi tersebut, kualitas pelayanan

tidak hanya diukur melalui penyelesaian administrasi layanan, tetapi juga melalui ketepatan jadwal, kejelasan informasi, respons petugas, kenyamanan fasilitas, dan kemampuan organisasi menghadirkan pengalaman layanan yang baik bagi pengguna.

Pembahasan mengenai kualitas pelayanan banyak dikembangkan melalui pendekatan SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui lima dimensi pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Sri & Nasrawati, 2024). Pendekatan SERVQUAL digunakan secara luas untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan pada berbagai sektor layanan. Sri & Nasrawati (2024) menggunakan SERVQUAL untuk mengukur kepuasan pasien layanan kesehatan melalui dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Ramdani (2023) juga menjelaskan bahwa SERVQUAL digunakan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan terhadap lima dimensi utama pelayanan. Pendekatan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dipahami sebagai hasil interaksi antara harapan pengguna dengan performa layanan yang diterima.

Meskipun kajian mengenai kualitas pelayanan dan efektivitas organisasi sektor publik telah berkembang cukup luas, sebagian besar penelitian masih berfokus pada layanan pemerintahan daerah, layanan kesehatan, administrasi kependudukan, dan sektor bisnis. Kajian tentang pengukuran kualitas pelayanan pada unit layanan penunjang akademik di perguruan tinggi masih relatif terbatas, terutama pada unit pelayanan bahasa. Penelitian mengenai pelayanan perguruan tinggi umumnya lebih menitikberatkan pada kepuasan mahasiswa, retensi akademik, atau dukungan pembelajaran mahasiswa, sementara pembahasan mengenai hubungan antara kinerja organisasi sektor publik dan efektivitas pelayanan pada unit layanan bahasa belum memperoleh perhatian yang memadai. Ruang kajian tersebut menjadi penting mengingat unit pelayanan bahasa memiliki peran yang semakin strategis dalam mendukung kebutuhan akademik dan administrasi pendidikan tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja organisasi sektor publik dalam mewujudkan pelayanan yang efektif pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL sebagai alat ukur kualitas pelayanan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis kinerja organisasi sektor publik dalam mewujudkan pelayanan yang efektif pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo melalui pendekatan SERVQUAL. Penelitian dilaksanakan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo dengan populasi seluruh pengguna layanan yang terdiri atas mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum.

Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu pengguna layanan yang ditemui saat penelitian berlangsung dan bersedia menjadi responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability,

responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988) Data pendukung diperoleh melalui observasi dan dokumentasi.

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi product moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata skor untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo merupakan salah satu unit layanan penunjang akademik yang menyediakan berbagai layanan kebahasaan bagi mahasiswa, dosen, maupun masyarakat umum Layanan yang disediakan meliputi tes kemampuan bahasa, pelatihan bahasa, penerjemahan dokumen akademik, serta layanan administrasi kebahasaan lainnya Keberadaan Unit Pelayanan Bahasa memiliki peran penting dalam mendukung kebutuhan akademik, khususnya yang berkaitan dengan persyaratan akademik berbasis kompetensi bahasa

Aktivitas pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa memiliki intensitas interaksi yang cukup tinggi antara petugas layanan dengan pengguna layanan Pengguna layanan tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga memperhatikan kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal, kualitas komunikasi, kenyamanan fasilitas, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi pelayanan Kondisi tersebut menjadikan kualitas pelayanan sebagai salah satu indikator penting dalam menilai kinerja organisasi pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo.

Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna layanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo yang terdiri atas mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum Karakteristik responden diperlukan untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna layanan yang terlibat dalam penelitian Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, status pengguna layanan, serta frekuensi penggunaan layanan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, sebagian besar responden berasal dari kalangan mahasiswa yang menggunakan layanan tes kemampuan bahasa sebagai kebutuhan akademik Selain mahasiswa, terdapat responden dari kalangan dosen dan masyarakat umum yang memanfaatkan layanan penerjemahan dan pelatihan bahasa Intensitas penggunaan layanan yang cukup tinggi memperlihatkan bahwa Unit Pelayanan Bahasa memiliki posisi penting sebagai unit pelayanan akademik penunjang di lingkungan perguruan tinggi.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo, penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang meliputi lima dimensi pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy Analisis dilakukan berdasarkan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama menggunakan layanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo Hasil pengukuran masing-masing dimensi SERVQUAL disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 1** Hasil Analisis SERVQUAL

Dimensi	Mean	Kategori
Tangibles	4,12	Baik
Reliability	4,25	Sangat Baik
Responsiveness	4,18	Baik
Assurance	4,10	Baik
Empathy	4,05	Baik

(Sumber: Data diolah, 2026)

Berdasarkan Tabel 1, hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo secara umum berada pada kategori baik Dimensi reliability memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 4,25 dengan kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa ketepatan dan konsistensi pelayanan dinilai positif oleh pengguna layanan Dimensi responsiveness memperoleh nilai mean sebesar 4,18, diikuti tangibles sebesar 4,12, assurance sebesar 4,10, dan empathy sebesar 4,05 yang seluruhnya berada pada kategori baik.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pengguna layanan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan, baik dari aspek fasilitas pelayanan, kecepatan layanan, kompetensi petugas, maupun perhatian petugas terhadap pengguna layanan

### **Tangibles**

Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, sarana pelayanan, kenyamanan ruang layanan, serta penampilan petugas pelayanan Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kondisi fasilitas pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo Responden menilai ruang pelayanan cukup nyaman, fasilitas pelayanan tersedia dengan baik, serta penampilan petugas pelayanan terlihat rapi dan profesional.

Meskipun demikian, beberapa responden masih memberikan perhatian terhadap kebutuhan peningkatan fasilitas penunjang pelayanan, terutama pada aspek kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan sarana informasi pelayanan Temuan tersebut memperlihatkan bahwa fasilitas pelayanan tetap menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan organisasi.

Dalam pendekatan SERVQUAL, dimensi tangibles menjadi representasi awal kualitas pelayanan yang secara langsung diamati pengguna layanan Sri & Nasrawati (2024) menjelaskan bahwa bukti fisik pelayanan memiliki hubungan dengan persepsi kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima Kondisi fasilitas pelayanan yang baik berkontribusi terhadap terbentuknya kenyamanan dan kepercayaan pengguna layanan terhadap organisasi pelayanan.

### **Reliability**

Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan organisasi memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai jadwal pelayanan yang telah ditetapkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo telah dilaksanakan secara cukup tepat dan sesuai prosedur pelayanan.

Pengguna layanan menilai bahwa informasi pelayanan yang diberikan petugas cukup jelas dan proses pelayanan berlangsung sesuai jadwal yang ditetapkan. Ketepatan pelayanan menjadi aspek penting karena sebagian besar pengguna layanan memanfaatkan layanan bahasa untuk kebutuhan akademik yang memiliki batas waktu tertentu, seperti persyaratan ujian, seminar, maupun administrasi akademik lainnya.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keandalan pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam membangun efektivitas pelayanan organisasi. Dalam penelitian SERVQUAL, *reliability* sering diposisikan sebagai dimensi utama karena berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi memenuhi harapan pengguna layanan. Ramdani (2023) menjelaskan bahwa *reliability* berkaitan dengan kemampuan organisasi memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten sesuai kebutuhan pengguna layanan.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesigapan petugas dalam membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan secara cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan memberikan penilaian cukup baik terhadap respons petugas pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo.

Petugas layanan dinilai cukup cepat dalam memberikan informasi pelayanan dan membantu kebutuhan administrasi pengguna layanan. Responsivitas pelayanan menjadi aspek penting karena sebagian besar pengguna layanan membutuhkan kecepatan pelayanan, terutama pada layanan tes bahasa dan administrasi sertifikat bahasa.

Meskipun demikian, beberapa responden masih menilai adanya keterlambatan pelayanan pada waktu-waktu tertentu ketika jumlah pengguna layanan meningkat. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan jumlah pengguna layanan dapat mempengaruhi kecepatan respons pelayanan organisasi.

Dalam pelayanan publik, *responsiveness* sering dikaitkan dengan kemampuan organisasi menghadirkan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Bowo & Mahrudi (2022) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang efektif ditandai oleh kemampuan aparat bertindak cepat dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Karena itu, daya tanggap pelayanan menjadi bagian penting dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik.

### **Assurance (Jaminan)**

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan rasa percaya, rasa aman, serta keyakinan kepada pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas pelayanan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan mampu memberikan informasi pelayanan secara jelas.

Pengguna layanan juga menilai bahwa petugas pelayanan cukup memahami prosedur pelayanan sehingga mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Kompetensi petugas pelayanan menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap organisasi pelayanan.

Dalam pendekatan SERVQUAL, *assurance* berkaitan dengan profesionalitas pelayanan dan kemampuan organisasi membangun kredibilitas pelayanan. Persepsi positif

terhadap kompetensi petugas memperlihatkan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki hubungan erat dengan efektivitas pelayanan organisasi.

### **Emphaty**

Dimensi empathy berkaitan dengan perhatian organisasi terhadap kebutuhan pengguna layanan secara individual Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas pelayanan cukup ramah dan mampu memberikan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Pengguna layanan menilai komunikasi pelayanan berlangsung cukup baik dan petugas menunjukkan sikap yang membantu selama proses pelayanan berlangsung Sikap pelayanan yang ramah dan komunikatif memberikan pengaruh terhadap kenyamanan pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan.

Dimensi empathy memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan prosedur administratif, tetapi juga kualitas hubungan interpersonal dalam proses pelayanan Pengguna layanan cenderung memberikan penilaian positif ketika organisasi mampu menghadirkan pelayanan yang komunikatif dan memperhatikan kebutuhan pengguna layanan secara langsung.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo secara umum berada pada kategori cukup baik berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy Penilaian tersebut memperlihatkan bahwa kinerja organisasi pelayanan memiliki hubungan dengan kemampuan organisasi menghadirkan kualitas pelayanan yang sesuai kebutuhan pengguna layanan.

Dimensi reliability dan responsiveness menjadi aspek yang paling banyak diperhatikan pengguna layanan karena berkaitan langsung dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan Temuan tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan pada organisasi publik tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi, tetapi juga kemampuan organisasi menghadirkan pelayanan yang responsif dan konsisten.

Hasil penelitian ini mendukung pandangan Johnson et al., (2022) yang menempatkan layanan penunjang akademik sebagai bagian penting dalam mendukung pengalaman dan kebutuhan mahasiswa di perguruan tinggi Unit pelayanan bahasa tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menjadi bagian dari layanan akademik yang mendukung kebutuhan pendidikan tinggi.

Pada sisi lain, penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan organisasi publik masih dipengaruhi oleh kondisi fasilitas pelayanan, kapasitas sumber daya manusia, dan kemampuan organisasi menghadapi peningkatan kebutuhan layanan Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan memerlukan penguatan organisasi secara berkelanjutan, baik pada aspek fasilitas pelayanan maupun kualitas pelayanan sumber daya manusia organisasi.

## SIMPULAN

Kinerja organisasi sektor publik pada Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo memperlihatkan keterkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima pengguna layanan Berdasarkan pendekatan SERVQUAL, kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Bahasa secara umum berada pada kategori cukup baik yang ditunjukkan melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dimensi reliability dan responsiveness menjadi aspek yang paling dominan dalam membentuk persepsi pengguna layanan terhadap efektivitas pelayanan Ketepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kecepatan respons petugas menjadi bagian yang paling diperhatikan pengguna layanan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan akademik dan administrasi kebahasaan Selain itu, kondisi fasilitas pelayanan, kompetensi petugas, dan kualitas komunikasi pelayanan turut mempengaruhi pengalaman pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan pada organisasi sektor publik tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi layanan, tetapi juga kemampuan organisasi menghadirkan pelayanan yang responsif, komunikatif, dan sesuai kebutuhan pengguna layanan Unit Pelayanan Bahasa Universitas Negeri Gorontalo tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai unit layanan penunjang akademik yang mendukung kebutuhan pendidikan tinggi melalui pelayanan kebahasaan yang berkualitas.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pendekatan SERVQUAL dapat digunakan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan pada unit layanan penunjang akademik di perguruan tinggi Penelitian ini juga memperluas pembahasan mengenai kinerja organisasi sektor publik pada layanan pendidikan tinggi, khususnya pada unit pelayanan bahasa yang masih relatif terbatas dalam kajian administrasi publik dan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berbasis Digital di Kota Surakarta *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2), 177 <https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232>
- Bowo, F A., & Mahrudi, I (2022) Efektivitas Pelayanan Publik: Dasar dalam penilaian Kinerja Layanan *Ejournal.Upnjatim*, 1(August), 1–10.
- Fahil, S (2004) Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kalimantan *Jurnal Borneo Administrator*, 2(1), 32–47 <https://doi.org/10.24258/jba.v2i1.15>
- Johnson, C., Gitay, R., Abdel-Salam, A S G., BenSaid, A., Ismail, R., Naji Al-Tameemi, R A., et al (2022) Public service effectiveness and digital governance: Comparative perspectives in developing countries London, England: Routledge.
- Natalia, M., Imanuel, W., & Walter, O (2023) Analisis Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Kantor Desa Wolomotong Kecamatan Doreng Kabupaten Sikka *Jurnal Projemen UNIPA*, 10(2), 18–36.
- Nurhadianthy, H A., & Anis, B J (2023) Analisis Kinerja Organisasi Sektor Publik Menggunakan Balanced Scorecard *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 4(01), 1–14 <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v4i01.14>

- Parasuraman, a, Zeithaml, V a, & Berry, L L (1988) SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality In *Journal of Retailing* (Vol 64, p 28) [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Ramdani, A (2023) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Cafe Thsub Melalui Pendekatan Service Quality *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 01(01), 70–76.
- Romanowski, M H., Kazem Al Fakih, B M., & Al Hazaa, K (2022) Student support in higher education: campus service utilization, impact, and challenges *Heliyon*, 8(12), e12559 <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12559>
- Rosidi, V C., & Sakuntalawati, L R D (2022) ULAS: Ketercapaian pelayanan publik yang efektif berbasis digital di Kota Surakarta *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2), 177–202 <https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232>
- Sri, R., & Nasrawati (2024) Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna JKN Di Puskesmas Karangrayung *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41–47.
- Sugianti, L., & Sembiring, E E (2021) Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat) *Indonesian Accounting Research Journal*, 4(3), 235–253. [www.bandungbaratpos.com](http://www.bandungbaratpos.com)

## TENTANG PENULIS