

Kualitas Pelayanan Izin Cerai Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur

Quality of Divorce Permit Services for Civil Servants at the Regional Personnel Agency of East Java Province

Tri Mei Indrawati, Meirinawati, Eva Hany Fanida, Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 December, 2025

Revised 29 December 2025

Accepted 15 January 2026

Available online 17 January 2026

Keywords:

Public Services, Service Quality, ASN
Divorce Permits

Keywords:

Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan,
Izin Cerai ASN



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Divorce permit services for civil servants (ASN) are part of personnel administration services that are highly sensitive because they relate to personal matters, ethics, and civil service discipline. Therefore, the quality of divorce permit services is an important aspect in maintaining bureaucratic professionalism and civil servants' trust in government institutions. This study aims to analyze the quality of divorce permit services for ASN at the Regional Civil Service Agency (BKD) of East Java Province using Kotler and Keller's service quality theory, which includes the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the quality of divorce permit services for ASN at the BKD of East Java Province is generally in the good category. The dimensions of assurance and empathy are the most prominent aspects, as demonstrated by the professional attitude of officers, consistency of information, protection of privacy, and personal attention to ASN as service users. However, the physical evidence and reliability dimensions still need improvement, particularly in relation to service facility limitations and the timeliness of administrative processes. This study recommends improving service infrastructure, optimizing

information delivery, and strengthening internal coordination to continuously improve the quality of civil servant divorce permit services.

ABSTRAK

Abstrak: Pelayanan izin cerai bagi Aparatur Sipil Negara merupakan bagian dari pelayanan administrasi kepegawaian yang memiliki tingkat sensitivitas tinggi karena berkaitan dengan urusan personal, etika, dan disiplin aparatur. Oleh karena itu, kualitas pelayanan izin cerai menjadi aspek penting dalam menjaga profesionalisme birokrasi dan kepercayaan ASN terhadap institusi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan teori kualitas pelayanan dari Kotler dan Keller yang meliputi dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur secara umum berada pada kategori baik. Dimensi jaminan dan empati menjadi aspek yang paling menonjol, ditunjukkan melalui sikap profesional petugas, konsistensi informasi, perlindungan privasi, serta perhatian personal kepada ASN sebagai pengguna layanan. Namun demikian, dimensi bukti fisik dan keandalan masih memerlukan perbaikan, khususnya terkait keterbatasan fasilitas pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian proses administrasi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sarana prasarana pelayanan, optimalisasi penyampaian informasi, serta penguatan koordinasi internal guna meningkatkan kualitas pelayanan izin cerai ASN secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi utama dari fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan warga negara serta mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya dipahami sebagai kemampuan

*Corresponding Author

Email: tri.22125@mhs.unesa.ac.id

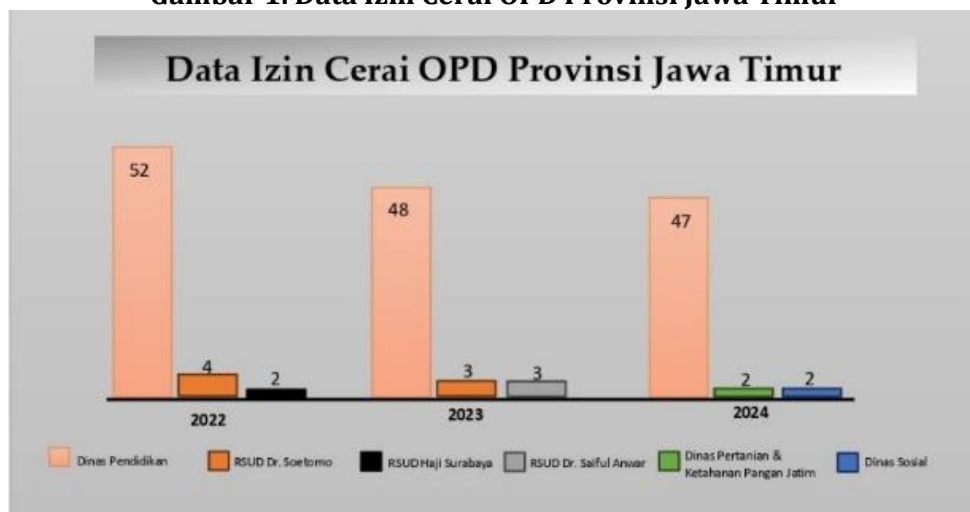
birokrasi dalam menyelesaikan prosedur administratif, tetapi juga sebagai ukuran sejauh mana negara mampu menghadirkan pelayanan yang responsif, adil, dan berorientasi pada kepentingan publik. Pelayanan publik yang berkualitas berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sementara pelayanan yang tidak optimal berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, ketidakpastian hukum, serta menurunnya legitimasi institusi publik (Akhyar, 2023).

Di era reformasi birokrasi, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat seiring dengan berkembangnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai pengguna layanan. Pemerintah tidak lagi hanya dituntut untuk menyediakan pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan tersebut diselenggarakan secara efisien, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja aparatur pemerintah dan keberhasilan implementasi prinsip *good governance*. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik bukan hanya menjadi agenda administratif, melainkan juga agenda strategis dalam pembangunan pemerintahan yang profesional dan berintegritas.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki karakteristik kompleks adalah pelayanan administratif di bidang kepegawaian. Pelayanan ini tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan hak administratif aparatur, tetapi juga menyangkut aspek hukum, etika, serta profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN). ASN sebagai pelaksana kebijakan publik dan pelayan masyarakat memiliki kedudukan strategis dalam sistem pemerintahan, sehingga perilaku dan kondisi personal ASN kerap dipandang memiliki implikasi terhadap kinerja birokrasi secara keseluruhan. Dalam konteks ini, pengaturan terhadap kehidupan pribadi ASN, termasuk perkawinan dan perceraian, menjadi bagian dari upaya negara dalam menjaga stabilitas, disiplin, dan integritas aparatur (Biantari & Purwadi, 2022).

Pemerintah telah menetapkan pengaturan khusus mengenai izin perceraian ASN melalui Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 yang kemudian diperbarui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap ASN yang hendak bercerai wajib memperoleh izin dari pejabat yang berwenang. Ketentuan ini bertujuan menjaga integritas ASN, memastikan tertib administrasi kepegawaian, serta mencegah dampak negatif perceraian terhadap kinerja dan stabilitas birokrasi. Dalam implementasinya, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) memegang peran strategis sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, evaluasi, dan pelayanan administrasi izin cerai ASN.

Gambar 1. Data Izin Cerai OPD Provinsi Jawa Timur



Sumber: (Data Diolah 2025 dari BKD Jatim Tahun 2022-2024)

Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu provinsi dengan jumlah ASN yang besar menghadapi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan izin cerai. Berdasarkan data Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur, jumlah permohonan izin cerai ASN selama periode 2022–2024 menunjukkan angka yang relatif stabil, yakni sebanyak 71 permohonan pada tahun 2022, meningkat menjadi 77 permohonan pada tahun 2023, dan sedikit menurun menjadi 73 permohonan pada tahun 2024. Gambar 1 menggambarkan tren tersebut dan menunjukkan

bahwa kasus perceraian di kalangan ASN masih cukup tinggi serta bersifat berulang dari tahun ke tahun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelayanan izin cerai merupakan kebutuhan nyata yang terus muncul dan memerlukan pengelolaan pelayanan publik yang konsisten dan berkualitas.

Selain dilihat dari jumlah total permohonan, distribusi izin cerai ASN berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) juga menunjukkan fenomena yang menarik. Gambar 1 memperlihatkan bahwa Dinas Pendidikan secara konsisten menjadi instansi dengan jumlah permohonan izin cerai ASN tertinggi dibandingkan OPD lainnya selama periode 2022–2024. Dominasi sektor pendidikan dalam kasus perceraian ASN mengindikasikan adanya tekanan kerja, beban tanggung jawab profesional, serta tantangan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan yang lebih besar dibandingkan sektor lain. Temuan ini memperkuat urgensi peningkatan kualitas pelayanan administrasi izin cerai, khususnya bagi ASN yang berada pada sektor dengan tingkat kerentanan psikologis dan beban kerja tinggi.

Meskipun regulasi telah ditetapkan secara jelas dan prosedur administratif telah dibakukan, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur masih menghadapi sejumlah kendala. Proses pelayanan kerap dipersepsikan berbelit, membutuhkan waktu yang relatif lama, serta kurang efisien akibat banyaknya tahapan dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Ketidaktepatan informasi terkait kelengkapan berkas juga sering menyebabkan ASN harus melakukan pengurusan berulang kali. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga berpotensi menambah beban psikologis bagi ASN yang sedang menghadapi permasalahan keluarga, sehingga dapat berdampak pada kinerja dan produktivitas kerja mereka.

Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan administratif yang rendah berpotensi menimbulkan konsekuensi yang lebih luas, seperti menurunnya kepercayaan terhadap institusi pemerintah dan terganggunya efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan izin cerai ASN tidak dapat dipandang sebagai proses administratif semata, melainkan sebagai bagian integral dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan yang cepat, jelas, adil, dan transparan menjadi prasyarat penting agar proses izin cerai tidak menimbulkan dampak negatif bagi ASN maupun institusi pemerintahan.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana kualitas pelayanan izin cerai Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur, dengan meninjau sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Fokus penelitian pada kualitas pelayanan izin cerai ASN dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Kotler & Keller (2016) meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian dilakukan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur sebagai pendukung data penelitian dikarenakan banyak ASN dari Dinas Pendidikan yang melakukan izin cerai. Teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan informan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang sudah dikumpulkan kemudian direduksi, disajikan, dan ditarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur merupakan perangkat daerah yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan administrasi kepegawaian Aparatur Sipil Negara (ASN), termasuk pelayanan izin cerai ASN. Pelayanan ini bersifat administratif dan memiliki implikasi hukum serta kepegawaian, sehingga menuntut penyelenggaraan pelayanan yang

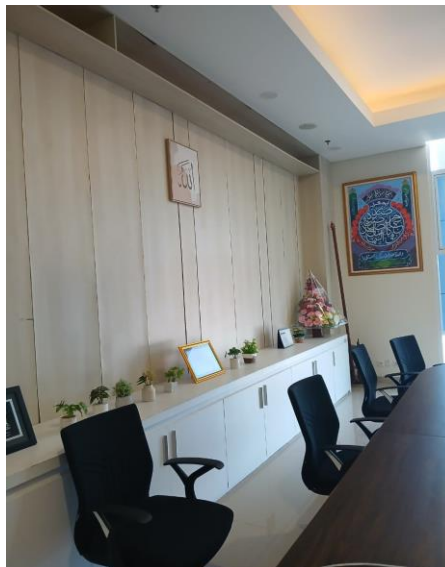
profesional dan berorientasi pada kepastian hukum. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) yang meliputi lima dimensi, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik (*tangible*) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan kondisi sarana dan prasarana yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna layanan. Bukti fisik mencakup kondisi lingkungan pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, serta penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), bukti fisik berfungsi sebagai representasi awal kualitas pelayanan yang mampu membentuk persepsi dan tingkat kepercayaan pengguna layanan terhadap suatu organisasi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur telah menyediakan sarana dan prasarana dasar yang mendukung pelaksanaan pelayanan izin cerai Aparatur Sipil Negara (ASN). Fasilitas pelayanan yang tersedia meliputi ruang pelayanan, meja dan kursi pelayanan, ruang tunggu, serta perangkat kerja administrasi seperti komputer dan peralatan pendukung lainnya. Kondisi lingkungan kantor relatif bersih, tertata, dan mudah diakses oleh ASN sebagai pengguna layanan. Selain itu, aparatur pelayanan menunjukkan penampilan yang rapi dan profesional melalui penggunaan seragam dinas sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga memberikan kesan tertib dan formal dalam proses pelayanan.

Gambar 2. Kondisi ruang pelayanan izin cerai ASN di BKD Jatim



Sumber: (Dokumentasi Peneliti, 2025)

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya keterbatasan pada aspek bukti fisik pelayanan. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur belum memiliki ruang pelayanan khusus yang secara permanen diperuntukkan bagi pengurusan izin cerai ASN. Pelayanan izin cerai masih dilaksanakan dengan memanfaatkan ruang rapat bidang terkait, yang pada kondisi tertentu digunakan secara bergantian dengan kegiatan internal lainnya. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi ASN pemohon, terutama ketika jumlah pemohon meningkat atau saat ruang digunakan bersamaan dengan agenda internal instansi.

Ketiadaan ruang pelayanan khusus juga berdampak pada aspek privasi dan kenyamanan ASN sebagai pengguna layanan. Mengingat pengurusan izin cerai merupakan layanan yang bersifat personal dan sensitif, ruang pelayanan yang belum sepenuhnya tertutup dan kondusif dapat memengaruhi kenyamanan psikologis pemohon dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi. Kondisi ini menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, tetapi juga dengan kesesuaian fasilitas tersebut terhadap karakteristik layanan yang diberikan.

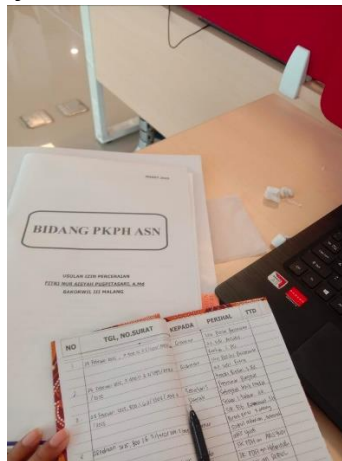
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*) dalam pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Meskipun fasilitas dasar dan penampilan aparatur telah memenuhi standar pelayanan, masih diperlukan upaya perbaikan terutama dalam penyediaan ruang pelayanan khusus yang mampu menjamin kenyamanan, privasi, serta efektivitas pelayanan izin cerai ASN.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan tercermin dari kejelasan persyaratan, kesesuaian proses pelayanan dengan ketentuan yang berlaku, serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan izin cerai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ditetapkan dalam peraturan kepegawaian. Persyaratan administrasi pengajuan izin cerai telah ditentukan secara jelas dan menjadi pedoman bagi ASN dalam mengajukan permohonan. Aparatur pelayanan juga menjalankan proses verifikasi berkas sesuai dengan tahapan yang berlaku guna memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen pemohon.

Gambar 3. Proses pelayanan administrasi izin cerai ASN di BKD Jatim



Sumber: (Dokumentasi Peneliti, 2025)

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan pelayanan belum sepenuhnya optimal pada aspek ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Proses pelayanan izin cerai ASN memerlukan tahapan pemeriksaan dan persetujuan secara berjenjang, baik di tingkat bidang maupun pimpinan, serta sangat bergantung pada kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pemohon. Kondisi tersebut menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan menjadi relatif lama dan bervariasi antar pemohon.

Selain itu, apabila terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian dokumen, pemohon harus melengkapi kembali persyaratan yang diminta sehingga berpotensi menambah waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan telah berjalan sesuai ketentuan, aspek keandalan masih memerlukan peningkatan terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi proses pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dalam pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur telah berjalan cukup baik dari sisi kejelasan prosedur dan ketepatan proses, namun masih memerlukan perbaikan terutama terkait konsistensi dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesiapan dan kesiapan aparatur dalam membantu pemohon serta memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses pelayanan. Daya tanggap tercermin dari kemampuan aparatur dalam merespons pertanyaan, memberikan penjelasan, serta membantu pemohon ketika mengalami kendala dalam pengurusan izin cerai ASN (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian, aparatur pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur menunjukkan sikap yang cukup responsif dalam melayani pemohon. Aparatur bersedia memberikan penjelasan terkait prosedur, persyaratan administrasi, serta tahapan pelayanan yang harus dilalui oleh ASN. Penjelasan diberikan secara langsung dan komunikatif sehingga membantu pemohon memahami proses pelayanan izin cerai.

Gambar 4. Aparatur memberikan penjelasan terkait pelayanan izin cerai ASN



Sumber: (Dokumentasi Peneliti, 2025)

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur masih dipengaruhi oleh intensitas pelayanan dan jumlah pemohon yang datang. Pada kondisi tertentu, keterbatasan waktu pelayanan menyebabkan aparatur belum sepenuhnya dapat memberikan penjelasan secara rinci kepada seluruh pemohon. Selain itu, sebagian pemohon masih harus menanyakan kembali informasi terkait kelengkapan berkas dan tahapan pelayanan lanjutan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam konsistensi pemberian informasi dan pendampingan kepada pemohon selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur telah berjalan cukup baik, namun perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat, jelas, dan merata kepada seluruh pemohon.

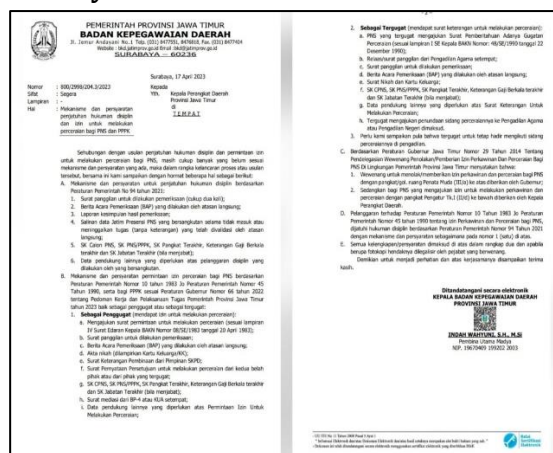
4. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kemampuan aparaturnya dalam memberikan rasa aman, kepastian hukum, serta kepercayaan kepada pemohon selama proses pelayanan berlangsung. Jaminan pelayanan tercermin dari kompetensi aparaturnya, kejelasan dasar hukum pelayanan, serta kepastian prosedur yang dijalankan dalam pengurusan izin cerai ASN (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur telah dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Aparatur pelayanan menjalankan proses pelayanan sesuai dengan aturan kepegawaian yang menjadi dasar hukum pengurusan izin perceraian ASN. Hal ini memberikan rasa aman bagi pemohon karena proses pelayanan dilakukan secara resmi, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif.

Selain itu, jaminan pelayanan juga ditunjukkan melalui ketersediaan pedoman tertulis yang mengatur mekanisme dan persyaratan pengajuan izin perceraian ASN. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur telah menerbitkan Surat Edaran yang memuat informasi mengenai alur pelayanan, persyaratan administrasi, serta tahapan pemeriksaan berkas yang harus dipenuhi oleh pemohon. Keberadaan surat edaran tersebut menjadi acuan bagi aparaturnya dalam memberikan pelayanan serta membantu ASN dalam memahami prosedur yang harus dilalui, sehingga mengurangi potensi kesalahan dan ketidakpastian dalam proses pelayanan.

Gambar 5. Surat Edaran BKD Provinsi Jawa Timur tentang Mekanisme dan Persyaratan Izin Perceraian ASN



Sumber: (Dokumentasi Peneliti, 2023)

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pemohon masih memerlukan penjelasan tambahan terkait tahapan proses pelayanan dan perkiraan waktu penyelesaian izin cerai ASN. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dasar hukum dan prosedur pelayanan telah tersedia secara tertulis, aspek jaminan pelayanan masih dapat ditingkatkan melalui penyampaian informasi yang lebih jelas dan komunikatif kepada pemohon.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) dalam pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur telah berjalan cukup baik dalam memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada pemohon. Namun demikian, diperlukan penguatan dalam aspek komunikasi pelayanan agar pemohon memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai proses pelayanan yang dijalani.

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*empathy*) berkaitan dengan perhatian personal, kepedulian, serta kemampuan aparatur dalam memahami kondisi dan kebutuhan pemohon selama proses pelayanan berlangsung. Empati menjadi aspek penting dalam pelayanan izin cerai ASN karena layanan ini berkaitan langsung dengan permasalahan pribadi dan kondisi psikologis pemohon (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian, aparatur pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur menunjukkan sikap empati yang cukup baik dalam melayani pemohon. Aparatur bersikap ramah, sopan, dan sabar dalam memberikan pelayanan serta tidak menunjukkan sikap menghakimi terhadap ASN yang mengajukan izin cerai. Sikap tersebut memberikan kenyamanan bagi pemohon dalam menyampaikan permasalahan dan melengkapi persyaratan administrasi yang dibutuhkan.

Selain itu, empati aparatur juga tercermin dari kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan secara lebih personal sesuai dengan kondisi pemohon. Aparatur berupaya mendengarkan permasalahan yang disampaikan ASN serta memberikan arahan dengan bahasa yang mudah dipahami. Pendekatan pelayanan yang bersifat humanis ini menjadi penting mengingat pengurusan izin cerai merupakan layanan yang sensitif dan memerlukan perhatian khusus agar pemohon merasa dihargai dan diperlakukan secara adil.

Gambar 6. Aparatur menunjukkan sikap empati dalam pelayanan izin cerai ASN



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025)

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa empati aparatur perlu dijaga secara konsisten, terutama ketika jumlah pemohon meningkat atau pada kondisi pelayanan yang padat. Konsistensi sikap empati menjadi faktor penting agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan pemohon memperoleh pengalaman pelayanan yang positif.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati (*empathy*) dalam pelayanan izin cerai ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur telah berjalan dengan baik dan menjadi salah satu aspek yang mendukung kualitas pelayanan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan izin cerai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur, dapat disimpulkan bahwa pelayanan izin cerai ASN secara umum telah dilaksanakan dengan cukup baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Proses pelayanan telah memiliki dasar hukum, prosedur, serta mekanisme yang jelas sehingga mampu memberikan kepastian administratif dan rasa aman bagi ASN sebagai pengguna layanan.

Hasil analisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) menunjukkan adanya variasi capaian pada masing-masing dimensi. Dimensi bukti fisik dan keandalan masih menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Keterbatasan sarana pelayanan khusus serta belum optimalnya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan akibat proses verifikasi berjenjang dan kelengkapan berkas pemohon berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kepatuhan prosedur, tetapi juga pada ketersediaan fasilitas dan efisiensi proses pelayanan.

Sementara itu, dimensi daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan hasil yang relatif baik. Aparatur pelayanan dinilai cukup responsif dalam memberikan informasi dan membantu pemohon, didukung oleh adanya pedoman tertulis berupa surat edaran yang memberikan kepastian hukum dalam pengurusan izin cerai ASN. Selain itu, sikap empati aparatur dalam melayani pemohon menjadi faktor penting yang mendukung kenyamanan dan kepercayaan ASN selama proses pelayanan berlangsung, mengingat layanan izin cerai bersifat personal dan sensitif. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan izin cerai ASN di BKD Provinsi Jawa Timur perlu diarahkan pada penguatan aspek sarana dan prasarana pelayanan serta penyederhanaan dan konsistensi proses administrasi. Upaya perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, sekaligus memperkuat citra pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan ASN.

REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti merumuskan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai alternatif solusi yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan izin cerai ASN di BKD Jatim, sebagai berikut:

1. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan, khususnya dengan menyediakan ruang pelayanan atau ruang tunggu khusus bagi ASN yang mengurus izin cerai. Penyediaan fasilitas pendukung seperti kursi tunggu yang memadai, ruang yang nyaman, serta informasi prosedur pelayanan yang mudah diakses diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan persepsi positif ASN terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Mengoptimalkan penyampaian informasi dan sosialisasi terkait prosedur serta alur pelayanan izin cerai, baik melalui media cetak maupun media digital resmi BKD Jatim. Informasi yang jelas dan mudah dipahami diharapkan dapat mengurangi kebingungan ASN serta meminimalisasi kesalahan dalam pengajuan berkas izin cerai.
3. Meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, khususnya pada tahapan proses administrasi yang membutuhkan koordinasi dan persetujuan berjenjang. Penetapan estimasi waktu pelayanan yang lebih jelas serta peningkatan koordinasi antarbagian diharapkan dapat mengurangi lamanya proses pelayanan dan meningkatkan keandalan pelayanan izin cerai.
4. Mengembangkan dan mengoptimalkan pelayanan izin cerai ASN berbasis online melalui pemanfaatan teknologi informasi, terutama pada tahap pengajuan permohonan, pengunggahan dokumen, dan pemantauan status layanan secara daring. Upaya ini penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mempermudah akses ASN, serta memberikan kepastian proses dan transparansi dalam pelayanan izin cerai.
5. Meningkatkan sikap empati dan perhatian personal kepada ASN sebagai pengguna layanan, mengingat pelayanan izin cerai merupakan pelayanan yang bersifat sensitif dan personal. Sikap ramah, sabar, dan tidak menghakimi diharapkan dapat terus dipertahankan agar ASN merasa nyaman dan dihargai selama proses pelayanan berlangsung.

REFERENSI

- Akhyar. (2023). Kualitas pelayanan publik : suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 6(2), 103–113.
- Biantari, D. P., & Purwadi, M. (2022). Pendekatan Kepemimpinan Situasional Dalam Upaya Meningkatkan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Pns). *Civil Apparatus Policy Brief*, Juli(049), 12–15.
- BKD JATIM. (2021). *Pedoman Administrasi Perceraian ASN*. Surabaya: Badan Kepegawaian Daerah Jatim. <https://Bkd.Jatimprov.Go.Id/>.
<https://bkd.jatimprov.go.id/index.php/ijinperceraian>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative & Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Los Angeles : SAGE , 2018.
- Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* (1st ed.). UGM Press.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=vTMXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Reformasi+Birokrasi+Publik+di+Indonesia&ots=vQ7CKNMvn4&sig=4PWWybjUMR2kZC7-Jkq66Kwp15w&redir_esc=y#v=onepage&q=Reformasi+Birokrasi+Publik+di+Indonesia&f=false
- Fauzan, R. (2024). Menuju Aparatur Sipil Negara (ASN) Bertaraf Internasional. *Public Service And Governance Journal*, 5(1), 2963–7252.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Editi). Pearson Education Limited.
- Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode*. SAGE Publications, Inc.
- Moloeng, L. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Rahidzat (ed.); Revisi). Rosda.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan Dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil, (1983).
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 45 Tahun 1990 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil, (1990).
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, (2021).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, (2020).
- Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2022). Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 45 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet.27). Alfabeta.
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Undang-undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, (2014).