



Analisis Kualitas Pelayanan pada Coworking Space di East Java Super Corridor (EJSC) Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan dan Pembangunan (BAKORWIL) II Bojonegoro

Tatha Pratamawati^{1*}, Meirinawati²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Alamat: Jl. Ketintang No. i8, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60231

*Korespondensi penulis: tathapratamawati.21067@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *The East Java Provincial Government established the East Java Super Corridor (EJSC) in five regions, including Bojonegoro Regency, to provide coworking spaces for the public. EJSC Bakorwil Bojonegoro is the only coworking space in the area, making it essential to offer high-quality services. This study aims to describe the service quality of the coworking space at EJSC Bakorwil Bojonegoro using a descriptive qualitative method. This research focuses on the five service quality indicators proposed by Kotler and Keller (2016): reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data were collected through interviews, observations, documentation, and literature studies, with data analysis involving collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the service quality of the coworking space at EJSC Bakorwil Bojonegoro is generally satisfactory. Reliability is reflected in the provision of free facilities that support user productivity. However, responsiveness still faces challenges in terms of timely responses to complaints and the flexibility of operating hours. Assurance has been established through effective communication, although staff professionalism needs improvement. Empathy is demonstrated through warm and responsive interactions between management and users. Tangibles indicate that the available facilities are adequate, but some shortcomings remain, such as limited parking space and suboptimal workspace arrangement.*

Keywords: *Coworking Space, Public Service, Reliability, Responsiveness, Service Quality.*

Abstrak. Pemerintah Provinsi Jawa Timur membangun East Java Super Corridor (EJSC) di lima wilayah, termasuk Kabupaten Bojonegoro, untuk menyediakan coworking space bagi masyarakat. EJSC Bakorwil Bojonegoro menjadi satu-satunya coworking space di daerah tersebut, sehingga perlu memberikan layanan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan coworking space di EJSC Bakorwil Bojonegoro menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus terhadap lima indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016): kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka, dengan analisis data mencakup pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan coworking space di EJSC Bakorwil Bojonegoro cukup baik. Kehandalan terlihat dari penyediaan fasilitas gratis yang mendukung produktivitas pengguna. Namun, daya tanggap masih menghadapi kendala dalam kecepatan respons terhadap keluhan dan fleksibilitas jam operasional. Jaminan telah dibangun melalui komunikasi yang baik, tetapi profesionalisme staf perlu ditingkatkan. Empati tercermin dari interaksi yang ramah dan responsif antara pengelola dan pengguna. Wujud layanan menunjukkan fasilitas yang memadai, tetapi masih terdapat kekurangan, seperti keterbatasan area parkir dan kurang optimalnya penataan ruang.

Kata Kunci: *Coworking Space, Daya Tanggap, Kehandalan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.*

1. LATAR BELAKANG

Negara Indonesia merupakan negara demokrasi. Menurut Abraham Lincoln (dalam Silaban, dkk., 2013) demokrasi merupakan pemerintahan yang berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintahan harus memprioritaskan kepentingan rakyat. Pemerintahan yang baik ialah pemerintah yang merangkul,

mensejahterakan, serta dapat menyediakan segala bentuk layanan yang terbaik untuk rakyatnya. Pelayanan terhadap rakyat atau pelayanan publik telah terbentuk dari masa awal pembentukan negara. Seiring kemajuan zaman, pelayanan publik semakin berkembang dan mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki tujuan dan kepentingan berbeda. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan untuk memenuhi pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk atau masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal (Mahsyar, 2011) .

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengartikan bahwa “**Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Supriadi (2021) mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan publik yaitu memberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Agar target tersebut dapat dicapai maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan di suatu instansi pemerintahan. Pelayanan publik yang diperoleh oleh publik secara implisit berpengaruh terhadap reputasi suatu instansi (Miftahul & Meirinawati, 2022). Pelayanan publik perlu dilakukan peningkatan secara berkala agar dapat memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan bagi masyarakat dapat mencakup pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, terdapat tiga bentuk pelayanan publik, yaitu:

- 1) Pelayanan administrasi, yaitu pelayanan yang bersangkutan dengan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), sertifikat tanah, dan dokumen administratif lainnya.
- 2) Pelayanan barang, yaitu layanan yang berhubungan dengan penyediaan kebutuhan dasar seperti air bersih, listrik, telepon, dan infrastruktur publik lainnya.
- 3) Pelayanan jasa, yaitu layanan yang melibatkan jasa tertentu, seperti layanan pos atau pengiriman, layanan kesehatan di rumah sakit, serta berbagai layanan publik lainnya.

Berdasarkan berbagai macam bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah maka salah satu pelayanan yang dalam dewasa ini perlu diperhatikan dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah pelayanan jasa terkait dengan penyediaan fasilitas umum ruang bekerja. Mengingat pasca pandemi COVID-19 terdapat pekerjaan yang dapat dilakukan dirumah (*Work From Home*) ataupun bekerja darimana saja (*Work From Anywhere*). Berdasarkan survei Jobstreet pada tahun 2022, mayoritas pekerja Indonesia (sebanyak 70%) menyatakan lebih memilih sistem kerja hybrid, di mana mereka dapat bekerja secara bergantian antara *Work From Office* (WFO) dan *Work From Home* (WFH). Hanya 9% pekerja yang lebih memilih untuk bekerja sepenuhnya dari kantor (WFO) (Goodstats.id, 2023).

Tren WFH pasca pandemi COVID-19 memicu pemerintah Indonesia untuk senantiasa memberikan ruang bekerja yang nyaman dan efisien. Survei yang dilakukan oleh Johansson menekankan pentingnya lingkungan kerja yang produktif dan kemampuan untuk mengelola informasi rahasia dengan aman. *Coworking space* dapat menonjol di antara pesaing dengan penyediaan layanan *front-end* yang tinggi dan lingkungan kerja yang profesional. Pelanggan *coworking space* senang dengan peluang untuk berkolaborasi, akses ke jaringan, berbagi pengetahuan, dan kesejahteraan (Johansson, 2020).

Kabupaten Bojonegoro memiliki potensi yang cukup besar, yang dapat mendukung pengembangan *coworking space*. Wilayah ini dikenal dengan sektor industri agrobisnis, seperti salak wedi dan batik jonegoroan, serta berbagai produk makanan khas seperti ledre dan rengginang singkong. Potensi ini menunjukkan adanya komunitas wirausaha dan ekonomi kreatif yang berkembang pesat (Nugroho, 2024). Di sisi lain, sektor pariwisata dan perhotelan juga menunjukkan pertumbuhan. Pendapatan dari sektor ini mencapai Rp 562 juta di tahun 2024, yang mencerminkan peningkatan aktivitas wisata dan kunjungan bisnis (Berita Bojonegoro, 2021). Selain itu, Kabupaten Bojonegoro memiliki potensi besar dalam sektor ekonomi yang dapat mendukung penyediaan *coworking space*, terutama melalui pendapatan dari Dana Bagi Hasil (DBH) minyak dan gas bumi (migas) serta sektor pariwisata. Pada tahun 2024, target pendapatan dari DBH migas mencapai Rp 1,8 triliun, dengan kontribusi utama dari Blok Cepu dan beberapa lapangan migas lainnya di daerah ini (Blok Bojonegoro, 2023).

Coworking space di EJSC Bakorwil Bojonegoro merupakan satu-satunya ruang kerja bersama yang terdapat di Kabupaten Bojonegoro. Dengan demikian hendaknya fasilitas *coworking space* di EJSC Bakowil Bojonegoro memberikan kualitas yang terbaik. *Coworking Space* di EJSC Bakorwil Bojonegoro menyediakan fasilitas publik diantaranya akses internet gratis dengan kecepatan tinggi, tempat yang nyaman berpendingin ruangan, tempat diskusi, ruang pertemuan, toilet, cafetaria, dan lain-lain (Bakorwil Bojonegoro, 2022).

Berdasarkan unggahan di sosial media instagram milik Bakorwil Bojonegoro jumlah pengunjung *coworking Space* di EJSC Bojonegoro meningkat 103,41 % pada bulan Januari hingga April 2024. Sedangkan pada tiga bulan terakhir yaitu pada bulan Agustus hingga Oktober 2024 pengunjung *coworking space* di EJSC Bojonegoro juga selalu mengalami peningkatan dengan rincian pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Coworking Space di EJSC Bakorwil II Bojonegoro dalam Tiga Bulan Terakhir Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Agustus	221
2	September	261
3	Oktober	360

Sumber: EJSC Bakorwil II Bojonegoro (2024)

Data tersebut menunjukkan bahwa adanya peminat yang cukup tinggi akan fasilitas *coworking space* ini. Namun, meskipun peminat fasilitas ini cukup tinggi masih terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh pengunjung diantaranya yaitu fasilitas parkir yang kurang memadai dan staff yang kurang menjaga kenyamanan pengunjung diungkapkan oleh Saudari Annisa Dhea ketika diwawancarai, ungkapan oleh Saudara Nanda terkait jam operasional EJSC Bakorwil Bojonegoro, serta bau masakan yang menyengat dari cafetaria yang dituliskan oleh Hizwa di *google review*. Keluhan yang disampaikan oleh pengunjung memerlukan adanya sarana yang dapat menampung aspirasi tersebut, sehingga keluhan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti dengan tepat. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *coworking space* di EJSC Bakorwil II Bojonegoro, dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pengembangan *coworking space* yang lebih optimal dan relevan dengan kebutuhan masyarakat lokal.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur warga negara dan hak warga negara atas barang, jasa, dan/atau bantuan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Meirinawati dan Prabawati (2015) menjelaskan bahwa Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai sarana pemberian bantuan kepada

masyarakat atau perseorangan yang memerlukan pada suatu lembaga yang bersangkutan dengan mengikuti prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasolong (dalam Putra, 2020) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang memberikan manfaat bagi banyak orang yang memiliki kontribusi terhadap suatu kelompok atau tujuan dan menawarkan bantuan meskipun hasilnya tidak terkait langsung dengan produk tertentu.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli tentang pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara atau penyedia layanan (pemerintah atau swasta) kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku.

Kualitas Pelayanan

Sedarmayanti (dalam Meirinawati dan Prabawati, 2015) menyatakan bahwa kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kesesuaian dari pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat.

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sesuatu yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan tujuan memberikan nasihat kepada pelanggan atau karyawan. Sementara kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) bahwa besarnya beberapa tingkat layanan yang ditawarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan klien, maka kualitas layanan dapat ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan klien serta ketepatan waktu layanan dalam menangani permasalahan masyarakat.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara pemberian layanan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan publik.

Coworking Space

Coworking space menurut definisi Oxford Dictionary adalah lingkungan kerja atau kantor yang difungsikan untuk orang yang bekerja sendiri atau di perusahaan lain. *Coworking space*, khususnya, menyediakan lingkungan kerja untuk berbagi alat, ide, dan informasi.

Moriset (2014) *Coworking Space* merupakan tempat yang menjadi wadah untuk bekerja, bertemu, dan berkumpul bagi para wirausahawan yang membawa proyek serta ide, dan ingin membagikannya dengan orang lain. Tempat ini didukung oleh kegiatan khusus yang

bertujuan untuk menciptakan hubungan baik di dalam maupun di luar komunitas pekerja bersama (*co-workers*).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *coworking space* merupakan ruang terbuka yang diperuntukan bagi masyarakat untuk bekerja secara bersama ataupun individu dalam mengelola ide, kreasi, dan informasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada positivisme dan digunakan untuk meneliti suatu objek dalam lingkungan yang bersahabat. Penelitian ini menghasilkan data deskriptif, seperti teks atau gambar, yang memberikan informasi tentang item yang ditemukan selama proses penelitian.

Fokus penelitian ini yaitu kualitas pada *coworking space* di EJSC Bakorwil II Bojonegoro dengan berlandaskan kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) bahwa besarnya beberapa tas tingkat layanan yang ditawarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan klien, maka kualitas layanan dapat ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan klien serta ketepatan waktu layanan dalam menangani permasalahan masyarakat. Dengan lima indikator yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud layanan.

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya suatu penelitian. penetapan lokasi penelitian dimaksudkan untuk memperoleh data yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang telah ditentukan sehingga dapat mempermudah jalannya penelitian. Lokasi penelitian ini yaitu di *East Java Super Corridor (EJSC)* Bakorwil II Bojonegoro.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer dalam riset ini diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan sumber data sekunder yang digunakan berasal dari dokumen yang diperoleh dari EJSC Bakorwil II Bojonegoro, Dokumen Negara yakni Pergub Jawa Timur, Jurnal atau artikel ilmiah, buku, website resmi Bakorwil II Bojonegoro, media sosial EJSC Bakorwil II Bojonegoro, serta ulasan *google*.

Teknik utama dalam pengumpulan data pada penelitian kualitatif meliputi observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, serta mengintegrasikan seluruh metode tersebut untuk memperoleh data yang komprehensif. Kegiatan yang dilakukan dalam melakukan analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas *coworking space* menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan dan produktivitas penggunaannya. Sebagai tempat yang mendukung kegiatan profesional, terutama bagi individu yang bekerja secara mandiri seperti *freelancer*, *startup*, atau pekerja jarak jauh, *coworking space* harus dapat menyediakan fasilitas yang memadai dan suasana yang kondusif untuk bekerja. Selaras dengan studi oleh Nisrina & Handoyo, (2021) menekankan pentingnya standar fasilitas dan aktivitas dalam *coworking space*.

Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan dalam mengukur kualitas layanan *coworking space* EJSC Bakorwil II Bojonegoro mengacu pada pemahaman yang disampaikan oleh Kotler dan Keller (2016) tentang pentingnya memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji. Dalam Penelitian ini kehandalan tercermin dalam berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak pengelola untuk menyediakan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung secara tepat dan terjangkau. Fasilitas seperti ruang kerja yang nyaman, akses internet gratis, dan suasana kolaboratif yang mendukung kegiatan produktif, menjadi bukti bahwa EJSC Bakorwil II Bojonegoro berkomitmen untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan.

Selain itu, kehandalan juga dapat dilihat dari respons pengelola terhadap keluhan dan masukan dari pengunjung. Komitmen untuk selalu mendengarkan dan melakukan evaluasi terhadap fasilitas dan pelayanan menunjukkan bahwa pengelola *coworking space* tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna saat ini, tetapi juga berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Pihak pengelola memberikan perhatian lebih dalam menyikapi keluhan, seperti yang terlihat pada upaya mereka untuk memberikan solusi terhadap masalah-masalah teknis atau fasilitas yang kurang memadai, serta mengadakan evaluasi rutin setiap enam bulan sekali.

Secara keseluruhan, kehandalan dalam layanan *coworking space* di EJSC Bakorwil II Bojonegoro dapat dilihat sebagai komitmen yang berkelanjutan untuk memberikan pengalaman yang nyaman, efisien, dan sesuai dengan harapan pengunjung. Hal ini menjadi bagian penting dari upaya untuk menciptakan ekosistem kerja yang mendukung produktivitas dan kreativitas, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan tempat kerja yang fleksibel dan terjangkau.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam mengukur kualitas pelayanan di *coworking space* EJSC Bakorwil II Bojonegoro mengacu pada konsep yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller (2016), yang menekankan pentingnya kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Dalam konteks ini, daya tanggap menjadi elemen kunci dalam menjaga kepuasan pengunjung, terutama bagi mereka yang membutuhkan fasilitas untuk mendukung aktivitas profesional mereka, seperti para pekerja freelance atau komunitas kreatif. Dalam hasil penelitian meskipun pengelola telah berupaya memberikan respons yang cepat, terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi, seperti keluhan mengenai lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi permintaan fasilitas tambahan, seperti stop contact. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam tingkat kecepatan tanggapan di lapangan, terutama ketika pengunjung membutuhkan fasilitas secara mendesak. Selain itu, daya tanggap juga mencakup kesiapan pengelola untuk memenuhi kebutuhan pengunjung di luar ekspektasi standar.

Berdasarkan temuan tersebut, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa daya tanggap di EJSC Bakorwil II Bojonegoro menunjukkan kesigapan pengelola dalam merespons kebutuhan dan keluhan pengunjung secara cepat dan tepat waktu. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal respons langsung dalam situasi mendesak dan memenuhi kebutuhan pengunjung terkait jam operasional yang lebih panjang. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap koordinasi antarpegawai, pelatihan keterampilan interpersonal, dan penambahan fasilitas guna meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Daya tanggap yang lebih baik akan berkontribusi pada kepuasan dan kepercayaan pengunjung, serta mendukung pengelola untuk memenuhi kebutuhan yang terus berkembang.

Jaminan (*Assurance*)

Menurut Kotler dan Keller (2016), jaminan mencakup kemampuan penyedia layanan untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan melalui komunikasi yang jelas dan transparan, serta perlakuan yang profesional. Di EJSC Bakorwil II Bojonegoro, staf berusaha untuk selalu menjaga komunikasi yang baik dengan pengunjung. Hal ini disampaikan oleh Ilham Abitama, advisor di EJSC Bakorwil II Bojonegoro, yang menekankan bahwa komunikasi yang efektif merupakan kunci utama dalam membangun kepercayaan pengunjung.

Selain itu, aspek lain dari jaminan yang ditunjukkan oleh EJSC Bakorwil II Bojonegoro adalah komitmen terhadap keamanan data pengguna. Berdasarkan SK Nomor 011/37/212.1/2023 yang mengatur prosedur pelayanan, disebutkan bahwa data yang tercatat

dalam formulir kunjungan akan disimpan dengan aman dan kerahasiaannya akan tetap dijaga. Disisi lain, meskipun terdapat banyak upaya untuk membangun jaminan melalui komunikasi yang efektif dan perlindungan data, terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, salah satunya terkait dengan perilaku staf yang kurang profesional.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa jaminan di *coworking space* EJSC Bakorwil II Bojonegoro telah diwujudkan melalui komunikasi yang efektif, transparansi dalam memberikan informasi, serta perlindungan data pribadi pengunjung. Namun, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan profesionalisme staf, terutama terkait dengan perilaku yang mengganggu kenyamanan pengunjung.

Empati (*Empathy*)

Menurut Kotler dan Keller (2016), empati merupakan salah satu indikator dalam kualitas pelayanan yang memastikan penyedia layanan dapat memberikan perhatian pribadi, mendengarkan keluhan, serta memahami perspektif pengguna. Salah satu bentuk empati yang terlihat jelas adalah kemampuan pengelola dalam merespons masalah atau keluhan pengunjung dengan cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di *coworking space* EJSC Bakorwil II Bojonegoro, empati diwujudkan melalui interaksi yang hangat dan responsif, di mana pengelola berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbuka dan inklusif.

Secara keseluruhan, penerapan empati di *coworking space* EJSC Bakorwil II Bojonegoro dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Komunikasi yang baik, responsif terhadap kebutuhan, serta perhatian terhadap pengalaman pribadi pengunjung adalah elemen-elemen penting yang menunjukkan bagaimana empati dapat mengoptimalkan kualitas layanan di *coworking space* tersebut.

Wujud Layanan (*Tangible*)

Wujud layanan dalam mengukur kualitas pelayanan di *coworking space* EJSC Bakorwil II Bojonegoro dapat dilihat dari perspektif Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa wujud layanan mencakup elemen-elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, meskipun layanan itu sendiri bersifat intangibel. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa EJSC Bakorwil II Bojonegoro memahami bahwa keberlanjutan dan relevansi fasilitas yang mereka tawarkan sangat bergantung pada perhatian terus-menerus terhadap perbaikan dan pembaruan fasilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat

kesadaran akan pentingnya pembaruan, tantangan dalam hal fasilitas tetap ada, seperti yang diungkapkan oleh pengunjung *coworking space*.

Secara keseluruhan, pengelola EJSC Bakorwil II Bojonegoro perlu terus memantau dan mengevaluasi wujud fisik fasilitas yang disediakan untuk memastikan bahwa fasilitas yang ada tetap relevan, nyaman, dan mendukung kebutuhan pengguna. Perbaikan fasilitas, seperti area parkir yang lebih nyaman dan penataan ruang yang lebih efisien, perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pengelola juga perlu memastikan bahwa kritik dan saran yang diberikan oleh pengunjung dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan efektif agar tidak menurunkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang disediakan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana kualitas pada *coworking space* di EJSC Bakorwil II Bojonegoro dapat ditarik kesimpulan bahwasannya kualitas pelayanan di *coworking space* EJSC Bakorwil II Bojonegoro dikatakan sudah cukup baik dengan dasar pengukuran kualitas pelayanan oleh Kotler dan Keller yang meliputi lima indikator diantaranya kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud layanan (*tangible*).

Indikator yang pertama yaitu kehandalan, kehandalan yang dimaksud tercermin dalam berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak pengelola untuk menyediakan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung secara tepat dan gratis. Fasilitas seperti ruang kerja yang nyaman, akses internet gratis, dan suasana kolaboratif yang mendukung kegiatan produktif menjadi bukti bahwa *coworking space* EJSC Bakorwil II Bojonegoro berkomitmen untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan.

Indikator yang kedua yaitu daya tanggap, daya tanggap yang dimaksud menunjukkan kesiapan pengelola dalam merespons kebutuhan dan keluhan pengunjung secara cepat dan tepat waktu. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal respons langsung dalam situasi mendesak dan memenuhi kebutuhan pengunjung terkait jam operasional yang lebih panjang.

Indikator yang ketiga yaitu jaminan, jaminan disini menunjukkan adanya upaya yang kuat dari pengelola untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pengunjung. Jaminan ini tercermin dalam berbagai aspek, mulai dari komunikasi yang efektif hingga perlakuan yang ramah dan profesional dari staf. Namun, masih dijumpai tantangan dalam meningkatkan profesionalisme staf, terutama terkait dengan perilaku yang mengganggu kenyamanan pengunjung.

Indikator yang keempat yaitu empati, empati dibuktikan melalui interaksi yang hangat dan responsif, di mana pengelola berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbuka dan inklusif. Empati disini dapat meningkatkan kualitas pada *coworking space* di EJSC Bakorwil II Bojonegoro.

Indikator yang kelima atau indikator terakhir yaitu wujud layanan, wujud layanan dibuktikan dengan adanya fasilitas yang diberikan seperti internet gratis, ruangan yang sejuk, dan lain-lain. Namun, wujud layanan dinilai masih kurang karena adanya fasilitas yang belum direvitalisasi oleh pengelola.

DAFTAR REFERENSI

- Indra, W. (2018). Analisis pengaruh sistem pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(3), 56–69.
- Jessica, K. (2023). Tren sistem bekerja berubah pasca pandemi, pekerja Indonesia lebih suka hybrid. *Goodstats.Id*. <https://goodstats.id/article/tren-sistem-bekerja-berubah-pasca-pandemi-pekerja-indonesia-lebih-suka-hybrid-ZSQyE>
- Kurniawati, A., & Arief, T. (2019). Peran pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 12–21.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Meirinawati, M., & Prabawati, I. (2015). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui citizen's charter. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1).
- Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515–526.
- Nisrina, A., & Handoyo, A. (2021). Studi coworking space bagi milenial. *Nature: National Academic Journal of Architecture*, 8(2), 104. <https://doi.org/10.24252/nature.v8i2a2>
- Prasetyo, A., & Darmawan, B. (2017). Pelayanan publik di era digital: Tantangan dan solusi. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 6(2), 98–107.
- Putra, M. (2020). Mengenal pelayanan publik. *Ombudsman*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Saputra, P. H., & Ningsih, T. (2019). Kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan: Studi kasus di Puskesmas X. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 25–39.
- Sihombing, R. M., & Pinem, R. A. (2020). Peningkatan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 34–46.

- Silaban, J. T., Yuwanto, & Astrika, L. (2013). Persepsi mahasiswa FISIP Undip terhadap demokratisasi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(3), 1.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). Pelayanan publik (Issue October 2020).
- Untuk yang belum kenal, berikut profil EJSC Bakorwil Bojonegoro. (2022). *Bakorwil Bojonegoro*. <https://bakorwilbojonegoro.jatimprov.go.id/untuk-yang-belum-kenal-berikut-profil-ejsc-bakorwil-bojonegoro>
- Widodo, H., & Agustina, S. (2020). Dampak pandemi terhadap pelayanan publik di sektor pendidikan. *Jurnal Pendidikan*, 9(4), 124–139.