

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN  
BONTOBAHARI KABUPATEN BULUKUMBA**



**Oleh :**

**NURHALISA**

**Nomor Induk Mahasiswa: 105611103619**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN  
BONTOBAHARI KABUPATEN BULUKUMBA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

**NURHALISA**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103619

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan  
Bontobahari Kabupaten Bulukumba

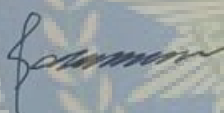
Nama Mahasiswa : Nurhalisa  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611103619  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

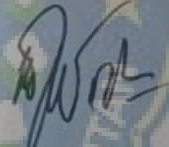


Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

  
Dr. Hj. Sudarimi, M.Si

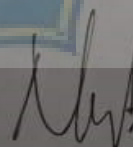
Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Hiyani Malik, S.Sos, M.Si  
NBM: 730727



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si  
NBM: 991742

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

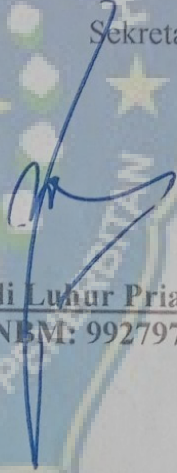
Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0270/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana Strata (S1) dalam program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis, 30 Mei Tahun 2024.

Mengetahui:

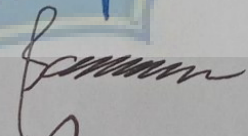
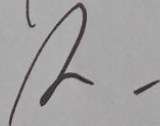
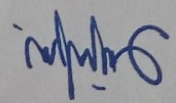
Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si  
NBM: 730727

  
Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP, M.Si  
NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (  )
2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd (  )
3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si (  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurhalisa

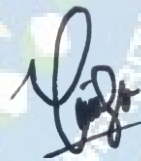
Nomor Induk Mahasiswa : 105611103619

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 04 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Nurhalisa

## ABSTRAK

### **NURHALISA,2024 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECEMATAN BONTOBahari KABUPATEN BULUKUMBA (Dibimbing oleh Dr.H. Lukman Hakim, M.Si dan Sudarmi, M. Si)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan bontobahari kabupaten bulukuma. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun pengabsahan data meliputi triangulasi sumber, Teknik dan waktu kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontobahari yaitu Bukti langsung (*Tangible*) hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana seperti bangunan dan kelengkapan fasilitas kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari ruangan yang cukup sempit untuk masyarakat yang banyak mengantri, dan jumlah kursi yang terbatas. Keandalan (*Reliability*) sudah cukup dikatakan baik karena dengan menerapkan monitoring dan evaluasi, komunikasi yang jelas dan mengikuti giat pelatihan para pegawai sangat handal dalam pelayanan. Daya tanggap (*Responsivee*) cukup dikatakan baik hal ini terlihat dari hasil wawancara kepada masyarakat mengatakan bahwa pegawai kantor camat bontobahari cukup tanggap menghadapi kebutuhan masyarakat Empati (*Emphaty*) Berdasarkan aspek empati belum bisa dikatakan baik dikarenakan masih ada beberapa pegawai yang tidak bersikap ramah terhadap masyarakat sehingga tidak mengedepankan kepentingan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan public secara prima.

**Kata Kunci : Kualitas,Pelayanan ,Publik.**



## ***ABSTRACT***

***NURHALISA,2024 QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE BONTOBahari DISTRICT OFFICE, BULUKUMBA DISTRICT (Supervised by Dr.H. Lukman Hakim, M.Si and Sudarmi, M.Si)***

This research aims to determine the quality of public services at the Bontobahari sub-district office, Bulukuma district. This research uses qualitative methods with a descriptive type. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. Data validation includes triangulation of sources, techniques and time, then analyzed through data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research show that the quality of public services at the Bontobahari District Office is direct evidence (Tangible). The results of the research show that the facilities and infrastructure such as buildings and complete facilities are inadequate, this can be seen from the space which is quite narrow for people who queue a lot, and the number of limited seats. Reliability can be said to be good because by implementing monitoring and evaluation, clear communication and following active training the employees are very reliable in service. Responsiveness can be said to be good, this can be seen from the results of interviews with the public saying that the employees of the Bontobahari sub-district office are quite responsive to the needs of the community. Empathy (Emphaty). Based on the empathy aspect, it cannot be said to be good because there are still some employees who are not friendly towards the community and therefore do not prioritize the interests of the community in terms of providing excellent public services.

**Keywords: Quality of Public Services**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr.H.Lukman Hakim,M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dr.Hj.Sudarmi,M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan, mengoreksi serta selalu mendorong dan membantu untuk memberikan semangat pada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid,S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris



Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Seluruh dosen dan staf pegawai diruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Kedua Orang Tua tercinta yaitu Bapak Abd Azis dan Ibu Suarni yang sangat berjasa dan merawat, mendidik, sanantiasa mendoakan, memberikan semangat dan motivasi serta bantuan yang tak ternilai baik moral dan maupun materi, nasehat dan pengorbanan yang tak terhingga, Tak lupa pula kasih sayang yang tak hentinya beliau berikan kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kedua kakak tercinta yaitu Akbar Rahim dan Nurlaela serta seluruh keluarga besarku yang senantiasa mendukung dan mendoakan serta memberikan semangat dan motivasi yang tinggi untuk bisa meraih cita-cita.
7. Sahabat saya reski, wiwin, rani, dira, riki, dela, dila dan ramadhan selalu menemani, merasakan suka duka penyusunan skripsi dan membantu serta berjuang bersama-sama dalam proses penyusunan skripsi ini. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2019, khususnya kelas IAN A sebagai rekan-rekan seperjuangan dalam memperjuangkan toga.
8. Dan semua pihak yang telah membantu yang penulis tidak sempat sebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangsi yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJU SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A Latar Belakang .....	1
B Rumusan Masalah .....	7
C Tujuan Penelitian.....	7
D Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A Penelitian Terdahulu .....	9
B Teori dan Konsep Startegi .....	12
C Kerangka Pikir.....	25
D Fokus Penelitian .....	27
E Deskripsi Fokus Penelitian .....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A Waktu dan Lokasi Penelitian.....	29
B Jenis dan Tipe Penelitian .....	29
C Sumber Data .....	29
D Informan Penelitian .....	30
E Pengumpulan data.....	31
F Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran umum kabupaten Bulukumba.....	34
B. Hasil Penelitian .....	43

C. Pembahasan .....	57
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	<b>63</b>
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>68</b>
<b>HASIL PLAGIAT</b> .....	<b>74</b>
<b>BIODATA</b> .....	<b>79</b>



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik atau *public service* adalah bahwa dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Susila Wibawa, 2019).

Pemerintah sebagai *service* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Hal inipun di jelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan

kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik (Vica J. E. Saija, 2014).

Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup tiga aspek, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan

publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara. Perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai mengglobalnya kehidupan berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin profesionalnya masyarakat mengelola suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi Masyarakat Kecamatan Bontobahari. Maka dari itu masyarakat Kecamatan Bontobahari ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan masyarakat Kecamatan Bontobahari saat ini.

Menghadapi dinamika kerja yang semakin moderen dan global diperlukan keterpaduan kualitas layanan, kepuasan, kinerja dan keunggulan organisasi. Ada banyak hubungan dan pengaruh yang terjadi dalam memperbaiki dan meningkatkan sebuah model penelitian yang konstruktif dan tersinkronisasikan, seperti kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai dan keunggulan organisasi, kepuasan berpengaruh



langsung terhadap kinerja pegawai dan keunggulan organisasi, serta kinerja pegawai terhadap keunggulan organisasi. Atau secara tidak langsung kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh terhadap keunggulan organisasi melalui kinerja pegawai (Nurbaya, 2023).

Maka kualitas pelayanan publik memberikan pelayanan sesuai dengan aturan perundangan yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Camat berperan sebagai kepala wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan. Tugas umum pemerintahan di wilayah Kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif di bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah Kecamatan adalah penyelenggara ketenraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa atau pemerintahan dan instansi pemerintah lainnya di wilayah Kecamatan. Oleh karena itu kedudukan camat berbeda dengan kepala instansi Pemerintah lainnya di Kecamatan karena penyelenggara tugas instansi pemerintahan lainnya harus berada dalam koordinasi camat.

Hal ini di dukung dengan data yang di temukan pada tahun 2018 tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontobahari yang belum dapat di katakan baik. Penelitian ini dipandang perlu karena berupaya menggambarkan peranan birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui kajian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan masyarakat oleh

Birokrasi Pemerintahan Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba Sulawesi Selatan.

Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi, kekhususan tersebut adalah adanya kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio-kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam karangka membangun integritas kesatuan wilayah. Jadi jika di dalam suatu Kecamatan pelaksanaan tugasnya tidak selesai maka didalam suatu wilayah tersebut akan menjadi tidak baik (Mardani 2018).

Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba adalah pelayanan perizinan dan pelayanan administrasi kependudukan. Misalnya dalam bentuk pelayanan perizinan dan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (rekomendasi IMB), dan bentuk pelayanan administrasi kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Secara empirik dan aktual, pelayanan rekomendasi IMB, KTP, dan KK yang diterima oleh masyarakat belum sepenuhnya memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat yakni biaya pengurusan yang tidak jelas, penyelesaian yang membutuhkan waktu yang lama, dan terkadang izin yang dikeluarkan hanya rekomendasi izin

pembangunan, sementara IMBnya sendiri tidak pernah ada selain itu, pemberian rekomendasi IMB banyak menyalahi aturan, sehingga masyarakat harus menanggung akibat keteledoran aparat (pegawai).

Pengrusan KTP dan KK pengurusan yang terlalu lama dan berteletele, sehingga menyulitkan masyarakat. Aparat dalam hal ini pegawai Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba sebagai pilar utama pelayanan pada masyarakat hendaknya mampu memperlihatkan perilaku yang baik dan bertanggung jawab, sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan. Perilaku ini akan tercermin dari sikap, watak dan keyakinan sebagai abdi masyarakat bukan untuk dilayani melainkan melayani. Dengan konsep demikian, maka diharapkan bahwa kualitas pelayanan akan tercipta karena bersumber dan berakar dari perilaku birokrat itu sendiri. Penelitian ini dipandang perlu karena berupaya menggambarkan peranan birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Melalui kajian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan masyarakat oleh Birokrasi Pemerintahan Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba Sulawesi Selatan. Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah adalah Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti mengangkat

judul **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti mengangkat judul **Bagaimana Kualiatas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba ?**

#### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba dalam meningkatkan peayanan publik.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini adalah :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk membangun kapasitas peneliti dan pengembangan ilmu administrasi publik, serta memperkaya hasil penelitian yang ada dan memberikan gambaran yang berfokus pada kualitas peningkatan pelayanan publik

##### **2. Secara praktis**

Hasil penelitian ini juga di harapkan berguna sebagai sumbangan pemikiran dan bahan informasi bagi Pemerintah Kecamatan Bontobahari

Kabupaten Bulukumba dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti menyajikan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Adapun yang telah melakukan penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut:

Nama	Judul	Metode	Hasil
Yuningsih Rita 2016	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu	metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari (a) dimensi Tangibles dan (b) Reliability pelayanan publik belum sesuai dengan apa yang diharapkan, sedangkan dari dimensi (c) Responsiveness, (d) Assurance, dan (e) Empathy dapat dikatakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. dianggap baik. Berdasarkan hasil yang diperoleh, pelayanan publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Tolitoli Kota Palu belum maksimal dalam memberikan kepuasan kepada tamu/pengunjung



<p>Abdussamad Juriko 2019</p>	<p>Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo</p>	<p>Penelitian yang digunakan melakukan Pendekatan kualitatif.</p>	<p>Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo masih belum baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal, seperti halnya upaya peningkatan profesionalisme aparatur yang masih kurang, melaksanakan pelayanan yang belum tepat waktu. Temuan dari penelitian menunjukkan ada dalam beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja.</p>
<p>Muhaini Prihatin dkk 2021</p>	<p>Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota</p>	<p>Penelitian yang di gunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi tangible ditemukan sarana dan prasarana seperti bangunan atau ruangan kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari ruangan yang cukup sempit untuk masyarakat yang banyak mengantri, jumlah kursi yang terbatas dan matinya AC dan TV membuat</p>

			<p>kondisi menjadi semakin tidak nyaman bagi masyarakat. Dimensi reliability masih ditemukan kekurangan pegawai yang belum mahir mengoperasikan perangkat pelayanan. Dimensi responsiveness menunjukkan ketidakjelasan kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-menyerat hingga masyarakat tidak mengetahui kapan waktu penyelesaian menyebabkan masyarakat harus berulang kembali. Dimensi empathy diketahui bahwa masih terdapat pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat. Dimensi assurance masih belum adanya jaminan kompensasi kerugian waktu masyarakat yang merasa terbuang saat pengurusan yang lama. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik</p>
--	--	--	--

## **B. Teori dan Konsep Strategi**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana diahiami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayan publik. Dalam melayani suatu masyarakat harus benar-benar melakukan yang terbaik agar masyarakat puas dengan apa yang kita lakukan. Menurut Fatmawati dkk (2021). Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia, sudah menjadi kodratnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik itu harus berkualitas karena harus memenuhi standar kualitas pelayanan.nah dalam suatu pelayanan salah satu instansi pemerintah daerah yang harus melakukan pelayanan publik adalah kantor Kecamatan orang yang melakukan pelayanan publik di kantor Kecamatan harus benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan jasa atau perijinan. Dalam suatu pelayanan yang baik maka akan membuat orang yang kita beri pelayanan itu merasa di hormati,oleh karena itu kita sebagai pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan yang mereka inginkan. Ristiani (2020).

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan

pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut (Hardiansyah 2011) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan (Pangestuti & Husniaty, 2021). Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut (Sinambela 2011) kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Menurut Inu Kencana Syafie, dalam (Hidayatullah, 2017) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Pelayanan

publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional (Wakhid 2017).

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan public (Hayat 2017).

Penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang- undng No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan 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 (Mahmudi 2010).

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah

memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi (Abudssamad 2016) :

- a. Prosedur Pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai



kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari (Sinambela 2011) :

- a. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipati Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Keamanan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (Kuswati, 2017). Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun

2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, dengan adanya keputusan ini pemerintah sebagai pelaku pelayanan publik hendaknya selalu harus memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakatnya.

Adapun aplikasi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Ratminto sebagai berikut:

#### **1. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Ratminto, 2012:52)

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

## **2. Bukti fisik (*Tangible*)**

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut Tjiptono, (2012 : 175) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Ratminto, 2012: 32).

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan..

### **3. Perhatian (*Empathy*)**

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki

pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Ratminto , 2012: 40) Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.

#### **4. Keandalan (*Reliability*)**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama

untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Ratminto, 2012: 48).

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Ratminto, 2012: 101). Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan

memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 dalam penilaian terhadap setiap program dalam komponen pengungkit dan komponen hasil diukur melalui indikator-indikator yang dipandang mewakili program tersebut. Sehingga dengan menilai indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran pencapaian upaya yang berdampak pada pencapaian sasaran.

a. Manajemen Perubahan

- 1) Penyusunan Tim Kerja
- 2) Dokumen Rencana Pembangunan Zona Integritas
- 3) Pemantauan dan Evaluasi Pembangunan Zona Integritas
- 4) Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja

b. Penataan Tata Laksana

- 1) Prosedur Operasional tetap (SOP) Kegiatan Utama
- 2) E-Office
- 3) Keterbukaan Informasi Publik

c. Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia

- 1) Perencanaan Kebutuhan Pegawai sesuai dengan Kebutuhan Organisasi

- 2) Pola Mutasi Internal Pengukuran
  - 3) Pengembangan Pegawai Berbasis Kompetensi Pengukuran
  - 4) Penetapan Kinerja Individu
  - 5) Penegakan Aturan Disiplin/Kode Etik/Kode Perilaku  
Pegawai Pengukuran
  - 6) Sistem Informasi Kepegawaian
- d. Penguatan Akuntabilitas Kinerja
- 1) Keterlibatan Pimpinan
  - 2) Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja
- e. Penguatan Pengawasan
- 1) Pengendalian Gratifikasi
  - 2) Penerapan Sistem Pengawasan Internal Pemerintah (SPIP)
  - 3) Pengaduan Masyarakatd. Whistle Blowing System
  - 4) Penanganan Benturan Kepentingan
- f. Penguatan Kualitas Pelayanan Publik
- 1) Standar Pelayanan
  - 2) Budaya Pelayanan Prima
  - 3) Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan- perubahan terhadap sikap mengenai cara



memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan (Setiadi, 2018).

Menurut (Sinambela 2011) 5 langkah dalam meningkatkan pelayanan publik di suatu instansi yaitu:

- a. Komitmen, pimpinan dan semua pegawai dengan melibatkan bawahan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dan menularkan semangat dan visi yang sama.
- b. Kemudahan Pelayanan, menyediakan fasilitas yang lebih baik dan semangat Hospitality untuk kepuasan publik.
- c. Program yang menyentuh Masyarakat, hal ini dapat membuat unit kerja dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat pun dapat merasakan kehadiran unit kerja tersebut melalui tindakan pelayanan yang dapat dipahami masyarakat.
- d. Monitoring dan evaluasi, merupakan bentuk pengawasan dan perbaikan dari program-program yang telah berjalan.
- e. Manajemen Media, menetapkan strategi komunikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dan inovasi perubahan yang telah dilakukan dapat diketahui oleh masyarakat

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan

oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### C. Kerangka Pikir

Menurut (Sugiyono 2018) mengemukakan bahwa kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori dan hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Jadi dengan demikian kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lain, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang akan dilakukan.

Pada penelitian ini 4 indikator yang menjadi aspek yang diteliti yaitu menurut Ratminto (2012) menyatakan kualitas pelayan publik dapat dilihat dari aspek *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan) dan *Responsiveness* (Daya tanggap) dan Empati (*Emphaty*). Peneliti menggunakan teori tersebut dikarenakan objek penelitian memiliki permasalahan yang relevan dari ketiga aspek tersebut sehingga genting dan penting untuk dikaji. Kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Bontobahari Kabupaten Bulukumba yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti langsung atau bukti fisik menyangkut penerapan pengukuran komunikasi, penggunaan teknologi dan kelengkapan fasilitas.
2. Dimensi Kehandalan dalam upaya dalam pelayanan di Kantor Camat Bontobahari Kabupaten Bulukumba menyangkut monitoring dan evaluasi, komunikasi efektif serta pelatihan.

3. Dimensi Daya tanggap dalam upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor camat Bontobahari kabupaten Bulukumba yaitu dengan menyangkut jadwal pelayanan, survei tingkat kepuasan dan penyediaan informasi.
4. Dimensi Empati menyangkut penerapan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan .

Berdasarkan kerangka pikir yang telah diuraikan maka bentuk kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir Penelitian**

#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Penelitian kualitatif menetapkan penelitiannya berdasarkan keseluruhan situasi sosial yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*). Penentuan fokus sangat menentukan dalam langkah-langkah penelitian. Fokus penelitian pada dasarnya merupakan penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian. Masalah adalah keadaan yang membingungkan sebagai akibat adanya kaitan dua atau lebih. Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Menurut (Sugiyono 2017) pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Penelitian ini difokuskan pada langkah-langkah yang dilakukan Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba dalam meningkatkan peayanan publik. Serta mengukur sejauh mana dampak dan efektivitas dari strategi yang dijalankan.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

1. Bukti langsung (*Tangibles*) atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. Keandalan (*Reliability*) atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami orang lain dari sudut pandang mereka. Empati melibatkan secara aktif mencoba menempatkan diri Anda pada posisi orang lain dan memahami bagaimana mereka berpikir dan merasa



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi**

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih dua bulan setelah seminar proposal dilaksanakan. Lokasi penelitian berada di Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba.

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah fenomenologi yaitu peneliti akan mendeskripsikan pengalaman yang dilakukan dan dialami oleh informan.

#### **C. Sumber Data**

Sumber data penelitian ini terutama disaring dari sumber data primer dan data sekunder dengan proporsi sesuai dengan tujuan penelitian ini.

##### **1. Sumber data primer**

Data primer adalah sumber data utama yang digunakan untuk menjangkau berbagai data dan informasi yang terkait dengan fokus yang dikaji. Hal ini dilakukan melalui metode wawancara dan observasi.

## 2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah sumber data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyesuaian dengan kebutuhan data lapangan yang terkait dengan objek yang dikaji. Data sekunder terutama diperoleh melalui dokumentasi.

### D. Informan Penelitian

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan penelitian menurut (Sugiyono 2019). Informan penelitian ini akan diwawancarai untuk mendapatkan jawaban dan data yang benar yang berkaitan dengan strategi peningkatan pelayanan publik Kecamatan Bontobahari, kualitatif pemilihan informan penelitian didasarkan pada beberapa kriteria. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu :

**Tabel 3.1 :**  
**Informan Penelitian**

Subjek	Jumlah	Jabatan
AS	1	Camat
AW	1	Bendahara
AP	1	Masyarakat
DM	1	Kasi Pelayanan Pbluk
MT	1	Pengolahan Data Seksi Tata Pemerintah
MF	1	Masyarakat
IR	1	Masyarakat
NH	1	Masyarakat

Sumber:Data Primer 2023

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai konteks, dari berbagai sumber, dan dengan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam kondisi alamiah (natural condition), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih menitikberatkan pada observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi menurut (Sugiyono, 2019).

1. Observasi yang dilakukan di lapangan melalui pengamatan secara langsung terkait. Strategi kepemimpinan camat dalam meningkatkan kinerja pegawai Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Selain itu observasi dapat dilakukan dengan melihat kondisi sekitar mengenai sarana yang disediakan serta kesiapan pegawai dalam hal melayani dan melakukan tanya jawab dengan penelitian.
2. Reduksi Data Menurut (Sugiyono 2019), data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Reduksi data berarti merangkum dan memilah hal-hal pokok untuk memfokuskan pada satu hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan dapat memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, serta mencarinya bila diperlukan.



3. Penyajian Data Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono 2019). Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif.
4. Kesimpulan dan Verifikasi Data Menurut ( Sugiyono 2019), kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang dapat digunakan untuk memperkuat penelitian. Jika penelitian pada tahap awal didukung berdasarkan bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### **F. Teknik Pengabsahan Data**

Salah satu cara yang paling penting dan mudah untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini adalah triangulasi. Menurut (Sugiyono 2019) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Pada triangulasi terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu, yaitu sebagai berikut:

### 1. Triangulasi Sumber Data

Untuk memeriksa keabsahan data dilakukan dengan cara meneliti data yang diperoleh dari beberapa sumber. Data yang dihasilkan dianalisis oleh peneliti untuk menarik kesimpulan, kemudian diperlukan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data.

### 2. Triangulasi Teknik

Untuk mengecek keabsahan data dilakukan dengan cara melakukan verifikasi cek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, mengecek data dapat dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jika teknik pengujian pengabsahan data menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang relevan untuk memastikan bahwa data tersebut dianggap benar.

### 3. Traingulasi Waktu

Pengumpulan data melalui teknik wawancara pada pagi hari saat informan masih segar akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Atau ini dapat dilakukan dengan memverifikasi dengan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang untuk menciptakan kepastian data.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran umum kabupaten bulukumba**

##### **1. Letak Geografis dan Batas Wilayah**

Kabupaten Bulukumba adalah salah satu tingkat daerah II di Provinsi Sulawesi Selatan Indonesia ibu Kota Kabupaten ini terletak di Kota Bulukumba. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.154,67 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak 395.560 jiwa dengan jarak tempuh dari Kota Makassar sekitar 153 Km. Secara geografis Kabupaten Bulukumba terletak pada koordinat antara 5°20" sampai 5°40" Lintang Selatan dan 119°50" sampai 120°28" Bujur Timur. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Sinjai di sebelah utara, sebelah timur berbatasan dengan Teluk Bone, sebelah selatan berbatasan dengan Laut Flores, dan di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bantaeng.

Secara kewilayahan, Kabupaten Bulukumba terbagi dalam 10 Kecamatan, 24 kelurahan, dan 123 desa. Kabupaten Bulukumba berada pada kondisi empat dimensi, yakni dataran tinggi pada kaki Gunung Bawakaraeng – Lompobattang, dataran rendah, pantai dan laut lepas. Daerah dataran rendah dengan ketinggian antara 0 s/d 25 meter di atas permukaan laut meliputi tujuh Kecamatan pesisir, yaitu Kecamatan Gantarang, Kecamatan Ujungbulu, Kecamatan Ujung Loe, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Kajang dan Kecamatan Herlang.

Daerah bergelombang dengan ketinggian antara 25 s/d 100 meter dari permukaan laut, meliputi bagian dari Kecamatan Gantarang, Kecamatan Kindang, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Kajang, Kecamatan Herlang, Kecamatan Bulukumpa dan Kecamatan Rilau Ale. Dan daerah perbukitan di Kabupaten Bulukumba terbentang mulai dari Barat ke utara dengan ketinggian 100 s/d di atas 500 meter dari permukaan laut meliputi bagian dari Kecamatan Kindang, Kecamatan Bulukumpa dan Kecamatan Rilau Ale. Wilayah Kabupaten Bulukumba lebih didominasi dengan keadaan topografi dataran rendah sampai bergelombang. Luas dataran rendah sampai bergelombang dan dataran tinggi hampir berimbang, yaitu jika dataran rendah sampai bergelombang mencapai sekitar 50,28% maka dataran tinggi mencapai 49,72%. Secara administratif batas wilayah provinsi bulukumba adalah sebagai berikut :

Utara	Berbatasan dengan Kabupaten Sinjai
Timur	Berbatasan dengan Teluk Bone
Selatan	Berbatasan dengan Laut Flores
Barat	Berbatasan dengan Kabupaten Bantaeng

Sumber: Data sekunder kantor Kecamatan Bontobahari 2023

Wilayah bagian pesisir dan laut Kabupaten Bulukumba dengan panjang pantai  $\pm$  132,5 km, termasuk perairan pantai sampai batas kearah laut sejauh 4 mil laut dari garis pantai (UU No. 22 Tahun 1999). Kondisi fisik wilayah pesisir dan laut Kabupaten Bulukumba mulai dari wilayah administrasi Kecamatan Gantarang, Kecamatan Ujung Bulu, Kecamatan Bonto Bahari,

Kecamatan Bonto Tiro, Kecamatan Herlang, Kecamatan Kajang dan Kecamatan Ujung Loe. Luas wilayah dan panjang garis pantai dan laut Kabupaten Bulukumba dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.1 Deskripsi Wilayah dan Luas Wilayah Kecamatan Bontobahari**

No	Wilayah Kecamatan	Luas wilayah (km <sup>2</sup> )	Panjang garis pantai (km)
1.	Gantarang	25,93	10,0
2.	Bontobahari	91,60	48,2
3.	Ujung loe	53,37	11,5
4.	Bonto tiro	10,55	10,6
5.	Herlang	25,21	16,0
6.	Kajang	21,50	20,2
7.	Ujung bulu	9,71	11,5
Pesisir dan lau kabupaten bulukumba		237,87	128,0

Sumber: data sekunder kantor Kecamatan Bontobahari

## 2. Profil umum kantor Kecamatan bontobahari kabupaten bulukumba

Bontobahari adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan Indonesia. Kecamatan Bonto Bahari berjarak sekitar 24 Km dari ibu Kota Kabupaten Bulukumba. Ibu kota Kecamatan ini berada di Tanahberu. Wilayahnya terletak paling selatan yang dikelilingi Laut Flores, termasuk dua pulaunya yaitu Pulau Liukanglu dan Pulau Sarontang. Di Kecamatan ini terdapat sebuah Taman hutan raya.

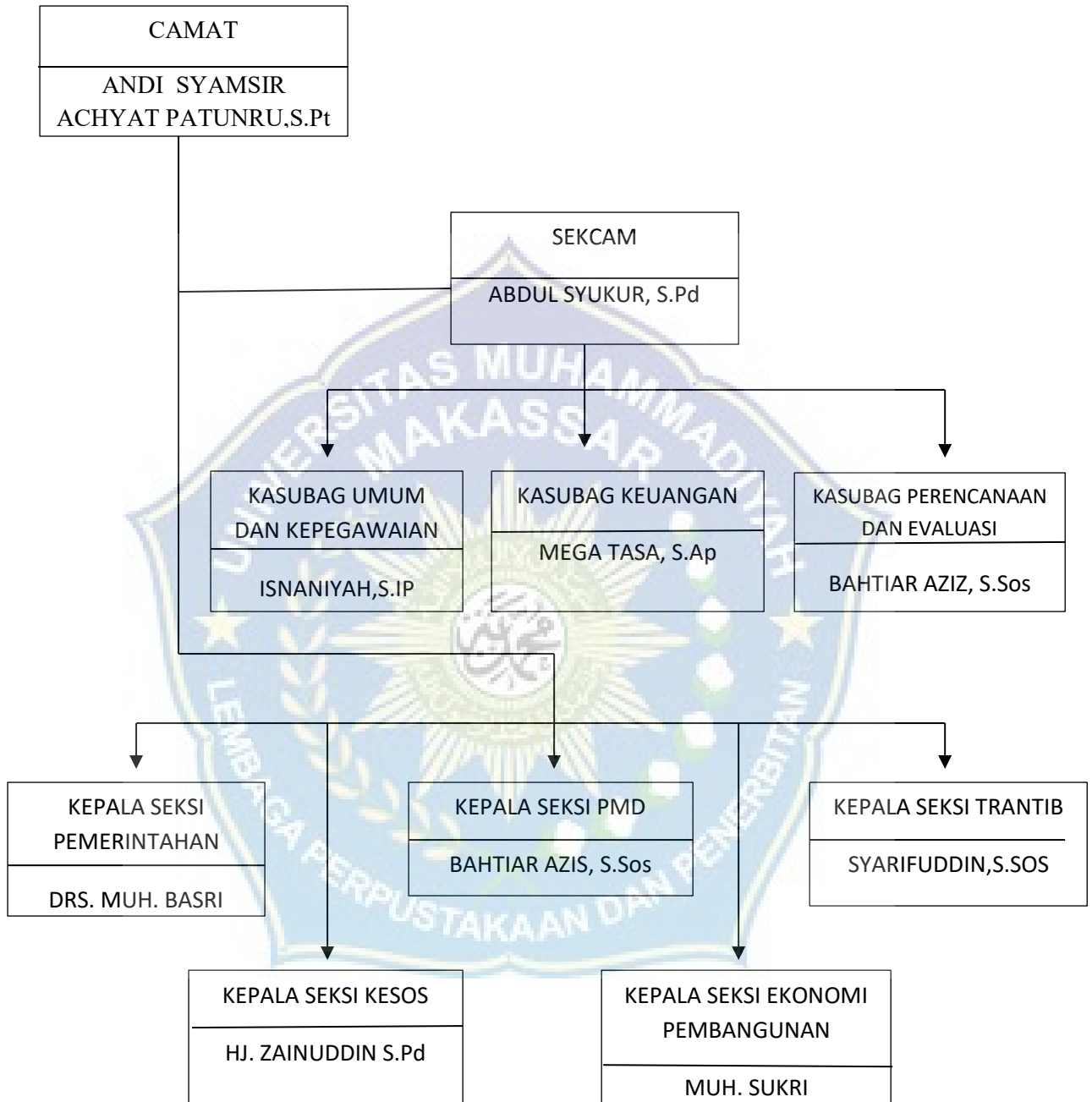
Bonto Bahari berarti "tanah laut" (Bahasa Makassar). Tanah wilayah ini konon terlalu cair untuk mendukung pertanian. Di sini terdapat sejumlah tambak yang dimiliki nelayan setempat. Bontobahari diingat akan suku Makassar-nya, yang juga menghuni Kecamatan Kajang, Hero Lange-Lange, dan Bontotiro, Pada tahun 1987, penduduk desa membuat *Hai Marge* dan di bulan Desember tahun itu juga, 13 orang dari Makassar berlayar ke Australia Utara. Perjalanan itu berhasil dan sekarang, perahu yang membawa mereka ada di Museum Darwin.

**Tabel 4.2 Nama Nama Desa Kelurahan di kec. Bontobahari**

No.	Desa kelurahan di Kecamatan Bontobahari
1.	Tanah lemo
2.	Ara
3.	Benjala
4.	Bira
5.	Darubiah
6.	Lembanna
7.	Sapo loeh

Sumber: data sekunder kantor Kecamatan Bontobahari 2023

### 1. Susunan Struktur Organisasi kantor Camat Bontobahari:



**Gambar 4.3 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Bontobahari**

### 3. Koordinasi dalam Hal Kesatuan Tindakan

Kesatuan tindakan adalah kesamaan rencana antar instansi terkait dalam

pelaksanaan pembangunan di Kecamatan Bontobahari. Instansi yang dimaksud adalah pihak Kecamatan Bontobahari itu sendiri, pihak kelurahan/desa, dan instansi lain yang berperan penting dalam hal pelaksanaan pembangunan daerah di Kecamatan tersebut. Dalam penerapan koordinasi ini yang paling berperan penting adalah pimpinan dalam hal ini Camat Bontobahari. Itu dikarenakan setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah harus benar-benar memperhatikan seluruh bawahannya baik yang ada dalam pemerintahan tersebut maupun yang ada di kelurahan ataupun desa.

Pentingnya peran seorang pemimpin dapat dilihat dari bagaimana cara bekerjasama dalam menentukan suatu kebijakan dengan melibatkan seluruh instansi yang ada di Kecamatan tersebut. Berdasarkan pengamatan awal penulis bahwa koordinasi dalam hal kesatuan tindakan yang diterapkan di Kecamatan Bontobahari baik dari segi sisi pemerintahan maupun yang lainnya tidak berjalan sesuai dengan yang diinginkan para instansi. Contohnya koordinasi dalam hal mengurus masalah kependudukan yang ada di Kecamatan Bontobahari. Pihak Kecamatan hanya mampu mendata sebagian penduduk yang ada di Kecamatan Bontobahari itu di karenakan data yang 51 dikumpulkan di Desa/Kelurahan belum seluruhnya lengkap kemudian dikirim ke Kecamatan untuk didata lebih lengkap yang akan dibawa ke dinas kependudukan dan catatan sipil yang ada di Kabupaten Bulukumba. Oleh sebab itu konsep kesatuan tindakan adalah inti dari pada koordinasi. Kesatuan dari pada usaha, berarti bahwa pemimpin harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari pada tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya



keserasian di dalam mencapai hasil. Kesatuan tindakan ini adalah merupakan suatu kewajiban dari pimpinan untuk memperoleh suatu koordinasi yang baik dengan mengatur jadwal waktu dimaksudkan bahwa kesatuan usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

#### **4. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Bontobahari**

##### **a. Visi**

Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat, Pemerataan Pembangunan di semua Wilayah wilayah Bontobahari, Membangun dan Meningkatkan Sumber Daya Alam yang dimiliki oleh desa Serta Membangun dan Meningkatkan Sumber Daya Manusia

##### **b. Misi**

- 1) Mewujudkan perekonomian masyarakat yang tangguh dan berdaya saing berbasis potensi lokal untuk kemandirian ekonomi masyarakat;
- 2) Meningkatkan ketersediaan dan kualitas infrastruktur dasar dan sarana umum;
- 3) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berdaya guna;
- 4) Memfasilitasi pembangunan dan peningkatan hasil pertanian, perkebunan dan kehutanan;
- 5) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa.

#### **5. Tugas dan Wewenang Camat**

##### **a. Tugas**

- 1) Pemimpin di Tingkat Kecamatan: Camat adalah pemimpin di tingkat Kecamatan dan bertanggung jawab atas koordinasi dan pelaksanaan

berbagai kebijakan pemerintah di tingkat Kecamatan.

- 2) Penyelenggara Pemerintahan: Camat bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pemerintahan di wilayah Kecamatan yang meliputi pelaksanaan program-program pemerintah, pengawasan administrasi, dan koordinasi instansi pemerintah di Kecamatan.
  - 3) Pembina dan Pengawas Desa: Camat memainkan peran penting dalam membina dan mengawasi desa-desa di Kecamatan. Mereka membantu dalam pengembangan desa dan memastikan pelaksanaan program-program pemerintah di tingkat desa.
  - 4) Pemberian Izin dan Perizinan: Camat dapat memberikan izin dan perizinan tertentu sesuai dengan kewenangannya. Contoh izin yang dapat diberikan oleh camat adalah izin usaha kecil, izin pesta rakyat, dan sebagainya.
  - 5) Penanganan Bencana: Camat memiliki peran dalam penanganan bencana di wilayah Kecamatan, termasuk koordinasi evakuasi dan bantuan darurat.
  - 6) Pengawasan dan Pelaporan: Camat bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan kebijakan pemerintah di tingkat Kecamatan dan melaporkan kemajuan serta kendala yang ditemui kepada pemerintah pusat atau pemerintah daerah.
- b. Wewenang:
- 1) Wewenang Administratif: Camat memiliki wewenang administratif dalam melaksanakan tugasnya di tingkat Kecamatan, termasuk mengeluarkan surat keputusan dan perintah camat.

- 2) Penetapan dan Pemutakhiran Data Kependudukan: Camat memiliki wewenang untuk mengelola data kependudukan di Kecamatan, seperti pembuatan dan pemutakhiran Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 3) Pengawasan Terhadap Desa: Camat memiliki wewenang untuk mengawasi pelaksanaan program-program pemerintah di tingkat desa dan memastikan desa-desa di Kecamatan tersebut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 4) Penanganan Masalah Sosial: Camat dapat terlibat dalam penanganan masalah sosial seperti konflik sosial, gangguan ketertiban, dan sebagainya.
- 5) Pemberian izin dan Perizinan: Camat memiliki wewenang untuk memberikan izin dan perizinan tertentu sesuai dengan kewenangannya di tingkat Kecamatan.
- 6) Penanganan Bencana: Camat memiliki wewenang dalam penanganan bencana di wilayah Kecamatan, termasuk mengkoordinasikan upaya penanggulangan bencana.
- 7) Penting untuk dicatat bahwa tugas dan wewenang camat dapat berbeda-beda antara satu Kecamatan dengan Kecamatan lainnya, tergantung pada peraturan dan kebijakan yang berlaku di daerah tersebut.

## B. Hasil Penelitian

Berikut hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba yang telah dilakukan dengan menggunakan Teknik yang sudah ditentukan berdasarkan dari indikator bukti langsung,kehandalan,daya tanggap, dan empaty yaitu.

### 1. Bukti langsung (*tangible*)

Bukti langsung (*tangibles*) atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penjelasan di atas, berikut hasil wawancara dari pihak kantor Kecamatan Bontobahari dengan (SA) selaku Camat Bontobahari yang memberikan keterangannya sebagai berikut.

“Kalau berbicara tentang bukti langsung yang pastinya berhubungan dengan bukti fisik pelayanan dan adapun bentuk bentuk bukti fisik pelayanan yaitu pengukuran kinerja petugas/aparatur, penggunaan teknologi dan kelengkapan fasilitas, penerapan komunikasi terbuka dalam proses pelayanan, dan budaya organisasi yang berkualitas”(Hasil Wawancara SA, Agustus 2023)

Dari pernyataan di atas, yang di sampaikan oleh Camat Bontobahari untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang di terapkan oleh Kantor Kecamatan Bontobahari jika dilihat dari bukti langsung/bukti fisik yaitu pengukuran kinerja petugas/aparatur, penggunaan teknologi dan kelengkapan fasilitas, penerapan komunikasi terbuka dalam proses pelayanan, dan penerapan budaya organisasi yang berkualitas. Selanjutnya wawancara dengan

(AW) selaku bendahara Kecamatan Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut:

“Adapun yang di terapkan oleh Kecamatan Bontobahari untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari bukti fisik/bukti langsung adalah salah satunya dengan melakukan survei pengukuran kinerja staf/pegawai, melalui pengukuran kinerja staf/pegawai dalam hal ini Camat Bontobahari rutin melakukan evaluasi kepada setiap pegawai disetiap bulannya sebagai bentuk pengukuran kinerja, kemudian dari hasil evaluasi tersebut dilakukan apa saja yang menjadi kekurangan kualitas kinerja pegawai.(Hasil Wawancara AW,Agustus 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bontobahari jika dilihat dari bukti fisik/bukti langsung adalah dengan pengukuran kinerja staf/pegawai melalui pengukuran kinerja staf/pegawai dalam hal ini kantor Camat Bontobahari melakukan evaluasi kepada setiap pegawai di setiap bulannya sebagai bentuk pengukuran kinerja, dari hasil evaluasi tersebut maka pihak Kecamatan Bontobahari dapat mengetahui apa saja yang menjadi kekurangan kualitas kinerja staf/pegawai sehingga dapat melakukan tindakan yang sesuai. Selanjutnya wawancara dengan (AP) selaku salah satu masyarakat Kecamatan Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut :

“kalau berbicara tentang bukti langsung pasti berhubungan dengan sarana dan prasaranan. Seperti kondisi bangunan kantor dan parkir yang saya lihat itu masih menggunakan bangunan lama dan saya harap kepada pemerintah supaya gedung tersebut untuk direnovasi”.(Hasil Wawancara AP, Agustus 2023)

Berdasarkan pernyataan masyarakat di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas di kantor Camat Bontobahari mengenai sarana dan prasarana belum cukup maksimal karena melihat kondisi kantor dan parkirannya butuh perhatian khusus terhadap pemerintah.. selanjutnya wawancara dengan (DM) Selaku Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut :

“Salah satu juga yang kami terapkan sebagai bukti langsung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah Pengembangan portal online untuk memudahkan akses masyarakat ke layanan publik dan kami pun menerima dan menyambut semua masukan maupun saran dari semua pihak demi mengetahui aspek mana dalam pelayanan yang perlu kami tingkatkan sehingga kami dapat mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan” (Hasil Wawancara DM, Agustus 2023)

Dari penjelasan atau pernyataan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Kecamatan Bontobahari dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan menerapkan komunikasi terbuka dengan semua masyarakat penerima layanan, juga pihak Kecamatan Bontobahari menerima dan menyambut semua masukan maupun saran dari semua pihak demi meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki segala aspek yang perlu di tingkatkan dalam pelayanannya. Adapun wawancara selanjutnya dengan (MT) Selaku Pengola Data Seksi Tata Pemerintah Kantor Kecamatan Bontobahari yang memberikan pernyataannya bahwa :

“Penggunaan teknologi dan pelengkapan fasilitas juga menjadi salah satu bukti fisik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bontobahari ini. Dengan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan seperti penggunaan inklusif sistem

reservasi online, chatbot untuk dukungan pelanggan dan analisis data yang lebih canggih. serta pelengkapan fasilitas pelayanan maupun fasilitas kantor juga menjadi upaya kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan contohnya seperti penyediaan komputer yang cukup, jaringan yang maksimal (wifi), pelengkapan fasilitas kantor seperti kursi, tenda dan soundsystem dan yang terpenting kami juga telah menyediakan musholla di kantor jadi untuk semua staf pegawai maupun masyarakat yang ingin shalat tidak perlu jauh jauh lagi ke masjid untuk ibadah karna kami telah menyediakannya”(HasilWawancara MT,Agustus 2023)

Dari pernyataan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikantor kecamatan Bontobahari jika dilihat dari bukti langsung yaitu dengan penggunaan teknologi dan pelengkapan fasilitas. Baik fasilitas dalam pelayanan seperti komputer yang cukup dan penyediaan jaringan yang maksimal (wifi), sedangkan pelengkapan fasilitas kantor seperti kursi, tenda dan soundsystem. Strategi tersebut di terapkan oleh Kecamatan Bontobahari demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. wawancara selanjutnya yang kembali di terangkan oleh (SA) selaku Camat Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut :

“Adapun yang juga menjadi salah satu yang kami lakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan penerapan budaya organisasi yang berkualitas dengan itu kami memastikan bahwa kantor ini memprioritaskan kualitas pelayanannya dengan berusaha mendorong atau mengedukasi para staf/pegawai melalui breafing yang kita lakukan setiap pagi agar selalu berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ”.(Hasil Wawancara , Agustus 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public di



Kantor Kecamatan Bontobahari yaitu dengan menerapkan budaya organisasi yang berkualitas dengan itu Kantor Kecamatan Bontobahari memastikan bahwa mereka memprioritaskan kualitas pelayanannya dengan mendorong maupun mengedukasi para staf/pegawainnya agar selalu berfokus pada kepuasan masyarakat demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Wawancara selanjutnya dengan (MF) selaku salah satu masyarakat penerima layanan yang memberikan pernyataannya sebagai berikut.

‘Kalau dari yang saya lihat, didalam kantor memang terdapat pendingin ruangan dalam ruang tunggu pelayanan, namun saya masih terasa kepanasan apabila di dalam ruang tunggu penuh dengan masyarakat yang antri maka harus duduk menunggu di teras luar ruangan terbuka. Dikarenakan masih kurangnya tersedia tempat duduk diruang tunggu, dan perlu ditambahkan lagi pendingin ruangan (Ac) dan kursi tunggu, supaya kita masyarakat tidak berdiri dan tidak kepanasan lagi saat menunggu antrian.’ (Hasil wawancara, Agustus 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas yang di sampaikan oleh salah satu masyarakat maka peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kelengkapan fasilitas, oleh Kantor Kecamatan Bontobahari sekarang belum cukup baik karena adanya ketidak nyamanan masyarakat saat menunggu layanan.

## **2. Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan penjelasan di atas, berikut hasil wawancara dari pihak Kantor Kecamatan Bontobahari dengan (SA) selaku Camat Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut.



“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan kehandalan adalah memonitoring dan mengevaluasi kinerja staf atau pegawai secara berkala dan saya selaku pimpinan disini berperan penting dalam hal tersebut maka tak segan segan saya langsung turun tangan untuk terus memonitoring kinerja para staf mengevaluasi dan memastikan bahwa mereka tetap konsisten dan handal dalam pelayanan terhadap masyarakat, juga kami menggunakan matriks kinerja sebagai strategi untuk penilaian kualitas demi mengevaluasi kehandalan pelayanan terhadap masyarakat.(Hasil Wawancara SA,Agustus 2023)

Berdasarkan keterangan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontobahari jika dilihat dari kehandalannya adalah dengan memonitoring dan mengevaluasi kinerja staf/pegawainya hal tersebut dilakukan oleh Kantor Kecamatan Bontobahari demi meningkatkan kehandalan para staf/pegawainya sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang baik, (SA) juga selaku Camat Bontobahari berperan penting dalam hal tersebut sehingga SA tidak segan segan turun tangan langsung untuk rutin memonitoring, mengevaluasi, dan memastikan bahwa setiap staf/pegawai di Kecamatan Bontobahari konsisten dan handal dalam pelayanan terhadap masyarakat hal tersebut dilakukan oleh Kecamatan Bontobahari demi meningkatkan kualitas pelayanannya. Selanjutnya wawancara dengan (AW) selaku Bendahara kantor camat Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut.

“Penerapan komunikasi yang jelas juga menjadi salah satu yang kami lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,Salah satunya untuk meningkatkan kehandalan dari para staf/pegawai sebagai pihak pemberi layanan kepada masyarakat penerima layanan. kami juga berupaya memberikan masyarakat wadah untuk komunikasi seperti memberikan salah satu nomor hp admin khusus dari kantor sehingga

mereka dapat menghubungi kami jika ada kepentingan yang mendesak jika memang masyarakat tidak dapat datang langsung ke kantor atau bahkan hanya untuk sekedar bertanya demi mewujudkan pelayanan yang efektif dan fleksibel”. (Hasil Wawancara AW, Agustus 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, jika diukur dari kehandalan adalah dengan menerapkan komunikasi yang jelas dan transparan antara staf/pegawai dengan masyarakat penerima layanan. Pihak Kecamatan Bontobahari berusaha memberikan penyampaian yang jelas terutama mengenai jika ada perubahan atau gangguan dalam proses pelayanan, demi mewujudkan kelancaran pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya wawancara dengan (DM) selaku Kasi Pelayanan Publik Kecamatan Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut.

“Adapun juga yang kami lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontobahari adalah dengan rutin melakukan pelatihan setiap 3 bulan sekali untuk membangun kehandalan dari staf atau pegawai dengan memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang di perlukan agar dapat memberikan pelayanan yang handal. Dalam pelatihan ini kami memfokuskan pelatihan pada pelatihan komunikasi yang efektif atau publik speaking, pemecahan masalah, dan keahlian teknis yang relevan”(Hasil Wawancara DM, Agustus 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bontobahari adalah dengan rutin atau giat melakukan pelatihan yang berkualitas untuk membangun kehandalan dari staf/pegawainya dengan memastikan bahwa setiap stafnya memiliki keterampilan dan pengetahuan

yang diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang handal. Dan dalam pelatihan tersebut Kecamatan Bontobahari memfokuskan pelatihannya pada pelatihan komunikasi yang efektif (*publik speaking*), pemecahan masalah, dan keahlian teknis yang relevan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya wawancara dengan (IR) selaku salah satu masyarakat Kecamatan Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut :

“Iye kemarin memang ada pelatihan para staf dan pegawai Kecamatan karena mungkin adanya giat yang diadakan pelatihan, jadi sekarang saya rasa pelayanan dari Kecamatan itu semakin memuaskan. jadi bisa juga dikatakan sekarang sudah semakin handal dalam pelayanan karena yang dulu dulu itu kalau kita datang untuk mengurus sesuatu kadang kita bisa menunggu agak lama karna mungkin stafnya waktu itu masih kurang handal dalam berkomputer, dan kadang dulu kita juga sampai di buat bolak balik pulang karna ketika kita mau mengurus sesuatu syarat syarat berkas untuk pengurusan tidak lengkap karna kurangnya komunikasi yang jelas atau penyampaian yang jelas dari pihak kantor tapi sekarang seiring berjalannya waktu sudah tidak pernah lagi saya mengalami hal tersebut karna ya itu kehandalan dari para staf Kecamatan sendiri sudah semakin bagus sekarang, terlebih lagi karna didukung oleh pelaksanaan pelatihannya pasti”(Hasil Wawancara IR, Agustus 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas yang di sampaikan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Bontobahari yang mengungkapkan dan mendukung pernyataan para staf Kecamatan Bontobahari bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bontobahari yaitu dengan melaksanakan pelatihan untuk semua staf/pegawainnya demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. (IR) mengungkapkan pelayanan dari kantor camat sendiri semakin hari semakin mengalami peningkatan sehingga para masyarakat merasakan kepuasan tersendiri dalam pelayanan dari Kantor Kecamatan Bontobahari.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. berdasarkan penjelasan di atas, berikut hasil wawancara dari pihak Kantor Kecamatan Bontobahari dengan (MT) selaku Pengolahan data seksi tata pemerintah Kecamatan Bontobahari yang memberikan keterangannya sebagai berikut.

“Adapun kami lakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan daya tanggap dalam pelayanan adalah dengan menerapkan fleksibilitas dalam jadwal pelayanan demi memenuhi semua permohonan pelayanan dari semua masyarakat, kami juga mengupayakan atau memantau semua staf/pegawai agar tetap konsisten dalam pelayanan disiplin tidak boleh terlambat dan tidak boleh pulang sebelum jam pelayanan selesai. Bahkan untuk meningkatkan fleksibilitas dalam pelayanan kami mengupayakan untuk tetap menyelesaikan pelayanan meskipun hampir menjelang habisnya waktu pelayanan. Dan kami juga memberikan wadah kepada masyarakat untuk komunikasi dengan memberikan nomor kontak staf admin khusus dari kantor sehingga masyarakat dapat menghubungi kami jika ingin melakukan pelayanan yang mendesak di luar dari jam kantor atau bahkan untuk sekedar bertanya mengenai prosedur pelayanan” (Hasil Wawancara MT, Agustus 2023)

Dari penjelasan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa salah satu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan, untuk meningkatkan daya tanggap dalam pelayanan adalah dengan menerapkan fleksibilitas dalam jadwal pelayanan demi memenuhi semua permohonan pelayanan yang ada Kecamatan Bontobahari juga mengupayakan dan memantau semua para staf/pegawai agar tetap konsisten memberikan pelayanan disiplin tidak boleh terlambat dan tidak boleh pulang sebelum jam

pelayanan selesai. selanjutnya wawancara dengan (AP) salah satu masyarakat Kecamatan Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut.

“Untuk responnya sendiri atau daya tanggap para staf atau pegawai di kantor camat saya rasa sudah cukup bagus dan cepat tanggap, semakin hari respon dari staf semakin bagus karna tiap kita datang ke kantor untuk mengurus sesuatu pasti pihak kantor cepat tanggap dan respon menanyakan kepentingan ta, dan memang betul tawwa pernah saya datang ke kantor untuk mengurus tapi itu sudah hampir menjelang habisnya jam pelayanan bahkan sebentar lagi kantor tertutup, dan kebetulan yang saya ingin urus ini sangat penting dan mendesak jadi harus di selesaikan hari itu juga, tapi staf di Kecamatan tetap respon dan menyelesaikan permohonan pelayananku ”(Hasil Wawancara AP, Agustus 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pihak Kantor Camat Bontobahari telah berusaha untuk memaksimalkan pelayanannya dalam menerapkan fleksibilitas dalam pelayanan sebagai bentuk dari daya tanggap dan respon dalam pelayanan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya wawancara dengan (SA) selaku Camat Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut.

“Juga salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan daya tanggap atau respon dalam pelayanan adalah dengan survei kepuasan masyarakat dengan mengadakan survei demikian maka kami dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan kami sehingga dari itu kami bisa mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat, dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kami juga dapat menganalisis untuk mengidentifikasi area mana atau dalam bentuk apa pelayanan dapat dan harus ditingkatkan”(Hasil Wawancara SA, Agustus 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan adalah dengan survei kepuasan masyarakat dengan mengadakan survei

kepuasan masyarakat maka Kecamatan Bontobahari dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanannya, sehingga dari itu Kecamatan Bontobahari mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat dan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat Kecamatan Bontobahari dapat menganalisis dan mengidentifikasi area mana atau dalam bentuk apa pelayanan dapat di tingkatkan. Selanjutnya Pernyataan tersebut di perkuat lagi dalam wawancara bersama (NH) selaku salah satu masyarakat Kecamatan Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut.

“Ya alhamdulillah Respon atau kemauan staf untuk melayani sudah bagus. dan memang pihak Kecamatan selalu mengadakan survei tingkat kepuasan masyarakat salah satunya dengan penyediaan kotak saran di dalam kantor, dan kemarin saya juga sempat diberi link platform pengisian untuk survei/penilaian tingkat kepuasan, dan memang dari itu semua saya merasakan sendiri adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan dari Kantor Kecamatan Bontobahari semakin kesini semakin bagus. karna pasti dengan strategi yang mereka terapkan tersebut maka mereka dapat mengevaluasi kekurangan kekurangan apa yang perlu mereka tingkatkan hingga saat ini dapat meningkatkan kualitas pelayanannya”(Hasil Wawancara NH, Agustus 2023)

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Kecamatan Bontobahari sendiri dengan penerapan survei tingkat kepuasan masyarakat sangat membantu pihak Kecamatan Bontobahari untuk mengevaluasi segala kekurangan kekurangan dalam pelayanan yang perlu mereka tingkatkan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan. Selanjutnya wawancara dengan (AW) yang juga merupakan bendahara Kecamatan Bontobahari yang memberikan pernyataannya sebagai berikut

“Penyediaan informasi yang jelas juga menjadi salah satu cara kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan



Bontobahari ini. Salah satunya contohnya kami melengkapi pajangan papan informasi mengenai prosedur pelayanan maupun jadwal dan jam pelayanan di dalam kantor, sehingga kami memastikan tidak ada lagi masyarakat yang kebingungan jika ingin mengurus atau memohon pelayanan karna segala prosedur untuk proses pelayanan telah kami siapkan dalam bentuk papan informasi yang terpanjang di dalam kantor Kecamatan ini sendiri “(Hasil Wawancara AW, Agustus 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa yang juga menjadi salah satu upaya Kantor Kecamatan Bontobahari untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan penyediaan informasi yang jelas dengan strategi tersebut Kecamatan Bontobahari memastikan masyarakat mendapatkan akses yang mudah untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan. dan yang menjadi salah satu contohnya adalah penyediaan papan informasi yang lengkap oleh Kecamatan Bontobahari mengenai prosedur pelayanan, jadwal maupun jam dalam pelayanan, di dalam Kantor Kecamatan Bontobahari semua terpajang secara jelas dan terperinci. Sehingga pihak Kecamatan Bontobahari dapat memastikan penyediaan informasi untuk masyarakat sudah sangat jelas demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **4. Emphaty(Empati)**

Dimensi Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengukur

dimensi Emphaty dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Bontobahari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahului kepentingan pengguna layanan

Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Seperti yang dikatakan MT Pengolahan data seksi tata pemerintah mengatakan bahwa:

*“Saya rasa tergantung kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Tapi jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai layanan sudah mendahulukan keperluan masyarakat. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang sangatlah penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan. Adapun pendapat dari DM kasi pelayanan Publik bahwa:

*“Iya. Mendahulukan masyarakat”.* (Hasil Wawancara DM, Agustus 2023)

Dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Camat Bontobahari sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluan.



b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanannya ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan. IR mengatakan bahwa:

*“Pegawai di sini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah mendapati pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain”* (Hasil Wawancara IR, Agustus 2023)

NH selaku Masyarakat menambahkan bahwa:

*“Saya merasa pegawai di sini belum ramah”.* (Hasil Wawancara NH, Agustus 2023)

AP juga memberikan jawaban bahwa:

*“Pegawai di sini ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang”ramah, mungkin sedang ada sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”.* (Hasil Wawancara,Agustus 2023)

Berdasarkan wawancara di atas peneliti menemukan bahwa masih kurangnya sikap keramahan dan sikap sopan santun pegawai terhadap pengguna layanan. Karena keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh

pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun.

Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan terpenuhi. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kantor Camat Bontobahari sudah semua memiliki sikap menghargai

### **C. Pembahasan**

#### **1. Bukti langsung (*Tangible*)**

Bukti langsung/bukti fisik adalah Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Adapun salah satu bentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang di terapkan oleh Kecamatan Bontobahari jika dilihat dari bukti langsung/bukti fisik yaitu pengukuran kinerja petugas/aparatur, penggunaan teknologi dan kelengkapan fasilitas, penerapan komunikasi terbuka dalam proses pelayanan, dan penerapan budaya organisasi yang berkualitas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Tjiptono, (2012 : 175) mengatakan bahwa bukti langsung yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

## **2.Keandalan (*Reliability*)**

Menurut Tjiptono & Chandra (2011) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan pelanggan. *Reliability* berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan. Adapun yang diterapkan oleh Kantor Camat Bontobahari demi meningkatkan kualitas pelayanan publik jika diukur dari keandalannya adalah dengan memonitoring dan mengevaluasi kinerja staf/pegawainya hal tersebut dilakukan oleh Kantor Kecamatan Bontobahari demi meningkatkan keandalan para staf/pegawainya sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang baik, (A) selaku Camat Bontobahari berperan penting dalam hal tersebut sehingga (SA) tidak segan segan turun tangan langsung untuk rutin memonitoring, mengevaluasi, dan memastikan bahwa setiap staf/pegawai di Kecamatan Bontobahari konsisten dan handal dalam pelayanan terhadap masyarakat, hal tersebut dilakukan oleh Kecamatan Bontobahari demi meningkatkan kualitas pelayanannya.

Demi meningkatkan kualitas pelayanan publik pihak Kantor Kecamatan Bontobahari sendiri juga menerapkan komunikasi yang jelas dan transparan kepada semua masyarakat penerima layanan, terutama mengenai jika ada perubahan atau gangguan yang ada dalam proses pelayanan dan pihak Kecamatan Bontobahari juga berupaya memberikan wadah kepada masyarakat untuk berkomunikasi jarak jauh (telepon) dengan pemberian nomor hp khusus admin dari Kecamatan sendiri sehingga masyarakat dapat menghubungi jika memang ada kepentingan yang mendesak atau bahkan hanya sekedar untuk bertanya demi menciptakan kualitas pelayanan yang efektif dan fleksibel.

Hubungan kehandalan dengan kepuasan pelanggan adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap keandalan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah.

### **3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap atau respon yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) berpendapat bahwa daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Adapun upaya Kantor Kecamatan Bontobahari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk meningkatkan daya tanggap dalam pelayanannya adalah dengan menerapkan fleksibilitas dalam jadwal pelayanan demi memenuhi semua permohonan pelayanan yang ada. Kecamatan Bontobahari juga mengupayakan dan memantau semua para staf/pegawai agar tetap konsisten memberikan pelayanan disiplin tidak boleh terlambat dan tidak boleh pulang sebelum jam pelayanan selesai.

Mengadakan survei tingkat kepuasan masyarakat juga merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat maka Kecamatan Bontobahari dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanannya, sehingga dari itu Kecamatan Bontobahari mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat dan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat Kecamatan Bontobahari dapat menganalisis dan mengidentifikasi area mana atau dalam bentuk apa pelayanan dapat di tingkatkan.

Penyediaan informasi yang jelas juga menjadi upaya Kantor Kecamatan Bontobahari untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan penyediaan informasi yang jelas maka Kecamatan Bontobahari memastikan masyarakat mendapatkan akses yang mudah untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan. Dan yang menjadi salah satu contohnya adalah penyediaan papan informasi yang lengkap oleh Kecamatan Bontobahari mengenai prosedur pelayanan, jadwal maupun jam dalam pelayanan, di dalam Kantor Kecamatan Bontobahari semua terpajang secara

jelas dan terperinci. Daya Tanggap juga merupakan suatu bentuk tindakan untuk membantu atau memberikan sebuah pelayanan yang cepat (responsive), tepat kepada 20 pelanggan dan memberikan sebuah informasi secara jelas dan benar. Hasil penelitian di atas sesuai pendapat Tjiptono (2012) menyebutkan bahwa ketanggapan adalah kegiatan yang mampu menyediakan layanan untuk merespon apa yang diminta oleh konsumen dengan cepat.

#### **4. Emphaty (Empati)**

Dimensi ini merupakan dimensi yang memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki sesuatu pengetahuan tentang pengguna layanan. Perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan publik yang baik oleh petugas pelayanan dalam melakukan proses layanan. Dimensi empathy ini memiliki aspek-aspek, yaitu meliputi: mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan, dan petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontobahari sudah menerapkan dimensi empathy dalam melakukan proses pelayanan, tetapi masih ada yang belum berjalan sesuai dengan dimensi empathy tersebut, diantaranya mengenai sikap petugas yang masih mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan pengguna layanan yang seharusnya menjadi prioritas pertamanya atau pegawai berbicara dengan pegawai lainnya pada saat ada masyarakat yang meminta

pelayanan publik Selanjutnya mengenai petugas yang masih membeda-bedakan antara pengguna layanan, adanya keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor Kecamatan akan tetapi langsung melalui petugas layanan, sehingga keperluan cepat selesai dibanding pengguna layanan yang antri menunggu melalui pelayanan langsung di Kantor Kecamatan. Dengan begitu pelayanan di Kantor Kecamatan Bontobahari lebih diperhatikan dalam proses pelayanan khususnya pada perhatian petugas kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas layanan dalam proses layanan. Perhatian petugas pelayanan kepada pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, hal ini bisa terlaksana dengan baik dan lancar apabila petugas layanan memberikan perhatian yang baik serta tidak adanya diskriminatif petugas oleh pengguna layanan. Dengan aspek dimensi empathy yang sudah berjalan semua dengan baik maka pelayanan di Kantor Kecamatan Bontobahari sudah melaksanakan dimensi empathy dengan berjalan lancar dan masyarakat pengguna layanan merasa senang dengan apa yang diberikan oleh penyedia layanan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan informasi dan hasil penelitian yang di dapatkan oleh peneliti di lapangan tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

##### 1. Bukti langsung (*Tangible*)

Berdasarkan dimensi tangible hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana seperti bangunan dan kelengkapan fasilitas kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari ruangan yang cukup sempit untuk masyarakat yang banyak mengantri, dan jumlah kursi yang terbatas.

##### 2. Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi Kehandalan sudah cukup dikatakan baik karena dengan menerapkan monitoring dan evaluasi, komunikasi yang jelas dan mengikuti giat pelatihan para pegawai sangat handal dalam pelayanan.

##### 3. Daya tanggap (*Responsivee*)

Berdasarkan dimensi Daya tanggap cukup dikatakan baik hal ini terlihat dari hasil wawancara kepada masyarakat mengatakan bahwa pegawai kantor camat bontobahari cukup tanggap menghadapi kebutuhan masyarakat.



#### **4. Emphaty (Empati)**

Berdasarkan aspek empati belum bisa dikatakan baik dikarenakan masih ada beberapa pegawai yang tidak bersikap ramah terhadap masyarakat sehingga tidak mengedepankan kepentingan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan public secara prima.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan maka peneliti merujuk beberapa saran di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Untuk lebih meningkatkan kinerja dan demi kelancaran dalam proses pelayanan terhadap masyarakat, para aparatur/petugas Kecamatan masih perlu atau harus lebih meningkatkan giatnya dalam mengikuti pelatihan pelatihan sehingga mampu meningkatkan lagi pelayanan terhadap segala permohonan yang ada sehingga terciptanya pelayanan yang handal, berkualitas, dan terpercaya.
2. Pihak Kecamatan Bontobahri harus terus mempertahankan, menjaga atau lebih meningkatkan lagi profesionalitas mereka dalam pelayanan terhadap masyarakat, jika perlu sarana dan prasarana untuk penunjang dalam pelayanan lebih di lengkapi demi kelancaran pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262-277
- Amstrong, dan Kotler 2003, Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Dawud, M. (2019). Menerapkan Manajemen Strategi Penyiaran untuk Penyiaran Dakwah. *Jurnal Al-Hikmah*, 17(1), 109-140.
- Daseu, A. (2018). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen*, 4(2), 225-230.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fatmawati, F., Harakan, A., & Hawing, H. (2021). Strategi Dinas Pemuda, Olahraga Dan Pariwisata Dalam Mengembangkan Objek Wisata Permandian Alam Lewaja Di Kabupaten Enrekang. *Kybernology: Journal of Government Studies*, 1(1), 1-15.
- Freddy Rangkuti, (2003). *Bisnis Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Fred, R David. 2011. *Strategic Management Manajemen Strategi Konsep*., Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. In Jakarta Indonesia.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamboran
- Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *E Jurnal Student*.
- Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *E Jurnal Student*.
- Milwan. (2022) Malinau, K. K. M. B. K. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pegawai.

- Malohing, M. C., Milwan, M., & Wibowo, S. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 8(3), 813-822.
- Mardani, M. I. (2018). Pelimpahan Kewenangan Bupati Dalam Otonomi Daerah (Kajian Pelimpahan Kewenangan Delegatif Bupati Kepada Camat di Kabupaten Parigi Moutong Propinsi Sulawesi Tengah). *Academica*, 3(1)
- Nurbaya, S. (2023). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Keunggulan Organisasi Melalui Kinerja Pegawai. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 259-269.
- Osborne, David dan Peter Plastrik, 2001 .Memangkas Birokrasi :Lima Strategi MenujuPemerintahan Wirausaha, PPM, Jakarta.
- Pangestuti, D. C., & Husniaty, R. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Ratminto, C. D. (2012). Pengaruh Perbandingan Konsentrasi Ekstrak Daun Sirih Merah Terhadap Pertumbuhan Bakteri (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Setiadi, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Management Review*. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1797>
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. In Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). Metodehbgftf Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Bandung: CV Alfabeta.
- Susila Wibawa, K. C. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung Alfabeta: CV
- Taufana, V. A. (2014). Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan, Balikpapan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 1-12.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*.

Widjaja, A. W. (2014). Pergaruh Relational Norm Terhadap Tipe StrategiPerusahaan. *Telaah Manajemen*, 9(2), 100-112

A. Astari (2017)., Strategi peningkatan pelayanan publik 1-14 (2).

Nurqomariyah S., (2016)., Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT Perusahaan Gas Negara Surabaya., (4) 15-54

Vica J. E. Saija. (2014). WEWENANG PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN PUBLIK Oleh: *Vica J. E. Saija*. 20(1), 68–80.



L

A

M

P

I

R

A

N



Gambar 5.1 surat izin penelitian dan surat keterangan telah melakukan penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU DAN TENAGA KERJA**  
**( D P M P T S P T K )**  
 Jl. Kenari No. 13 Telp. (0413) 84241 Fax. (0413) 85060 Bulukumba 92511

---

**SURAT IZIN PENELITIAN**  
**NOMOR : 500/DPMPPTSPTK/IP/VIII/2023**

Berdasarkan Surat Rekomendasi Teknis dan KESBANGPOL dengan Nomor 074/879/BKESBANGPOL/VIII/2023 tanggal 23 Agustus 2023, perihal Rekomendasi Izin Penelitian maka yang tersebut dibawah ini :

Nama Lengkap	NURHALISA
Nomor Pokok	105611103619
Program Studi	ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang	S1
Institusi	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Tempat/Tanggal Lahir	BONTOKAMASE / 2001-05-13
Alamat	BALANGERASA KELURAHAN BONTOKAMASE KECAMATAN HERLANG
Jenis Penelitian	KUALITATIF
Judul Penelitian	STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KECAMATAN BONTOKAMASE KABUPATEN BULUKUMBA
Lokasi Penelitian	KANTOR CAMAT BONTOKAMASE
Pendamping	Dr. H. Ezzaman Hakim, M.Si Dan Dr. Hj. Sudarni, M.Si
Instansi Penelitian	KANTOR KECAMATAN BONTOKAMASE KABUPATEN BULUKUMBA
Lama Penelitian	tanggal 15 AGUSTUS 2023 s/d 15 OKTOBER 2023

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dengan ini kami mengizinkan yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mematuhi semua Peraturan Perundang - Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat yang berlaku pada masyarakat setempat.
2. Tidak mengganggu keamanan/ ketertiban masyarakat setempat.
3. Melaporkan hasil pelaksanaan penelitian/pengumpulan data serta menyerahkan 1(satu) eksemplar hasilnya kepada Bupati Bulukumba dan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bulukumba.
4. Surat izin ini akan dicabut atau dianggap tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, atau sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan kegiatan penelitian/pengumpulan data dimaksud belum selesai.

Dikeluarkan di : Bulukumba  
 Pada Tanggal : 23 Agustus 2023

Kepala Dinas DPMPPTSPTK  
 Dra. Hj. Umroh Awwas, MM  
 Pangkat : Pembina Utama Madya P/II  
 Np. : 19670304 199303 2 010

 Dokumen ini telah didaftarkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSFE), BSSN





**PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA  
KECAMATAN BONTOLAHARI**

*Jl. Masjid Raya No.282 Telp. (0413) 2587505 Tanahberu*

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Nomor: 204/420/BB/VIII/2023

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DG. MANISI, S.M**  
 NIP : 19710215 200701 2 017  
 Pangkat/Gol : Penata Tk I / III/d  
 Jabatan : Kasi Pelayanan Umum Kec. Bontolahari

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **NURHALISA**  
 Nomor Pokok : 105611103619  
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI-NEGARA  
 Institusi : Universitas Muhammadiyah Makassar  
 Alamat : Balangerasa Kel. Bontokamase Kec. Herlang  
 Kab. Bulukumba

Yang tersebut namanya diatas telah selesai melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Bontolahari dalam rangka penyusunan SKRIPSI dengan judul "STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN" PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BONTOLAHARI KABUPATEN BULUKUMBA."

Demikian Surat Keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.





Gambar 5.2 Foto di depan kantor Camat Bontobahari Kabupaten Bulukumba

Gambar 5.3 Wawancara bersama Camat Bontobahari







Gambar 5.4 Wawancara bersama staf Kecamatan Bontobahari





## HASIL CEK PLAGIAT

### Surat keterangan bebas plagiat

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN  
Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90222 Tlp. (0411) 965972, 9681993, Fax. (0411) 965588

سنة ١٤٤٥ هـ  
٢٠٢٤ م

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Nurhalisa  
Nim : 105611103619  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3 %	10 %
2	Bab 2	16 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan  
seperlunya.

Makassar, 28 Maret 2024  
Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,  
M. H. H. S. Hum, M.P.  
NPM 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,861 593, fax (0411)965 588  
Website: www.library.uin-makassar.ac.id  
Email: perpustakaan@uin-makassar.ac.id

### BAB I

BAB I Nurhalisa 105611103619  
by Tahap Tutup

Submission date: 28-Mar-2024 12:56PM (UTC+0700)  
Submission ID: 2333547805  
File name: BAB\_1\_penelitian\_terdahulu.docx (17.05K)  
Word count: 1294  
Character count: 9115

BAB I Nurhalisa 105611103619  
ORIGINALITY REPORT

3% SIMILARITY INDEX  
3% INTERNET SOURCES  
0% PUBLICATIONS  
1% STUDENT PAPERS

1 Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper 1%

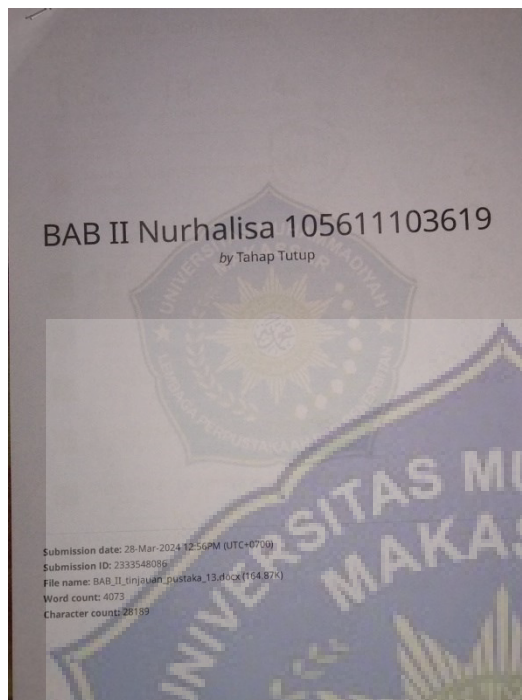
2 mzadhary.blogspot.com Internet Source 1%

3 johannessimatupang.wordpress.com Internet Source 1%

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off  
Exclude matches Off



## BAB II



BAB II Nurhalisa 105611103619

ORIGINALITY REPORT

Similarity Index	Internet Sources	Publications	Student Papers
16%	13%	4%	6%

PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Similarity
1	www.budapestmeetings.com Internet Source	2%
2	www.researchgate.net Internet Source	2%
3	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
4	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.ideaspublishing.co.id Internet Source	1%
6	Submitted to Ildikti9-consortium5 Student Paper	1%
7	Submitted to Universitas PGRI Palembang Student Paper	1%
8	docplayer.info Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%

10	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
11	Submitted to Syntax Corporation Student Paper	<1%
12	id.123dok.com Internet Source	<1%
13	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1%
14	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	<1%
15	Iman Muazansyah, "PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA (WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIDINAS SOSIAL KABUPATEN BANGKALAN", Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi, 2018 Publication	<1%
16	ejurnal.iaipd-nganjuk.ac.id Internet Source	<1%
17	www.slideshare.net Internet Source	<1%
18	journal.yrpioku.com Internet Source	<1%

## BAB III

**BAB III Nurhalisa**  
**105611103619**  
*by Tahap Tutup*

Submission date: 28-Mar-2024 12:57PM (UTC+0700)  
 Submission ID: 2333548456  
 File name: BAB\_III\_metode\_penelitian\_26.docx (16.39K)  
 Word count: 810  
 Character count: 5638

**BAB III Nurhalisa 105611103619**

ORIGINALITY REPORT

<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar <small>Student Paper</small>	<b>3%</b>
<b>2</b>	digilib.uin-suka.ac.id <small>Internet Source</small>	<b>3%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universitas Islam Riau <small>Student Paper</small>	<b>2%</b>
<b>4</b>	Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah <small>Student Paper</small>	<b>2%</b>

Exclude quotes  On      Exclude matches  < 2%  
 Exclude bibliography  On

## BAB IV

BAB IV Nurhalisa  
105611103619  
by Tahap Tutup

Submission date: 28-Mar-2024 12:57PM (UTC+07:00)  
Submission ID: 2333549120  
File name: BAB\_IV\_hasil\_dan\_pembahasan\_7.docx (165.29K)  
Word count: 5974  
Character count: 35458

BAB IV Nurhalisa 105611103619  
ORIGINALITY REPORT

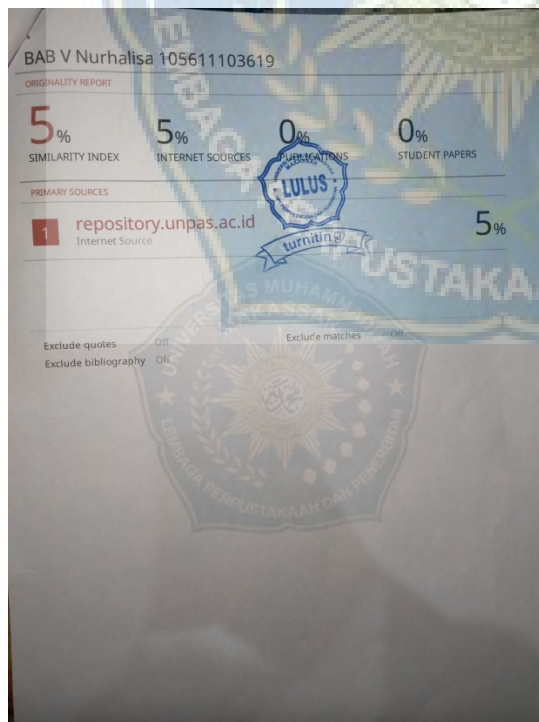
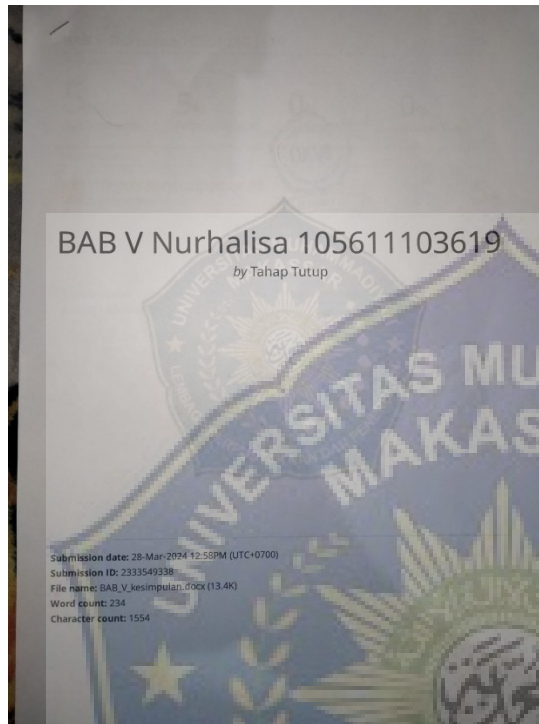
8% SIMILARITY INDEX 8% INTERNET SOURCES 1% PUBLICATIONS 3% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
2	sulselprov.go.id Internet Source	2%
3	id.wikipedia.org Internet Source	1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
6	www.slideshare.net Internet Source	<1%
7	123dok.com Internet Source	<1%
8	repositori.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
9	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta	<1%

10	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	<1%
11	lppm.unram.ac.id Internet Source	<1%
12	akurat.co Internet Source	<1%
13	core.ac.uk Internet Source	<1%
14	id.123dok.com Internet Source	<1%
15	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
16	www.buddhistreborn.org Internet Source	<1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off  
Exclude bibliography Off

**BAB V**



## BIOGRAFI PENULIS



Nurhalisa, lahir pada tanggal 15 Mei 2001 di Bontokamase. Buah hati dari bapak Abd.Asis dan ibu Suarni, SD penulis menghabiskan tiga belas tahun pendidikannya di Kabupaten Bulukumba, mulai dari pendidikannya di bangku SDN No 128 Turungan Beru dan lulus tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 27 Bulukumba dan lulus tahun 2016, lanjut di SMA Negeri 4 Bulukumba dan lulus tahun 2019. Kemudian ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan diperguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara hingga selesai pada tahun 2023.

Penulis sangat bersyukur diberi kesempatan oleh Allah Swt untuk memperkaya ilmu. Penulis berharap mampu mengamalkan ilmu terkhusus bidang Ilmu Administrasi Negara yang telah diperoleh, membahagiakan orang tua dan keluarga serta berusaha menjadi manusia yang berguna bagi agama, keluarga masyarakat, bangsa dan Negara.