

**SKRIPSI**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR**  
**KELURAHAN TADOKKONG KECAMATAN LEMBANG**  
**KABUPATEN PINRANG**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN  
TADOKKONG KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN PINRANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh

**RUSNENI**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611104220

Kepada

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

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR**

Judul Skripsi Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan  
Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Rusneni

Nomor Induk Mahasiswa : 105611104220

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara


Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

  
Rudi Hardi, S.Sos., M.Si


Mengetahui


Dekan

Ketua jurusan

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara

  
Dr. Hj. Thyani 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 0295/FSP/A.4-II/VIII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis tanggal 29 bulan Agustus tahun 2024.

### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

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

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

### PENGUJI

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si
2. Drs. H. Ansyari Mone, MPd
3. Dr. Hafis Elfiansyah P, M.Si
4. Rudi Hardi, S. Sos., M.Si

  
( )  
  
( )  
  
( )  
  
( )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama Mahasiswa : Rusneni

Nomor Induk Mahasiswa : 105611104220

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian 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, 10 Agustus 2024  
Yang menyatakan,

  
Rusneni

## ABSTRAK

**Rusneni. 105611104220. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Yang (Dibimbing oleh Ansyari Mone Dengan Rudi Hardi).**

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan tadokkong kecamatan lembang kabupaten pinrang. Penelitian ini menggunakan teori dari Hardiansyah yang dapat melihat dan mengukur dari tingkat kualitas pada pelayanan pada kantor kelurahan tadokkong kecamatan lembang kabupaten pinrang yang terdiri dari lima indikator yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan observasi, kuesioner, wawancara, dokumentasi dan informan yang digunakan yaitu masyarakat yang datang ke kantor kelurahan dan pihak kelurahan. Data dianalisis menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan analisis frekuensi kemudian mencari nilai rata rata dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada *Assurance* (jaminan) mendapatkan rata-rata skor (4.48) termasuk dalam kategori sangat baik dalam kualitas pelayanan. Kemudian dimensi *Responsiveness* (respon) mendapat rata-rata skor (4.21) termasuk dalam kategori sangat baik bagi kualitas pelayanan di kantor kelurahan tadokkong sedangkan pada dimensi *Tangible* (berwujud) mendapatkan rata-rata skor (4.12) yang termasuk dalam kategori cukup baik dalam kualitas pelayanan, dimensi *Reliability* (keandalan) mendapat rata-rata skor (3,47) masuk dalam kategori cukup baik dalam kualitas pelayanan dan dimensi *Empathy* (empati) mendapat rata-rata skor (4.15) yang termasuk dalam kategori cukup baik dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tadokkong.



## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang”.

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 Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd selaku Pembimbing I dan bapak Rudi Hardi.S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan 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 Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Seluruh staf pengajar, baik dosen maupun asisten dosen, staf pegawai yang ada di lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

5. Segenap rekan-Rekan Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang atas kesediaannya dalam memberikan informasi kepada penelitian ini.

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Yessa dan ibunda Hasna atas segala doa yang tulus dan ikhlas, kasih sayang, kerja keras, saran dan didikannya dalam membesarkan penulis, sehingga menjadi motivasi dan semangat bagi saya untuk meraih impian dan cita-cita, dan juga kepada saudara tercinta saya **Rusdin, Rismah, Rusli, Ruswanto, Risna** atas segala semangat dan dukungan luar biasa yang telah diberikan selama ini. Kakak Ipar saya **Almarhum Poniman** dan **Irmasyuri Nasdal** atas kebaikan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Keponakan tercinta saya **Ahmad Adya Surya Poniman, Misel Ramadhani Rusdin, Arkananta Al-Mubarakah, Naura Zhafirah Poniman, Asqiara Zahratussalamah** atas tingkah lucu dan motivasi yang telah diberikan

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

Makassar, 10 Agustus 2024  
Yang mengetahui

Rusneni



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</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>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan.....	7
D. Mantaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Teori dan Konsep .....	13
1. Konsep Pelayanan .....	13
2. Konsep Kualitas pelayanan.....	15
3. Dimensi Pelayanan publik.....	19
C. Kerangka Pikir.....	23
D. Hipotesis Penelitian.....	25
E. Definisi Operasional Penelitian.....	25

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	29
B. Jeni Dan Tipe Penelitian .....	29
C. Populasi Dan Sampel .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
E. Sumber Data.....	31
F. Teknik Pengelolaan Data Dan Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
1. Gambaran umum lokasi penelitian.....	36
2. Struktur Organisasi.....	38
B. Karakteristik Responden .....	40
C. Deskripsi Hasil .....	44
1. <i>Tangible</i> (berwujud).....	44
2. <i>Reliability</i> (keandalan) .....	50
3. <i>Responsiveness</i> (respon/tanggung jawab).....	55
4. <i>Assurance</i> (jaminan).....	61
5. <i>Empathy</i> (empati).....	64
D. Hasil Analisis Data.....	70
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Skala Likert.....	33
Tabel 3.1	Petugas Kelurahan Berpenampilan Rapi.....	45
Tabel 3.2	Kantor Kelurahan Bersih Dan Rapi.....	46
Tabel 3.3	Petugas Kelurahan Selalu Tepat Waktu.....	48
Tabel 3.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i> (Berwujud).....	49
Tabel 3.5	Petugas Kelurahan Teliti Dalam Menjalankan Pekerjaan.....	50
Tabel 3.6	Petugas Kelurahan Mampu Menggunakan Komputer.....	52
Tabel 3.7	Petugas Kelurahan Ahli Dalam Menggunakan Alat Kerja.....	53
Tabel 3.8	Rekapitulasi Responden Berdasarkan <i>Reliability</i> (Keandalan).....	55
Tabel 3.9	Petugas Cepat Dalam Merespon Keluhan Masyarakat.....	56
Tabel 3.10	Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Waktu.....	57
Tabel 3.11	Pegawai Cepat Dalam Menangani Keluhan Anda.....	59
Tabel 3.12	Rekapitulasi Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i> (ketanggapan).....	60
Tabel 3.13	Jaminan Ketepatan Waktu Pelayanan.....	61
Tabel 3.14	Tidak Ada Tambahan Biaya Pelayanan.....	62
Tabel 3.15	Rekapitulasi Responden Berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan).....	64
Tabel 3.16	Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan.....	65
Tabel 3.17	Petugas Melayani Sikap Sopan Dan Ramah.....	66
Tabel 3.18	Petugas Tidak Membeda - Bedakan Pengguna Layanan.....	68
Tabel 3.19	Rekapitulasi Responden Berdasarkan <i>Empathy</i> (Empati).....	69
Tabel 3.20	Rekapitulasi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir .....	24
Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Ke Kantor Kelurahan....	43



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada dasarnya pemerintah berfungsi sebagai pelayanan publik yang dirancang tidak hanya untuk kepentingan dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang mendukung terciptanya tujuan bersama bagi setiap anggotanya. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Aseu, 2017) bahwa birokrasi publik mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan profesional.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, administratif yang dilakukan sesuai dengan prinsip dan tanggung jawabnya. Pelayanan publik itu sendiri ialah suatu kegiatan yang dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Dalam mencapai pelayanan yang berkualitas, maka disusun suatu aturan ataupun ketentuan mengenai pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lebih terarah dan lebih maksimal, walaupun pada kenyataannya selalu saja ada isu isu berkembang yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan publik itu sendiri (Aseu, 2017).

Pelayanan publik, seperti halnya bentuk pelayanan lainnya, baik sebagai barang publik maupun sebagai pelayanan publik, pada prinsipnya bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat atau daerah sebagai bagian dari usahanya. upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan

hukum dan manajemen. dengan pembentukan sistem desentralisasi. UU Kepegawaian memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang pada umumnya, karena mengatur tentang sistem dan mekanisme pengelolaan, serta kepentingan rakyat, yaitu bagaimana membuat rakyat dapat dipertanggungjawabkan dengan cara yang sebaik-baiknya agar dapat diuntungkan dan memanfaatkan fasilitasnya.(Syahrul & Nasution, 2022)

Menurut pendapat Moenir yang menyatakan bahwa, Pelayanan adalah suatu proses. Oleh karena itu objek utama pelayanan adalah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani (Karlinawati et al., 2023).

Pelayanan publik sebagai suatu jenis tindakan difokuskan untuk memberi manfaat bagi orang lain, baik individu, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang teridentifikasi dalam organisasi pusat. Layanan harus diberikan semaksimal mungkin, dan memastikan bahwa tidak adanya pusat layanan di desa tidak menghalangi akses masyarakat terhadap layanan berkualitas tinggi. Kantor kelurahan berfungsi sebagai tempat terdekat bagi masyarakat untuk menerima bantuan dalam berbagai aktivitasnya.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contohnya pelayanan publik

dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank.

Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia.

Kelurahan merupakan bagian pemerintahan tingkat terendah, yang dikenal sebagai kecamatan, berfungsi sebagai penghubung langsung dengan penduduk perkotaan. Di dalam kecamatan terdapat aparat kecamatan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di wilayah tersebut. Terlihat jelas bahwa diperlukan perbaikan dalam pelayanan publik di seluruh Indonesia, termasuk di tingkat kecamatan. Entitas pemerintah seperti Desa Tadokkong merupakan contoh organisasi yang berdedikasi dalam menyediakan layanan publik. (Fitri Azizah Azarah, 2022).

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan publik yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Azis Sanapia 200: 15 (Saputra et al., 2019) bahwa “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan, keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang



diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus di fokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya (Saputra et al., 2019).

Kelurahan Tadokkong merupakan salah satu kelurahan yang responsibilitas pelayanan publik dari pemerintah desa kepada masyarakat dimana masyarakat sering kali mengeluh dan terjadi beda pendapat bahkan menimbulkan masalah seperti masalah membuat surat-surat yang mungkin lama bahkan sering kali salah pengetikan terhadap identitas masyarakat juga masalah transparan mengenai laporan pertanggung jawaban dari pemerintah terhadap program kerja yang sudah tidak disampaikan secara langsung kepada masyarakat sehingga pemenuhan tugas dan tanggung jawab masih sangat tidak efisien. Pelayanan yang tidak berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) contohnya pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk yang masih terdapat kesalahan dalam pengetikan baik itu nama, tanggal lahir maupun tahun kelahiran.

Permasalahan yang masih terjadi pada proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi keluhan disebabkan karena dalam proses pelayanan sering kali terjadi ketidaksesuaian dengan prosedur yang sudah ditetapkan padahal standar

minimal pelayanan oleh instansi pemerintah pasti ada. Inilah yang menjadi permasalahan dari implementasi penyelenggaraan pemerintahan. Hal-hal yang sering dikeluhkan masyarakat terhadap pelayanan publik yaitu dalam kualitas pelayanan publik pemerintah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan (Yayat, 2017).

Isu yang berkembang saat ini masyarakat mulai bisa dan krisis dalam menentukan jenis pelayanan sesuai apa yang mereka kehendaki masyarakat yang sedang tumbuh ke masa modern menuntut adanya peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam melakukan pelayanan secara lebih luas dan berkembang. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang efisien dan memuaskan. Tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih serta mencerminkan keputusan keseimbangan, etika dan kearifan (Saputra et al., 2019).

Kelemahan pelayanan publik dewasa ini masih banyak dijumpai sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Baik buruknya kualitas layanan

bukan berdasarkan sudut pandang atau respons penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada tanggapan konsumen dan aturan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik oleh instansi pemerintah masih belum memenuhi kepuasan masyarakat hal ini, ditandai dengan adanya keluhan mengenai diskriminasi pelayanan. Seperti biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan dengan lebih cepat dan ketidakpastian waktu yang dapat menimbulkan citra buruk terhadap instansi tersebut. Pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan karena fungsi utamanya adalah untuk melayani masyarakat (Sondakh et al., 2020).

Berdasarkan observasi, ditemui beberapa fenomena pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang yaitu permasalahan pertama membutuhkan waktu yang agak lama oleh masyarakat dalam pengurusan layanan. Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama atau bahkan menunda keperluannya.

Selain itu permasalahan yang muncul dari sisi masyarakat adalah masyarakat yang memiliki latar belakang yang rendah cukup menjadi tantangan dalam melakukan pelayanan karena ketidakpahaman mereka sehingga dalam hal masalah ini perlu adanya pendamping dari keluarga yang lebih paham agar pelayanan pegawai terhadap masyarakat tetap berjalan dengan baik. Dengan kondisi seperti ini, hal utama yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah daerah adalah berbagai hal yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Alfionita & Gunawan, 2020).

Hal ini yang melandasi penelitian dilakukan pada kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk Mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan penulis kiranya dapat berguna bagi diri sendiri maupun bagi para pembaca, atau pihak lain yang berkepentingan, adapun manfaat penelitian ini adalah:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Dengan adanya studi ini berharap dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan mengenai ilmu-ilmu sosial dan politik pada umumnya. Khususnya untuk pembelajaran dan perkembangan Ilmu Administrasi Negara tentang kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

b. Manfaat praktis

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi bagi para peneliti lainnya dengan topik penelitian yang sama dan memberikan pemahaman kepada pembaca tentang bagaimana kualitas pelayanan publik.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini penelitian terdahulu menjadi salah satu referensi bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Adapun hasil yang telah melakukan penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Tahun	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Muhammad Fazri, Susiani/2021	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong	Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor desa pamarangan kecamatan kiwa kabupaten tabalong diukur dari aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty dinyatakan

				berkualitas dengan nilai 2.317 atau 61.8%.
2.	<b>Marlindawaty/2020</b>	Kualitas Pelayanan Administratif Publik Di Kelurahan Seppingan Raya Kota Balikpapan	Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode analisis data tabel frekuensi dan skala <i>likert</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Seppingan Raya Kota Balikpapan dengan menggunakan teori yang dikemukakan Payne yaitu sumber daya manusia, proses pelayanan serta sarana dan prasarana sudah berkualitas namun belum maksimal.
3.	Nurmas Hasanah Tanjung/2022	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Keluarga (KK) Pada	Metode yang digunakan yaitu deskriptif dengan	Hasil menunjukkan bahwa pada umumnya pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Ciawi sudah berjalan dengan



		Kantor Kecamatan	pendekatan kualitatif	baik, namun masih terdapat beberapa dimensi yang masih dibawah nilai hasil rata-rata variabel yaitu dimensi empati ( <i>empathy</i> ) dengan nilai rata-rata sebesar 4,17, dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) dengan nilai skor rata-rata 4,16, dan dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ) dengan nilai rata-rata 4,17.
4.	Ahmad Nurhidayat, Bahtiar Efandi/2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan	Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner disebar langsung kepada masyarakat	Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, responsivitas berpengaruh positif

		Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo	yang pernah datang ke balai desa purwosari kecamatan kaliwiro kabupaten wonosobo sebanyak 85 kuesioner. Metode statistik menggunakan SPSS versi 24	dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
--	--	---	--	--

Perbedaan penelitian sekarang dan penelitian yang akan diteliti yaitu:

1. Dari penelitian terdahulu dan penelitian yang akan diteliti terdapat pada perbedaan narasumber dan tahun penelitian.
2. Lokasi penelitian yang akan diteliti berbeda dengan penelitian terdahulu.
3. Teori yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu

## B. Teori dan Konsep

### 1. Konsep pelayanan publik

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa, di kutip dalam (hardiyansyah, 2018:13).

Harbani pasolong (2016 :168) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Kasmir dalam Sudana.I.K. (2021) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Sedangkan berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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.

Menurut (Sondakh et al., 2020) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

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

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggara pemerintahan. Pelayanan publik sederhana dapat dipahami berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa diselenggarakan oleh pemerintah disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu, dijelaskan oleh Dwiyantano bahwa literatur terdahulu menyatakan “what government does is public service”. Pendapat tersebut menunjukkan pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut KEPMEN No.20 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk menyediakan barang, jasa, dan pelayanan kepada masyarakat bagi setiap warga negara dan penduduk. Barang, jasa, dan pelayanan yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan Pelayanan

publik merupakan sebagai pelayanan atau melayani semua kebutuhan pengguna layanan atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi menurut aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan.

Menurut (Suandi et al., 2020) telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah suatu hal yang sudah dipersiapkan oleh lembaga (pemerintah atau swasta). Hal ini karena umumnya masyarakat tidak bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhannya dengan Kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh elemen masyarakat. Selain itu menurut keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003. Pelayanan publik dapat dikategorikan ke dalam tiga kelompok besar sebagai berikut:

- a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat.
- b. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.
- c. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## **2. Konsep kualitas pelayanan**

Kualitas adalah kata abstrak dan karena itu kata yang memiliki arti relatif. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan seberapa baik sesuatu dalam

memenuhi persyaratan dan spesifikasi. Jika persyaratan dan spesifikasi terpenuhi, maka kualitas produknya sama tertarik itu baik dan sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi, maka dari itu kualitas dianggap buruk. Itu sebabnya perlu indikator penilaian kualitas. Kualitas merupakan akibat tidak langsung dari proyek dan tidak menutup kemungkinan adanya penyempurnaan dan penyempurnaan karena spesifikasi merupakan indikator yang perlu dirancang (Gumolung et al., 2023).

Menurut Feigenbaum 2001: 7 kualitas berarti kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan utuh kepada masyarakat, yaitu sesuai dengan harapan konsumen terhadap produk tersebut. mendefinisikan kualitas sebagai suatu standar yang harus dipenuhi oleh suatu kelompok organisasi dalam hal kualitas sumber daya kerja, kualitas metode kerja, proses kerja dan hasil atau produk berupa barang dan jasa. Mutu berarti kepuasan pihak yang dilayani, baik secara internal maupun eksternal, dalam arti mampu memenuhi tuntutan/kebutuhan pelanggan atau masyarakat secara optimal.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna layanan. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam pemberian pelayanan sebagai standar pelayanan yang baik (Yahya & Anugerah, 2023).

Kualitas pelayanan menurut Ibrahim dalam Kusuma, A. A., Dkk. (2021) menjelaskan sebagai keadaan dinamis terkait produk, layanan, manusia, proses dan lingkungan atau bahkan melebihi ekspektasi. Kualitas adalah pelanggan (masyarakat)

yang menentukan sejauh mana suatu produk dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu hak yang dapat diartikan sebagai tingkat kualitas kepuasan yang diberikan atau tingkat harapan yang diinginkan oleh pelanggan atau orang yang dilayani. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat kinerja yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dirasakan baik dan memuaskan. Artinya kualitas suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila memenuhi harapan konsumen. Jika memenuhi ekspektasi konsumen maka dapat dikatakan memuaskan.

Kotler 2019 menyatakan kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. masyarakat secara tidak langsung bisa mempengaruhi citra sebuah instansi (Ahmad Zikri, 2022).

Menurut Setyowati dan Meirinawati (2021) menyatakan sebuah pelayanan bisa dikatakan baik jika pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai sudah sesuai dengan keinginan masyarakat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan situasi yang berkaitan dengan proses, masyarakat dan juga lingkungan, selain itu proses penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai ditentukan pada saat pelayanan berlangsung (Miftahul & Mirnawati, 2022).



Kualitas pelayanan terdiri dari dua suku kata yang terhubung dan terintegrasi. Kedua suku kata ini harus dijalankan dengan benar. konsep kualitas pelayanan pada dasarnya menyampaikan persepsi yang konkrit tentang kualitas pelayanan. Konsep kualitas layanan secara keseluruhan adalah sebuah revolusi, selamanya mengubah cara orang melihat diri mereka sendiri dalam menerapkan atau melacak upaya yang terkait dengan proses yang dinamis, berkesinambungan, berkesinambungan dalam memenuhi harapan, keinginan, kebutuhan, dan persepsi. Kualitas pelayanan yang baik merupakan prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka bersaing untuk memberikan layanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih dekat antara bisnis dan konsumen. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap produk dan jasa menjadi salah satu alasan mengapa pengusaha memulai usaha. (Gumolung et al., 2023)

Pengguna layanan merupakan salah satu aset perusahaan yang paling berharga, dan banyak perusahaan yang mulai fokus melayani pelanggannya, dengan harapan mereka akan puas dan loyal terhadap produk dan layanannya. Semakin banyak pengguna layanan, maka semakin banyak keuntungan yang dihasilkan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan harus sedemikian rupa sehingga kepuasan pengguna layanan dapat maksimal. (Gumolung et al., 2023, 4:5)

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk perilaku yang dapat memberikan suatu pemenuhan masyarakat atas produk atau jasa yang telah digunakan sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang telah diberikan tersebut.

Kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah seharusnya berorientasi pada kepuasan masyarakat. Bahkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menjadi barometer dalam melihat keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas menurut (Halawa, 2019).

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat untuk dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak memperlakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial atau hal lainnya.
- e. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektif. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

### **3. Dimensi kualitas pelayanan publik**

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan

yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Menurut Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Hardiansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- 3) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan), terdiri atas indikator

- 1) Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
- 2) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

- 3) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator

- 1) Merespon setiap pelanggan masyarakat. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
- 2) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
- 3) Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator

- 1) Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan
- 2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan

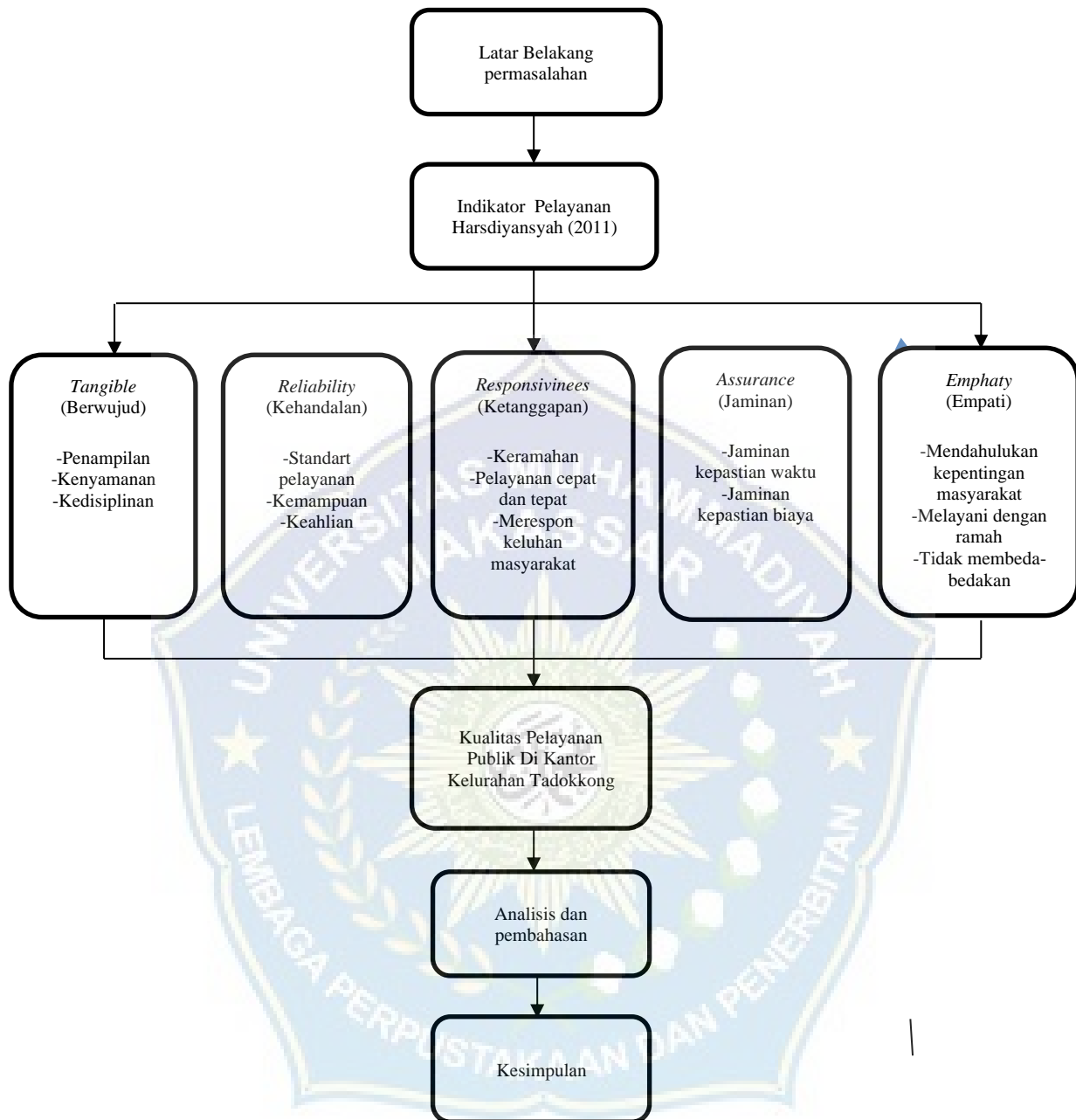
e. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator

- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi..
- 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
- 3) Pegawai tidak membeda-bedakan pengguna layanan yang akan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu gambaran mengenai elemen elemen yang akan diatur secara sistematis berdasarkan yang ditelaah literatur. Kerangka ini berguna dalam bentuk hipotesis sehingga dapat dianggap sebagai landasan bagi hipotesis. Kualitas layanan pada masyarakat merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggaraan instansi pemerintah tidak terkecuali Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

Adapun kerangka gambar pemikiran kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang dapat peneliti gambarkan pada gambar berikut ini



**Gambar 2.1 kerangka pikir**



#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan jawaban sementara berupa alternatif jawaban yang dapat dibuat oleh peneliti terhadap masalah yang akan diteliti. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang sudah berkualitas".

#### E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan sebuah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara untuk mengukur suatu variabel. Lebih lanjut terkait dengan definisi operasional variabel diuraikan sebagai berikut:

##### 1. *Tangible* (Berwujud)

*Tangible* (berwujud) adalah penampilan, sikap, serta kemudahan yang diberikan pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu peralatan yang digunakan pada saat bekerja menjadi salah satu hal penting untuk mendukung kualitas pelayanan yang baik.

Adapun indikator *Tangible* (berwujud) sebagai berikut:

- a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

- c. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan

## 2. *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* (Kehandalan) adalah standar pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan dengan cepat.

Adapun indikator *reliability* (keandalan) sebagai berikut:

- a. Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas.
- b. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
- c. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

## 3. *Responsiveness* (Respon/ketanggapan)

*Responsiveness* (Respon) adalah bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan saran dan solusi untuk masalah yang dihadapi masyarakat.

Adapun indikator *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu:

- a. Merespon setiap pelanggan. Memberikan respon yang baik kepada pengguna layannya.
- b. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
- c. Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (jaminan) adalah petugas memberikan waktu pelayanan yang tepat dan cepat serta pemberian biaya yang sesuai kepada pengguna layanan.

Adapun indikator *Assurance* (jaminan) sebagai berikut:

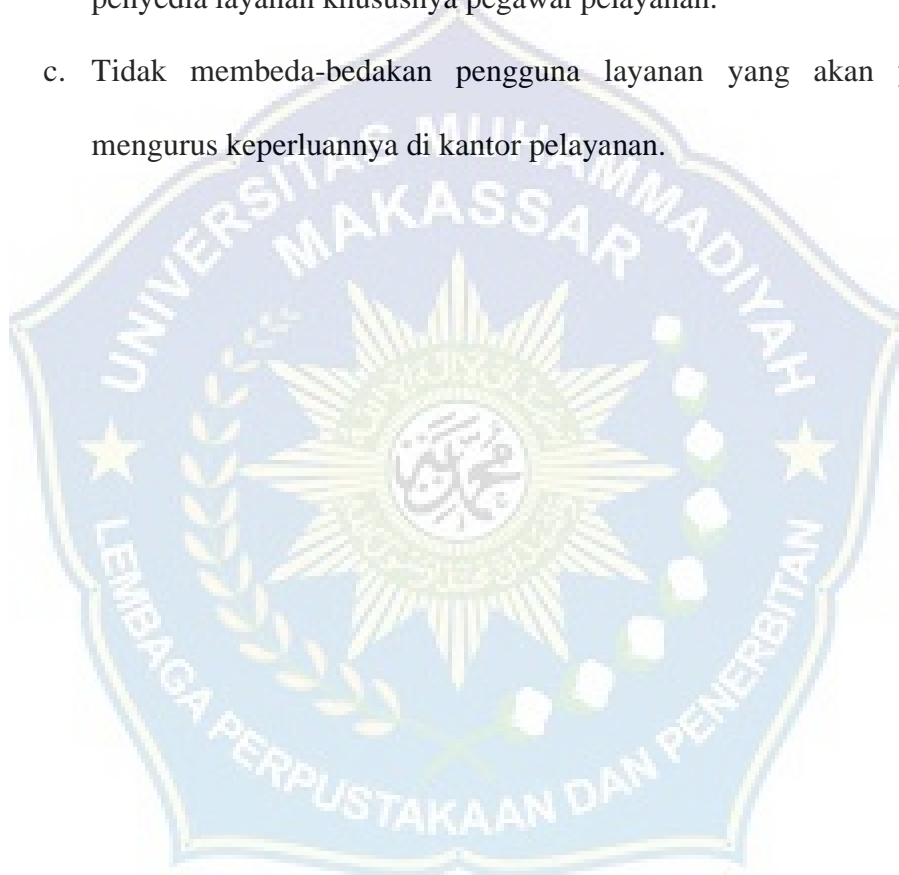
- a. Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
- b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

#### 5. *Empathy* (Empati)

*Empathy* (Empati) adalah sikap yang harus ditunjukkan petugas kepada pengguna layanan jasa dengan ramah, tidak diskriminasi atau memilih milih pelanggan dan memberikan sikap pelayanan yang sangat baik.

Adapun indikator dari *Empathy* (empati) sebagai berikut:

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan.
- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan.
- c. Tidak membeda-bedakan pengguna layanan yang akan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada waktu selama 2 (dua) bulan setelah pelaksanaan ujian seminar proposal, serta surat - surat yang diperlukan sebagai kelengkapan untuk melakukan penelitian dan telah memenuhi syarat kelengkapan.

Adapun lokasi penelitian ini Bertempat di Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang. Penentuan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) berdasarkan tujuan yang akan dicapai.

#### B. Jenis Dan Tipe Penelitian

##### 1. jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2013:8) yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

##### 2. Tipe Penelitian

Tipe atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif menurut pendapat Sugiyono (2017),

analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017: 80), populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah warga sebagai penerima layanan yang datang ke Kantor Kelurahan Tadokkong sebanyak 30 orang.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2013:81). Maka teknik penentuan sampel untuk penelitian di kantor kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang dilakukan secara total.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan sumber data diatas, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### 1. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan (kuesioner) dilakukan dengan cara membagikan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, artinya responden hanya dapat menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu alternatif yang ada. Kuesioner ini diberikan kepada masyarakat kelurahan tadokkong.

### 2. Observasi

Observasi merupakan teknik untuk mengadakan penelitian dengan cara mengamati secara langsung dilapangan. Dengan cara peneliti mencoba datang secara langsung ke kantor kelurahan tadokkong untuk mengamati kualitas pelayanan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan sebuah metode pengumpulan data-data sekunder yang berhubungan dengan masalah penelitian, dalam kaitannya untuk melengkapi data primer. Dapat berupa sarana dan prasarana, lokasi kantor, tata tertib disiplin, hasil penelitian terdahulu yang meneliti tentang kualitas pelayanan masyarakat. Serta dokumentasi lainnya yang dipandang relevan dengan masalah yang dibahas oleh peneliti.

## **E. Sumber Data**

Data merupakan sekumpulan informasi yang berupa informasi atau angka hasil pencatatan suatu kejadian atau sekumpulan informasi yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian, Data yang mampu menjawab masalah penelitian adalah data yang

berasal dari sumber - sumber yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari peneliti secara langsung dari hasil penelitian, kemudian diolah sendiri yakni data yang digunakan untuk menganalisis maupun untuk pembahasan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung berupa buku-buku, sejarah singkat, struktur organisasi, visi dan misi, laporan-laporan serta data lainnya terkait dengan penelitian yang dibahas.

**F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

1. Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari hasil jawaban responden, diolah dengan menggunakan sistem tabulasi. Setelah ditabulasi, data tersebut dicek ulang untuk mengetahui kebenarannya. Untuk memperkuat data kuantitatif (kuesioner) maka didukung oleh hasil telaah dokumen yang akan dituangkan pada pembahasan.

Selanjutnya pengolahan data dilakukan melalui sistem data dengan menggunakan analisis frekuensi dengan formula

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Dimana:

P : Persentase

F: Frekuensi jawaban responden



N : jumlah sampel

Data diperoleh berupa jawaban masing-masing responden dan dikategorikan sebagai variabel dengan menggunakan skala likert. Setiap jawaban responden akan diberi bobot nilai, nilai tertinggi 5 (lima) dan nilai terendah adalah 1 (satu). Hasil penjumlahan skor dari setiap pertanyaan akan dibagi dengan jumlah responden sehingga diperoleh rata-rata skor (nilai). Sebagaimana pada tabel skala berikut :

**Tabel 2.1 Kriteria Skala Likert**

Pilihan jawaban	Singkatan	Skor
Sangat setuju	SS	5
Setuju	ST	4
Ragu-ragu	RG	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Satu pengukuran dari pengolahan data statistik deskriptif adalah mencari nilai rata-rata (mean). Dalam latan (2014:6) “mean merupakan rata-rata dari semua nilai atau skor yang ada didalam data sample. Untuk menghitung mean, dapat dilakukan dengan cara menjumlahkan nilai atau skor yang ada kemudian dibagi dengan banyaknya data sample”

$$Mean = \frac{total\ skor}{jumlah\ sample} = Nilai\ rata - rata$$

Kemudian hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan dari kuesioner akan dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.

## 2. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kuantitatif.

Dalam sugiyono (2011:147) “statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagai adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dan dalam kategori interval, yaitu

Panjang kelas interval = skor tertinggi - dikurang skor terendah : kriteria

$$= 5-4 = 4:5$$

$$= 0.8$$

(Sugiyono, 1999:29).

Sehingga dari perhitungan tersebut diperoleh batas interval sebagai berikut:

4,21 - 5,00	Sangat Baik
3,41 - 4,20	Cukup Baik
2,61 - 3,40	Kurang Baik
1,81 - 2.60	Tidak Baik
1.00 - 1.80	Sangat Tidak Baik

Analisis data dilakukan setelah semua data yang diperoleh oleh penulis terkumpul dan ditabulasi. Data dianalisis dengan mengkualifikasikan hasil analisis

kuantitatif, maksudnya hasil analisis yang berupa angka–angka kemudian dideskripsikan. Hal ini dilakukan untuk membantu penulis dalam mendeskripsikan variabel yang telah diteliti atau rangkuman atas hasil pengamatan yang penulis telah lakukan, sesuai tanggapan responden berdasarkan skala *likert*.



## BAB IV

### HAIL DAN PEMBAHASAN

#### A. DESKRIPSI SINGKAT LOKUS PENELITIAN

##### 1. Gambaran Umum Kelurahan Tadokkong

Penelitian ini dilaksanakan di kantor kelurahan tadokkong kecamatan lembang kabupaten pinrang yang beralamat di Jl. Poros pinrang polman kelurahan tadokkong kecamatan lembang kabupaten pinrang sulawesi selatan. Kelurahan tadokkong berada di wilayah kecamatan lembang, kabupaten pinrang provinsi sulawesi selatan dengan mempunyai luas wilayah seluas 28,7 km<sup>2</sup> atau 2.870 Ha, dengan jumlah penduduk 5.077 jiwa dengan proporsi penduduk laki-laki 2.425 dan jumlah penduduk perempuan 2652 jiwa. Kelurahan Tadokkong merupakan salah satu kelurahan dari 12 desa yang berada di Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Kelurahan Tadokkong terdiri atas atas dua (2) dusun yaitu Dusun Buttu Sappa dan Mattiro Bulu.

Adapun batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara : Desa Sabbang Paru
- b. Sebelah Timur : Desa Pakeng
- c. Sebelah Selatan : Desa Bakaru
- d. Sebelah Barat : Desa Ulusaddang

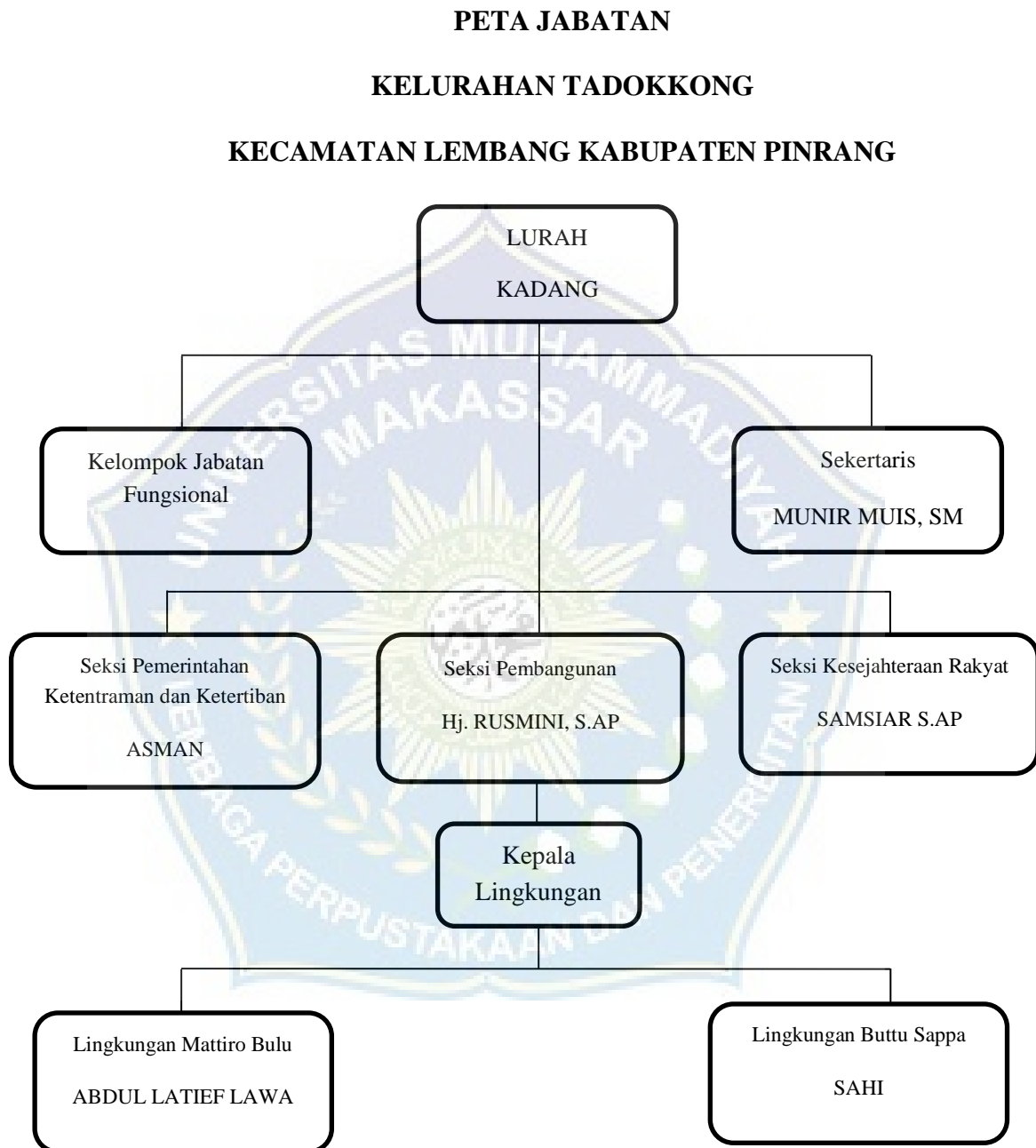
Penduduk Kelurahan Tadokkong kira kira 80 persen atau rata rata bekerja sebagai petani atau perkebunan, dikarenakan mayoritas lahan persawahan dan perkebunan dan sisanya pekerjaan seperti PNS, wiraswasta, pengusaha dan lain-lain. pendidikan masyarakat di kelurahan tadokkong kebanyakan lulusan SMP dan SMA.

Beberapa pelayanan yang dilakukan di kantor kelurahan tadokkong yaitu Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Riwayat Kepemilikan Tanah, Surat Keterangan Pindah Penduduk, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan Surat Keterangan Jual Beli.

Persyaratan-persyaratan yang telah memenuhi maka dapat diproses/dibuat. Lama pembuatan surat tersebut umumnya satu hari. Namun ada juga yang proses pembuatannya membutuhkan waktu hingga satu minggu. Lama selesainya pembuatan surat tersebut dikarenakan prosesnya yang agak rumit.

Pelayanan di atas dapat dilakukan guna membantu masyarakat dan masyarakat terbantu dengan adanya pelayanan yang dilakukan oleh kepala desa/kelurahan Tadokkong. Dengan dimudahkannya syarat-syarat, waktu yang sesuai dan pelayanan yang baik membuat masyarakat merasa nyaman saat melakukan pelayanan dan masyarakat dapat terbantu.

## 2. Struktur Organisasi Kelurahan Tadokkong



## Susunan Struktur organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan perangkat kelurahan yang diorganisasikan ke dalam struktur organisasi secara rapi. Kelurahan adalah unit administratif terkecil dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Struktur organisasinya dibuat khusus dengan tujuan administrasi suatu wilayah

Secara umum, kelurahan dibentuk untuk memfasilitasi pengelolaan dan penyelenggaraan pelayanan-pelayanan publik. Khususnya di tingkat lokal yang berada di bawah kecamatan. Struktur kelurahan bervariasi tergantung pada kebijakan pemerintah setempat dan peraturan yang berlaku dalam suatu daerah. Secara umum struktur organisasi kelurahan mencakup beberapa unit atau bagian yang memiliki tanggung jawab tertentu.

Adapun tugas atau fungsi dari struktur kelurahan sebagai berikut :

a. Lurah

Lurah adalah pemimpin eksekutif kelurahan dan bertanggung jawab atas pengelolaan kelurahan secara keseluruhan. Adapun tugas lurah yaitu sebagai pengelolaan administratif, pembangunan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat di kelurahan

b. Sekretaris Kelurahan

Sekretaris kelurahan bertugas untuk mendukung Lurah dalam mengelola administrasi harian. Biasanya mencakup bagian administrasi, keuangan, dan umum.

c. Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintah adalah seksi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan. Yang mempunyai tugas dalam menangani administrasi kependudukan, administrasi umum, dan pelaksanaan peraturan daerah.

d. Seksi Pembangunan

Seksi pembangunan ini Bertugas dalam menangani perencanaan dan pelaksanaan proyek-proyek pembangunan di kelurahan. Secara khusus terlibat dalam penataan ruang, infrastruktur, dan fasilitas umum.

e. Seksi Sosial

Seksi sosial yaitu bertanggung jawaban dalam pengelolaan program-program sosial dan kesejahteraan masyarakat. Bisa juga bertugas mengkoordinasikan kegiatan yang bersifat sosial, seperti program bantuan sosial dan program kegiatan lainnya.

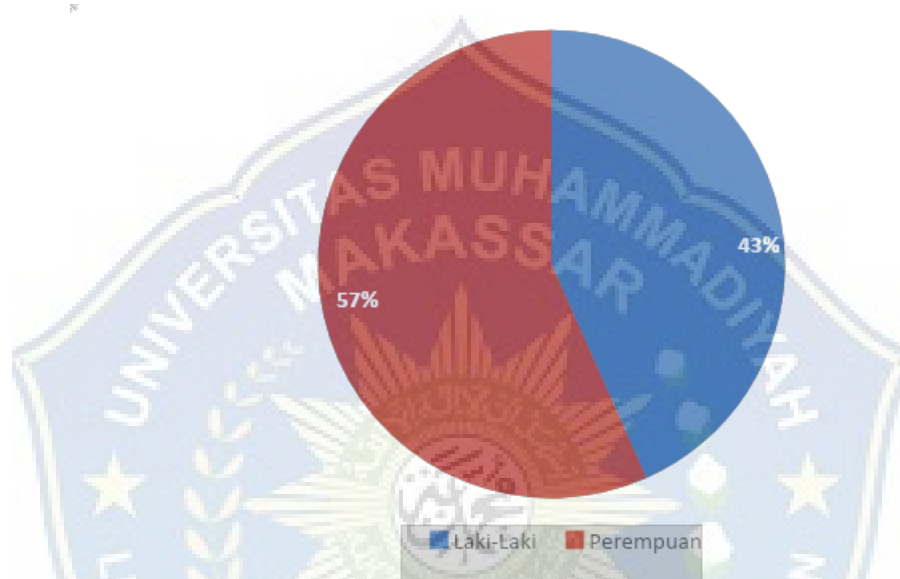
**B. Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebarkan kepada masyarakat pengguna layanan di kantor kelurahan Tadokkong selama masa penelitian dari bulan Maret – Mei, ada 30 masyarakat yang peneliti ambil sebagai responden. Maka dapat diketahui karakteristik setiap masyarakat yang datang ke kantor kelurahan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan alasan datang ke Kantor Kelurahan Tadokkong.



### 1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	13	43%
Perempuan	17	57%
Total	30	100

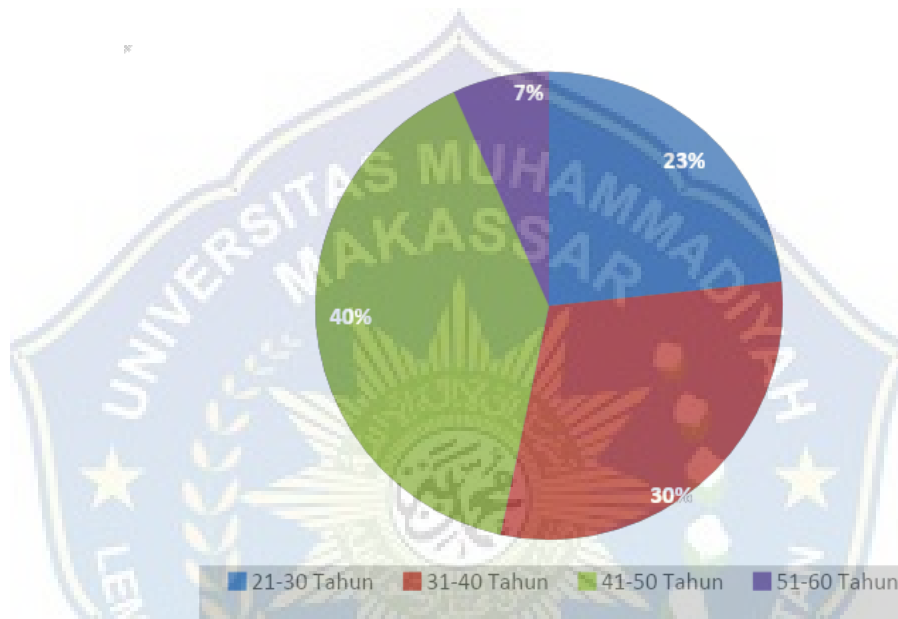


Gambar 1. karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan pada diagram 1 diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa pengguna layanan yang pernah melakukan pelayanan pada kantor Kelurahan Tadokkong yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 responden (57%) sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 13 responden (43%). Hal tersebut menunjukkan bahwa yang di dominasi sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

## 2. Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
21-30 Tahun	7	23%
31-40 Tahun	9	30%
41-50 Tahun	12	40%
51-60 Tahun	2	7%
Total	30	100%



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan pada diagram 2 di atas dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan rentang usia yang datang ke kantor kelurahan dari usia 51-60 Tahun sebanyak 2 frekuensi (7%), usia 41-50 Tahun sebanyak 12 frekuensi (40%), usia 31-40 Tahun sebanyak 9 frekuensi (30%), dan yang berusia 21-30 Tahun sebanyak 7 frekuensi (23%). Berdasarkan dari uraian di atas maka dapat disimpulkan masyarakat yang datang ke kantor kelurahan didominasi oleh responden yang berusia 41-50 frekuensi (40%). Hal ini dikarenakan saat ini kebanyakan masyarakat datang ke kantor kelurahan untuk mengurus pajak tanah.

### 3. Alasan Datang ke Kantor Kelurahan Tadokkong

Alasan Responden	Frekuensi	Persentase
Surat Ket. Tidak Mampu	9	30%
Surat Ket. Pindah Penduduk	4	13.30%
Surat Ket. Pajak Tanah	11	37%
Surat Ket. Belum Menikah	2	7%
Surat Ket. Catatan Kepolisian	4	13.30%
Total	30	100%



Diagram 3. Karakteristik Berdasarkan Alasan Ke Kantor Kelurahan

Diagram 3 yaitu karakteristik responden berdasarkan alasan pengguna layanan datang ke kantor kelurahan Tadokkong yaitu mengurus surat keterangan tidak mampu, sebanyak 9 frekuensi (30%), yang mengurus surat keterangan pindah penduduk sebanyak 4 frekuensi (13.30%), mengurus surat keterangan pajak tanah sebanyak 11 frekuensi (37%) yang mengurus surat belum menikah sebanyak 2 frekuensi (7%) dan yang mengurus surat catatan kepolisian sebanyak 4 frekuensi (13.30%). Oleh karena itu masyarakat yang didominasi datang ke kantor kelurahan untuk mengurus keperluannya di dominasi oleh masyarakat yang datang untuk membayar pajak Tanahnya. sebanyak 11 frekuensi (37%).

### C. Deskripsi Data

Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang yang dilakukan selama dua bulan dari bulan maret – mei 2024 observasi wawancara sebagai pendukung data penelitian. selain itu peneliti juga melakukan penyebaran angket /kuesioner kepada (30 masyarakat pengguna layanan yang pernah datang melakukan pelayanan pada kantor Kelurahan Tadokkong yang terdiri dari 30 Responden dimana setiap responden memberikan jawaban atau tanggapan terhadap pertanyaan/ Pernyataan yang telah diajukan dalam angket /kuesioner.

#### 1. *Tangible* (berwujud)

Kualitas pelayanan merupakan kombinasi dari lima dimensi yang merupakan inti dari suatu pelayanan, salah satunya adalah *Tangible* (berwujud). Pada dimensi ini pada kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan tadokkong berkaitan dengan pegawai berpenampilan rapi saat bekerja, kelurahan bersih dan rapi, dan ketepatan waktu pegawai dalam memberikan suatu pelayanan. Pada dimensi ini akan dijelaskan dalam suatu pertanyaan/ pernyataan sehingga diperoleh jawaban responden berdasarkan tabel berikut ini :

##### a. Petugas Kelurahan Berpenampilan Rapi

Tanggapan responden mengenai petugas kelurahan Tadokkong yang berpenampilan rapi dapat dilihat dari tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1 Petugas Kelurahan Berpenampilan Rapi

Pendapat Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	Bobot (f.x)	Persentase%
Sangat Setuju	5	7	35	23.3
Setuju	4	22	88	73.3
Ragu-Ragu	3	1	3	3.3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>126</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>			$\frac{126}{30} = 4.20$	
<b>Kategori</b>			<b>Cukup Baik</b>	

Sumber : Hasil Olahan Data Kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan pada tabel distribusi frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi *tangible* (berwujud), dimana indikatornya adalah Petugas kelurahan berpenampilan rapi diketahui bahwa untuk kategori jawaban sangat setuju terdapat 7 frekuensi (23.3%), setuju 22 frekuensi (73.3%), ragu - ragu sebanyak 1 frekuensi (3.3%), sedangkan untuk kategori tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0), dan sangat tidak setuju tidak terdapat jawaban frekuensi (0). berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangible* (berwujud) mengenai petugas kelurahan berpenampilan rapi, didominasi oleh jawaban responden dengan kategori setuju sebanyak 22 frekuensi (73.3%).

Dengan menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif, maka dapat diketahui rata-rata (mean) yang dicapai dari pernyataan mengenai petugas kelurahan berpenampilan rapi yaitu  $126/30 = 4.20$ . Maka hasil tersebut menjelaskan bahwa rata-rata responden yang berpendapat petugas kelurahan berpenampilan rapi masuk dalam kategori “Cukup Baik”.

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa pada dimensi *tangible* (berwujud) yang indikatornya yaitu petugas kelurahan berpenampilan rapi dapat disimpulkan bahwa petugas di kelurahan tadokkong berpenampilan rapi pada saat bertugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Namun masih ada beberapa pegawai yang masih kurang rapi dalam melakukan pelayanan. Hal ini diperkuat oleh salah satu masyarakat kelurahan tadokkong yang pada saat pelayanan masih ada pegawai yang kurang rapi.

b. Kantor Kelurahan Bersih Dan Rapi

Tanggapan responden mengenai kantor kelurahan bersih dan rapi dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kantor Kelurahan Bersih Dan Rapi

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase %</b>
Sangat Setuju	5	9	45	30.0
Setuju	4	20	80	66.7
Ragu - Ragu	3	1	3	3.3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>128</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>	$\frac{128}{30} = 4.27$			
<b>Kategori</b>	<b>Sangat Baik</b>			

Sumber: hasil olahan kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan hasil data pada tabel distribusi di atas dapat dijelaskan bahwa pada dimensi *tangible* (berwujud) mengenai indikatornya yaitu kantor kelurahan bersih dan rapi diketahui bahwa berdasarkan pendapat responden sangat setuju sebanyak 9

frekuensi (30.0%), setuju sebanyak 20 frekuensi (66.7%), yang menjawab dengan kategori ragu ragu sebanyak 1 frekuensi (3.3%) sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, tidak terdapat frekuensi jawaban (0). Berdasarkan data tersebut maka dapat diartikan bahwa dari 30 jumlah responden, didominasi oleh responden yang memberi jawaban setuju sebanyak 20 frekuensi (66.7%).

Dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Diketahui bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari hasil pertanyaan/ Pernyataan mengenai kantor kelurahan bersih dan rapi adalah  $128/30 = 4.27$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata responden yang menyatakan kantor kelurahan bersih dan rapi masuk dalam kategori “Sangat Baik”

Berdasarkan hasil jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan tadokkong bersih dan rapi sesuai dengan standar kebersihan. Hal ini juga diperkuat dari observasi langsung yang telah dilakukan dan berdasarkan hasil peneliti melihat bahwa untuk masalah kebersihan dan rapi kantor kelurahan sudah bersih, tetapi masih terdapat beberapa pegawai pada saat melakukan pelayanan masih banyak berkas-berkas atau file yang berserakan di atas meja, hal ini terjadi dikarenakan kurangnya tempat penyimpanan file/dokumen yang membuat masyarakat kurang nyaman dalam proses pelayanan.

c. Petugas Kelurahan Selalu Tepat Waktu

Tanggapan responden mengenai petugas kelurahan selalu tepat waktu, dapat dilihat dari tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3 Ketepatan Waktu Pelayanan

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase %</b>
Sangat Tepat	5	8	40	26.7
Tepat	4	11	44	36.7
Ragu - Ragu	3	11	33	36.7
Tidak Tepat	2	0	0	0
Sangat Tidak Tepat	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>117</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>			$\frac{117}{30} = 3.90$	
<b>Kategori</b>			<b>Cukup Baik</b>	

Sumber: Hasil dari olahan kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan pada tabel distribusi diatas pada dimensi *tangible* (Berwujud) yang indikatornya yaitu petugas kelurahan selalu tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang memberi jawaban sangat setuju sebanyak 8 frekuensi (26.7%), yang menjawab setuju sebanyak 11 frekuensi (36.7%) yang menjawab ragu-ragu 11 frekuensi (36.7%), sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0). Maka dapat diartikan bahwa dari 30 jumlah responden, mayoritas responden dengan jawaban setuju sebanyak 11 frekuensi (36.7 %).

Dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, maka nilai rata – rata (mean) yang dicapai dari pertanyaan/pernyataan mengenai petugas kelurahan selalu tepat waktu adalah  $117/30 = 3.90$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata – rata responden menilai petugas kelurahan selalu tepat waktu termasuk dalam kategori “Cukup Baik”



Berdasarkan hasil jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa petugas kelurahan cukup disiplin dalam ketepatan waktu bekerja, namun masih terdapat pegawai yang kurang memperhatikan waktu makan istirahat hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden yang lebih banyak menjawab setuju dan ragu – ragu, dan ada salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa petugas kelurahan sering keluar makan siang sebelum waktunya dan melebihi batas waktu makan siang. Sehingga membuat masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan harus menunggu lama bahkan harus menunda pelayanan karena pegawai yang tidak berada di tempat pelayanan.

Setelah membahas setiap indikator dari dimensi *Tangible* (berwujud) pada kualitas pelayanan. Selanjutnya akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan tadokkong dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud) secara keseluruhan pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Tangible (Berwujud)

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Petugas Kelurahan berpenampilan rapi	4.20	Cukup Baik
2	Kantor Kelurahan bersih dan rapi	4.27	Sangat Baik
3	Petugas kelurahan selalu tepat waktu	3.90	Cukup Baik
	<b>Nilai Rata - Rata</b>	<b>4.12</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi tangible (berwujud) yang terdiri dari 3 indikator nya dengan nilai rata - rata yang dicapai dari dimensi tangible (berwujud) pada kantor kelurahan tadokkong

berada pada kategori Cukup Baik (4.12) bagi kualitas pelayanan publik pada kantor kantor kelurahan tadokkong kecamatan lembang kabupaten pinrang.

## 2. Reliability (Keandalan)

Selanjutnya pada variabel kedua pada kualitas pelayanan publik adalah Reliability (Kehandalan). Kehandalan kantor kelurahan tadokkong berkaitan dengan ketelitian petugas kelurahan dalam bekerja, petugas kelurahan mampu menggunakan komputer, dan petugas kelurahan ahli dalam menggunakan alat kerja. Pada dimensi ini akan dijelaskan dalam satu pertanyaan/pernyataan sehingga dapat diperoleh jawaban responden pada tabel berikut ini :

### a. Petugas kelurahan teliti dalam menjalankan pekerjaan

Tanggapan responden mengenai Petugas kelurahan teliti dalam menjalankan pekerjaan dapat dijelaskan pada tabel 3.5 berikut ini

Tabel 3.5. Ketelitian Petugas Dalam Menjalankan Pekerjaan

Pendapat Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	Bobot (f.x)	Persentase (%)
Sangat Teliti	5	2	10	6.7
Teliti	4	9	36	30.0
Ragu - Ragu	3	12	36	40.0
Tidak Teliti	2	7	14	23.3
Sangat Tidak Teliti	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>		$\frac{96}{30} = 3.20$		
<b>Kategori</b>		<b>Kurang Baik</b>		

Sumber : Hasil olahan kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan pada hasil distribusi frekuensi jawaban responden pada dimensi *reliability* (kehandalan) dalam indikator petugas kelurahan teliti dalam menjalankan

pekerjaan dapat diketahui bahwa untuk kategori jawaban sangat baik terdapat 2 frekuensi (6.7%), setuju sebanyak 9 frekuensi (30.0%), ragu ragu 12 frekuensi (40.0%), tidak setuju sebanyak 7 frekuensi (23.3%) sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0).berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan dari 30 jumlah responden, mayoritas oleh masyarakat yang memberikan jawaban ragu – ragu sebanyak 12 frekuensi (40.0%).

Dengan menggunakan teknik analisis data statistik, maka rata – rata yang dicapai dari indikator pertanyaan/pernyataan mengenai petugas kelurahan teliti dalam menjalankan pekerjaan adalah  $96/30 = 3.20$ . Maka hasil tersebut menjelaskan bahwa rata-rata responden menilai petugas teliti dalam menjalankan pekerjaan termasuk dalam kategori “Kurang Baik”

Berdasarkan hasil jawaban responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa petugas kelurahan kurang teliti dalam menjalankan suatu pekerjaan. Hal ini didukung dari pernyataan salah satu masyarakat kelurahan tadokkong bahwa ketika melakukan pelayanan di kelurahan masih terdapat kesalahan dalam pengetikan dokumen penting pengguna sehingga membuat masyarakat harus bolak -balik ke kantor kelurahan.hal ini dikarenakan petugas kelurahan kurang teliti dalam pengetikan dokumen penting.

**b. Petugas kelurahan Mampu menggunakan komputer**

Tanggapan responden mengenai petugas kelurahan mampu menggunakan komputer, dapat dilihat pada tabel 3.6 berikut ini :

Tabel 3.6 Petugas kelurahan Mampu menggunakan komputer

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Sepakat	5	4	20	13.3
Sepakat	4	11	44	36.7
Ragu - Ragu	3	14	42	46.7
Tidak Sepakat	2	1	2	3.3
Sangat Tidak Sepakat	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>
<b>Nilai rata-rata</b>	$\frac{108}{30} = 3.60$			
<b>Kategori</b>	<b>Cukup Baik</b>			

Sumber : hasil dari olahan kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi jawaban pada dimensi reliability berdasarkan indikator petugas kelurahan mampu menggunakan komputer dapat diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 4 frekuensi (13.35), setuju sebanyak 11 frekuensi (36.7%), ragu sebanyak 14 frekuensi (46.7%), tidak setuju sebanyak 1 frekuensi (3.3%), Sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0). Maka berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dari 30 jumlah responden, didominasi oleh responden yang menjawab ragu–ragu sebanyak 14 frekuensi (46.7%).

Dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif maka diketahui nilai rata – rata (mean) skor yang didapatkan dari pertanyaan/pernyataan mengenai petugas kelurahan mampu menggunakan komputer adalah  $108/30 = 3.60$ . Hasil tersebut menjelaskan bahwa nilai rata – rata responden menilai mengenai petugas kelurahan mampu menggunakan komputer masuk dalam kategori “Cukup Baik”

Berdasarkan pada hasil kuesioner diatas maka dapat disimpulkan bahwa petugas mampu menggunakan komputer dalam melakukan suatu pelayanan kepada masyarakat. Namun masih ada beberapa pegawai yang kurang bisa menggunakan komputer, tetapi hal ini tidak menghambat dalam proses pelayanan kepada masyarakat yang datang ke kantor kelurahan tadokkong.

c. Petugas kelurahan ahli dalam menggunakan alat kerja

Tanggapan responden mengenai petugas kelurahan ahli dalam menggunakan alat kerja dapat dilihat dari tabel 3.7 sebagai berikut :

Tabel 3.7 Petugas kelurahan ahli dalam menggunakan alat kerja

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	4	20	13.3
Setuju	4	12	48	40.0
Ragu - Ragu	3	12	36	40.0
Tidak Setuju	2	2	4	6.7
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>
<b>Nilai rata-rata</b>		$\frac{108}{30} = 3.60$		
<b>Kategori</b>		<b>Cukup Baik</b>		

Sumber : Hasil dari olahan kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan hasil dari tabel distribusi frekuensi dapat disimpulkan bahwa indikator dari petugas kelurahan ahli dalam menggunakan alat kerja dapat dijelaskan yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 frekuensi (13.3%), setuju sebanyak 12 frekuensi (40.0%), ragu–ragu sebanyak 12 frekuensi (40.0%), tidak setuju sebanyak 2 frekuensi (6.7%), sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju, tidak terdapat

frekuensi jawaban (0). Maka dapat diartikan bahwa dari 30 responden, didominasi oleh jawaban responden yaitu setuju sebanyak 12 frekuensi (40.0%) dan disusul dengan responden yang memberi jawaban ragu – ragu sebanyak 12 frekuensi (40,0%)

Dengan menggunakan analisis statistik dapat dilihat bahwa hasil dari pertanyaan/ Pernyataan responden mengenai Petugas kelurahan ahli dalam menggunakan alat kerja adalah  $108/30 = 3.60$ . Hasil tersebut menjelaskan bahwa nilai rata-rata responden menilai mengenai petugas kelurahan ahli dalam menggunakan alat kerja masuk masuk dalam kategori “Cukup Baik”

Berdasarkan hasil pada jawaban responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari pernyataan tersebut pegawai ahli dalam menggunakan alat kerja yang lain masih belum bisa dikatakan baik hal ini dikarenakan, tidak semua pegawai mampu menggunakan alat bantu, sehingga apabila pegawai yang ahli dalam menggunakan alat kerja tidak hadir maka masyarakat harus menunda pelayanan.

Setelah membahas setiap indikator pada dimensi kehandalan pada kualitas pelayanan selanjutnya akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan tadokkong dilihat dari indikator *reliability* (kehandalan) secara keseluruhan.

Tabel 3.8

Rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan Reliability (Kehandalan)

No	Indikator	Skor	Kategori
1.	Petugas kelurahan teliti dalam menjalankan pekerjaan	3.20	Kurang Baik
2.	Petugas kelurahan Mampu menggunakan komputer	3.60	Cukup Baik
3.	Petugas kelurahan ahli dalam menggunakan alat kerja	3.60	Cukup Baik
	<b>Nilai Rata - Rata</b>	<b>3.47</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber : Hasil olahan kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Reliability* (kehandalan) yang terdiri dari 3 indikator dengan nilai rata-rata skor yang dicapai dari dimensi *Reliability* (kehandalan) pada kantor kelurahan tadokkong berada pada kategori Cukup Baik (3.47) bagi kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

### 3. *Responsiveness* ( Respon/Tanggung Jawab)

Dimensi ketiga pada kualitas pelayanan publik adalah *Responsiveness* (Respon/Tanggung Jawab). *Responsiveness* (Respon/Tanggung Jawab) kantor kelurahan tadokkong berkaitan dengan kecepatan pegawai dalam merespon, petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu, dan cepat dalam menangani keluhan masyarakat. Pada dimensi ketiga ini akan dijelaskan dalam satu pertanyaan/pernyataan sehingga diperoleh dari jawaban responden pada tabel berikut ini :

- a. Petugas cepat dalam merespon keluhan masyarakat

Tanggapan responden mengenai petugas cepat dalam merespon keluhan anda akan dijelaskan pada tabel 3.9 berikut ini :

Tabel 3.9

Petugas cepat dalam merespon keluhan masyarakat

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	10	50	33.3
Setuju	4	16	64	53.3
Ragu - Ragu	3	4	12	13.3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>126</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>		$\frac{126}{30} = 4.20$		
<b>Kategori</b>		<b>Cukup Baik</b>		

Sumber : Hasil Dari Kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari dimensi *responsiveness* pada indikator petugas cepat dalam merespon keluhan. Diketahui bahwa responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 10 frekuensi (33.3%), setuju sebanyak 16 frekuensi (53.3%) ragu-ragu sebanyak 4 frekuensi (13.3%), sedangkan yang tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0) dan sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0). Maka berdasarkan uraian diatas maka dapat dilihat dari 30 responden, didominasi responden memberikan jawaban setuju sebanyak 16 frekuensi (53.3%).

Dengan menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif maka nilai rata-rata (*mean*) yang diperoleh dari hasil pertanyaan/pernyataan mengenai petugas cepat



dalam merespon keluhan masyarakat adalah  $126/30 = 4.20$ . Maka berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan nilai pada petugas yang cepat dalam merespon keperluan masyarakat masuk dalam kategori "Cukup Baik".

Berdasarkan hasil perolehan responden maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa pegawai kelurahan yang tidak merespon dengan cepat ketika masyarakat datang ke kantor kelurahan. Sehingga masyarakat lebih suka menyampaikan keluhannya kepada pegawai honorer yang lebih mudah dan lebih cepat merespon keluhan masyarakat.

b. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Tanggapan responden mengenai Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu akan dijabarkan pada tabel 3.10 berikut ini

Tabel 3.10

Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Sepakat	5	10	50	33.3
Sepakat	4	15	60	50.0
Ragu - Ragu	3	5	15	16.7
Tidak Sepakat	2	0	0	0
Sangat Tidak Sepakat	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>125</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>		$\frac{125}{30} = 4.17$		
<b>Kategori</b>		<b>Cukup Baik</b>		

Sumber : olahan Kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan pada tabel distribusi di atas dari indikator responsiveness respon/tanggung jawab) dengan indikatornya yaitu petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu dimana dapat diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 10 frekuensi (33.3%), setuju sebanyak 15 frekuensi (50.0%), ragu-ragu sebanyak 5 frekuensi (16.7), sedangkan yang memberikan jawaban tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0) dan sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0). Maka dapat diketahui dari 30 jumlah responden, didominasi oleh responden yang memberi jawaban setuju sebanyak 15 frekuensi (50.0%).

Dengan menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif, maka nilai rata – rata (*mean*) yang dicapai dari pertanyaan/ pernyataan mengenai petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu adalah  $125/30 = 4.17$ ). Hasil tersebut menjelaskan bahwa rata-rata responden menilai bahwa petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu masuk dalam kategori “cukup baik”

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa pegawai yang tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut membuat masyarakat lebih senang menyampaikan keperluannya kepada pegawai honorer yang lebih mudah, dan lebih tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

c. Pegawai cepat dalam menangani keluhan masyarakat

Tanggapan responden mengenai petugas cepat dalam menangani keluhan masyarakat. Dapat dilihat dari tabel 3.11 sebagai berikut:

Tabel 3.11 Petugas cepat dalam menangani keluhan masyarakat

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	11	55	36.7
Setuju	4	16	64	53.3
Ragu - Ragu	3	3	9	10.0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>128</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>			$\frac{128}{30} = 4.27$	
<b>kategori</b>			<b>Sangat baik</b>	

Sumber : Hasil olahan kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan tabel distribusi pada dimensi respon/tanggung jawab berdasarkan indikator petugas cepat dalam menangani keluhan masyarakat, dapat diketahui bahwa responden yang memberi jawaban sangat setuju sebanyak 11 frekuensi (36.7%), setuju sebanyak 16 frekuensi (53.3%), ragu-ragu sebanyak 3 frekuensi (10 %), sedangkan responden yang memberi jawaban sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban(0), dan sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0). Maka dapat diketahui dari 30 jumlah responden mayoritas responden memberi jawaban setuju sebanyak 16 frekuensi (53.3%).

Dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, maka nilai rata-rata (mean) yang dicapai dari pertanyaan/ Pernyataan cepat dalam menangani keluhan masyarakat adalah  $128/30 = 4.27$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden menilai petugas cepat dalam menangani keluhan masyarakat masuk dalam kategori "sangat baik".

Berdasarkan hasil dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan respon yang baik kepada masyarakat yang datang ke kantor kelurahan. Dan masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan masyarakat, karena pegawai cepat menangani keluhan masyarakat tanpa harus menunggu lama.

Setelah membahas pada setiap indikator dimensi *responsiveness* (respon/tanggung jawab) kualitas pelayanan publik, selanjutnya akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan publik dilihat dari variabel respon secara keseluruhan pada tabel 3.12 sebagai berikut:

Tabel 3.12

Rekapitulasi responden berdasarkan Responsiveness (Respon/Tanggung Jawab)

No	Indikator	Skor	Kategori
1.	Petugas cepat dalam merespon keluhan anda	4.20	Cukup Baik
2.	Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu	4.17	Cukup Baik
3.	Cepat dalam menangani keluhan anda	4.27	Sangat Baik
	<b>Nilai Rata - Rata</b>	<b>4.21</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber : hasil olahan kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Responsiveness* (respon/tanggung jawab) yang terdiri dari 3 indikator dengan nilai rata-rata skor yang dicapai dari dimensi Responsiveness (Respon/tanggung jawab) pada kantor kelurahan tadokkong berada pada kategori Cukup Baik (4.21) bagi kualitas pelayanan publik pada kantor kantor kelurahan tadokkong kecamatan lembang kabupaten pinrang.

#### 4. Assurance (Jaminan)

Selanjutnya pada dimensi keempat pada kualitas pelayanan publik adalah Assurance (jaminan). Assurance ini berkaitan dengan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan dan tidak ada tambahan biaya pada saat melakukan pelayanan. Pada variabel ini akan dijelaskan satu pertanyaan /pernyataan mengenai setiap indikator pada dimensi jaminan sehingga diperoleh jawaban respon pada tabel berikut ini :

##### a. Jaminan Ketepatan Waktu Pelayanan

Tanggapan responden mengenai Jaminan ketepatan waktu pelayanan akan dilihat pada tabel 3.13 berikut ini :

Tabel 3.13 Jaminan ketepatan waktu pelayanan

Pendapat Responden	Skor (x)	Frekuensi (f.x)	Bobot (f.x)	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	11	55	36.7
Setuju	4	18	72	60.0
Ragu - Ragu	3	1	3	3.3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>		$\frac{130}{30} = 4.33$		
<b>Kategori</b>		<b>Sangat Baik</b>		

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2024

Berdasarkan hasil data distribusi frekuensi di atas diketahui yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 11 frekuensi (36.7%) setuju sebanyak 18 frekuensi (60.0%), ragu-ragu sebanyak 1 frekuensi (3.3%), sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0). Maka dapat diketahui dari 30 jumlah

responden, didominasi oleh responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 18 frekuensi (60.0%)

Dengan menggunakan teknik analisis data, maka diketahui nilai rata – rata (mean) yang dicapai dari pertanyaan/ pernyataan mengenai jaminan ketepatan waktu adalah  $130/30 = 4.33$ . Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden menilai jaminan ketepatan waktu masuk dalam kategori “Sangat Baik”.

Berdasarkan hasil jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor kelurahan tadokkong selalu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Masyarakat tidak pernah menunggu lama dalam pembuatan surat atau berkas lainnya. Hal ini didukung dengan tidak adanya pekerjaan yang tertunda.

b. Tidak Ada Tambahan Biaya Pelayanan

Tanggapan responden mengenai tidak ada tambahan biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.14 berikut ini:

Tabel 3.14 Tidak Ada Tambahan Biaya Pelayanan

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	19	95	63.3
Setuju	4	11	44	36.7
Ragu - Ragu	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>139</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata- rata skor</b>		$\frac{139}{30} = 4.63$		
<b>Kategori</b>		<b>Sangat Baik</b>		

Sumber : Hasil olahan kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan pada tabel distribusi frekuensi pada dimensi *assurance* (jaminan) pada indikator tidak adanya tambahan biaya pada pengguna layanan dapat diketahui bahwa responden yang memberi jawaban sangat setuju sebanyak 19 frekuensi (63.3%), setuju sebanyak 11 frekuensi (36.7%), sedangkan ragu-ragu tidak terdapat frekuensi jawaban (0), Tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0) dan sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0). Maka dari uraian diatas dapat diketahui bahwa dari 30 jumlah responden, didominasi oleh responden yang memberi jawaban sangat setuju sebanyak 19 frekuensi (63.3%).

Dengan menggunakan teknik analisis data, maka nilai rata – rata (mean) yang dicapai dari pertanyaan/ pernyataan mengenai tidak adanya tambahan biaya dalam pengurusan berkas atau surat adalah  $139/30 = 4.63$ . Hasil tersebut menjelaskan bahwa rata-rata responden menilai tidak ada tambahan biaya pelayanan masuk dalam kategori “sangat baik”.

Berdasarkan hasil jawaban responden diatas dapat disimpulkan bahwa tidak adanya tambahan biaya pada saat masyarakat melakukan pengurusan surat atau berkas lainnya.

Setelah membahas setiap indikator pada dimensi *Assurance* (Jaminan) pada kualitas pelayanan publik. Selanjutnya akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan dilihat dari sub dimensi *Assurance* (Jaminan) secara keseluruhan.

Tabel 3 15

Rekapitulasi Responden Berdasarkan *Assurance* (Jaminan)

No	Indikator	Skor	Kategori
1.	Jaminan Ketepatan Waktu Pelayanan	4.33	Sangat Baik
2.	Tidak Ada Tambahan Biaya Pelayanan	4.63	Sangat Baik
	<b>Nilai Rata - Rata</b>	<b>4.48</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi jaminan yang terdiri dari 2 indikatornya dengan nilai rata-rata skor dimensi jaminan ini berada pada kategori "Sangat Baik" (4.48) untuk kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Tadokkong.

#### 5. *Empathy* (Empati)

Dimensi terakhir pada kualitas pelayanan adalah *Empathy* (empati). *Empathy* berkaitan dengan petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan kepentingan pribadi, petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah, dan petugas tidak membeda-bedakan pengguna layanan. Pada dimensi ini akan dijelaskan dalam satu pertanyaan / pernyataan sehingga diperoleh jawaban responden pada tabel sebagai berikut:

##### a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Tanggapan responden mengenai petugas yang mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan dengan kepentingan pribadi, dapat dilihat tabel 3.16 berikut ini :



Tabel 3.16

## Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	8	40	26.7
Setuju	4	11	44	36.7
Ragu - Ragu	3	7	21	23.3
Tidak Setuju	2	4	8	13.3
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>113</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>		$\frac{113}{30} = 3.77$		
<b>Kategori</b>		<b>Cukup Baik</b>		

*Sumber : Hasil olahan kuesioner, Mei 2024*

Berdasarkan pada tabel distribusi frekuensi pada dimensi *emphaty* (empati) dengan indikator pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dapat diketahui yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 8 frekuensi (26.7%), setuju sebanyak 11 frekuensi (36.7%). ragu-ragu 7 frekuensi (23.3%), tidak setuju 4 frekuensi (13.3%), sedangkan sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0). Maka dapat diketahui dari 30 jumlah responden, didominasi oleh responden yang memberi jawaban setuju yaitu sebanyak 11 frekuensi (36.7%).

Dengan menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif, maka rata –rata (mean) yang dicapai dari pertanyaan/ pernyataan mengenai kualitas pelayanan yaitu petugas lebih mendahulukan kepentingan masyarakat adalah  $113/30 = 3.77$  Hasil tersebut menjelaskan bahwa rata–rata responden menilai bahwa petugas lebih mendahulukan kepentingan masyarakat masuk dalam kategori “Cukup baik”.

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai kelurahan tadokkong masih belum sepenuhnya mengutamakan kepentingan masyarakat. Hal ini diperkuat oleh masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan masyarakat harus menunggu lama karena tidak langsung dilayani.

b. Petugas melayani dengan sopan dan ramah

Tanggapan responden mengenai petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, dapat dijelaskan pada tabel 3.17 berikut ini:

Tabel 3.17

Petugas Melayani Dengan Sopan Dan Ramah

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	16	80	53.3
Setuju	4	13	52	43.3
Ragu – Ragu	3	1	3	3.3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>135</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>			$\frac{135}{30} = 4.50$	
<b>Kategori</b>			<b>Sangat Baik</b>	

Sumber : hasil kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan pada tabel distribusi frekuensi pada dimensi *Empathy* (empati) pada indikator petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah dimana dapat diketahui responden yang memberi jawaban sangat setuju sebanyak 16 frekuensi (53.3%), setuju 13 frekuensi (43.3%), ragu-ragu 1 frekuensi (3.3%) sedangkan yang memberi jawaban tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0) dan sangat tidak setuju tidak terdapat

frekuensi jawaban (0). Maka berdasarkan 30 jumlah responden, mayoritas responden memberi jawaban sangat setuju sebanyak 16 frekuensi (53.3%).

Dengan menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif, maka diketahui rata-rata (mean) yang dicapai dari pertanyaan/ pernyataan mengenai kualitas pelayanan yaitu petugas melayani dengan sopan dan rama adalah  $135/30 = 4.50$ . Hasil tersebut menjelaskan bahwa rata-rata responden menilai petugas melayani dengan sopan ramah masuk dalam kategori "Sangat Baik".

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor kelurahan tadokkong memberikan pelayanan yang baik dengan sikap sopan dan ramah. Hal ini didukung dengan pernyataan salah satu masyarakat kelurahan tadokkong bahwa pegawai yang memberikan pelayanan selalu senyum dan menyapa masyarakat.

c. Petugas tidak membeda - bedakan pengguna layanan/masyarakat

Tanggapan responden mengenai petugas tidak membeda-beda kan pengguna layanan/masyarakat akan dijelaskan pada tabel 3.18 berikut ini:

Tabel 3.18

Petugas Tidak Membeda - Bedakan Pengguna Layanan/ Masyarakat

<b>Pendapat Responden</b>	<b>Skor (x)</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Bobot (f.x)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	11	55	36.7
Setuju	4	14	56	46.7
Ragu - Ragu	3	4	12	13.3
Tidak Setuju	2	1	2	3.3
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>125</b>	<b>100.00</b>
<b>Rata-rata skor</b>		$\frac{125}{30} = 4.17$		
<b>kategori</b>		<b>Cukup Baik</b>		

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan hasil data distribusi frekuensi pada dimensi empathy (empati) pada indikator petugas tidak membeda-bedakan masyarakat dapat diketahui responden yang memberi jawaban sangat setuju sebanyak 11 frekuensi (36.7%), setuju sebanyak 14 frekuensi (46.7%), ragu-ragu sebanyak 4 frekuensi (13.3%), tidak setuju sebanyak 1 frekuensi (3.3%), sedangkan yang memberi jawaban sangat tidak setuju tidak terdapat frekuensi jawaban (0). Maka berdasarkan uraian diatas dapat diketahui dari 30 jumlah responden, mayoritas responden memberi jawaban setuju sebanyak 14 frekuensi (46.7%).

Dengan menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif, maka diketahui rata-rata (mean) yang dicapai dari pertanyaan/pernyataan mengenai kualitas pelayanan yaitu petugas tidak membeda-bedakan masyarakat adalah  $125/30 = 4.17$ . Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden menilai petugas tidak membeda-bedakan masyarakat masuk dalam kategori "cukup baik"

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas maka, dapat disimpulkan masih terdapat beberapa pegawai yang membeda - bedakan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan/masyarakat, tetapi kepala kantor kelurahan tadokkong memberi teguran keras kepada pegawai agar tidak membeda- bedakan pengguna layanan /masyarakat yang datang ke kantor kelurahan

Setelah membahas setiap indikator pada variabel *Empathy* (Empati) kualitas pelayanan, selanjutnya akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan tadokkong dilihat dari sub variabel *empathy* (empati ) secara keseluruhan pada tabel 3.19 berikut ini :

Tabel 3.19  
Rekapitulasi responden berdasarkan *Empathy* (Empati)

No	Indikator	Skor	Kategori
1.	Mendahulukan kepentingan pengguna layanan	3.77	Cukup Baik
2.	Petugas melayani dengan sopan dan ramah	4.50	Sangat Baik
3.	Petugas tidak membeda - bedakan pengguna layanan/ masyarakat	4.17	Cukup Baik
	<b>Nilai Rata - rata</b>	<b>4.15</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Emphaty* (Empati) yang terdiri dari 3 indikator dengan nilai rata – rata skor yang dicapai dari dimensi *Emphaty* (empati) pada kantor kelurahan tadokkong berada pada kategori “Cukup Baik” (4.15) bagi kualitas pelayanan publik pada kantor kantor kelurahan tadokkong kecamatan lembang kabupaten pinrang.

#### D. Hasil Analisa Data

Berdasarkan pada hasil analisis data pada kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan tadokkong. Diketahui bahwa yang memperoleh skor tertinggi yaitu dimensi Assurance (Jaminan) dengan rata-rata skor (4,48) dan yang mencapai skor terendah adalah dimensi *Reliability* (Keandalan) dengan rata-rata skor (3.47). lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.20 dibawah ini:

Tabal 3.20

Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor	Kategori
1.	Dimensi <i>Tangible</i> (berwujud)	4.12	Cukup Baik
2.	Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)	3.47	Cukup Baik
3.	Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	4.21	Sangat Baik
4.	Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)	4.48	Sangat Baik
5.	Dimensi <i>Empathy</i> (empati)	4.15	Cukup Baik
	<b>Rata-rata skor</b>	<b>4.09</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, Mei 2024

Berdasarkan hasil pada tabel distribusi frekuensi diatas dapat dilihat dari dimensi Assurance (Jaminan) sangat baik dalam kualitas pelayanan publik karena pegawai sudah berusaha untuk memberikan jaminan pelayanan dengan baik. Hal ini ditandai bahwa pihak kelurahan selaku pemberi layanan memastikan tidak adanya biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat yang mengurus keperluan di kantor kelurahan dan pegawai kelurahan selalu berusaha untuk menyelesaikan layanan dengan tepat waktu.

## E. Pembahasan

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi. Jasa, manusia, proses, lingkungan, dana yang menjadi kebutuhan serta keinginan pelanggan baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

Namun demikian definisi ini berorientasi pada pengguna layanan bukan berarti bahwa menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus mengikuti semua keinginan pengguna layanan/masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan pengguna layanan atas pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Saat ini, pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan setiap masyarakat. Seluruh birokrasi publik harus berupaya untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini Kantor Kelurahan Tadokkong saat ini merasakan kebutuhan akan perbaikan dan perbaikan, apalagi di saat seperti ini. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sangatlah penting dan harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien, efektif dan responsif terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat setempat. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa dimensi sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (Berwujud). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Kantor Kelurahan Tadokkong dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tadokkong sudah menerapkan dimensi *Tangible* (berwujud) beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kebersihan yang sudah memenuhi standar.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kurangnya ketepatan waktu pegawai dalam bekerja contohnya masih ada beberapa pegawai yang istirahat makan siang lebih dahulu sebelum waktunya serta melewati batas waktu yang telah ditentukan, selain



itu terdapat juga kertas-kertas yang berserakan di atas meja yang membuat tempat pelayan menjadi kurang nyaman. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Sehingga Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan.

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi yang kedua yaitu Dimensi *Reliability* (Keandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan terpercaya. Keandalan pegawai dalam melayani sangat membantu masyarakat dalam mengurus keperluannya dengan cepat dan mudah. Keandalan dapat dilihat dari indikator-indikatornya yaitu ketelitian dalam melayani, kemampuan dan keandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan. Setiap pegawai diharapkan mempunyai kemampuan, keahlian, ketelitian dalam bekerja

Pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum terpenuhi seperti, masih ada pegawai yang kurang teliti dalam pengetikan pada dokumen sehingga membuat masyarakat harus bolak balik ke kantor kelurahan. Selain itu terdapat juga masalah dalam kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu. Kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu masih belum dikatakan baik hal ini dikarenakan tidak semua pegawai ahli dalam menggunakan alat bantu.

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemampuan untuk membantu dan

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di kantor kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sudah menerapkan dimensi Responsiveness beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang seharusnya berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Namun pada pelaksanaannya masih ada beberapa pegawai yang kurang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan serta keluhan pengguna layanan yang lama. Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu.

Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi yang keempat yaitu Dimensi Assurance (jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan pegawai dalam upaya menumbuhkan rasa kepercayaan pengguna layanan kepada penyedia layanan.

Pada pelaksanaan pelayanan publik di kantor kelurahan tadokkong sudah menerapkan dimensi *assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Indikatornya yaitu pegawai memberikan jaminan kepastian waktu pelayanan dan tidak adanya biaya dalam pemberian pelayanan. Jaminan terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan, sehingga akan menimbulkan kepuasan apabila pegawai pelayanan mampu memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi terakhir yaitu Dimensi *Empathy* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang kabupaten Pinrang sudah menerapkan dimensi *empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang seharusnya berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi

ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti masih terdapat beberapa pegawai yang lebih mendahulukan kepentingannya dibandingkan kepentingan masyarakat, selain itu terdapat juga pegawai layanan yang membedakan-bedakan pengguna layanan/masyarakat sehingga harus membuat masyarakat menunggu lama.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan tadokkong kecamatan lembang sudah berkualitas namun belum optimal, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa dimensi yang masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi dalam kualitas pelayanan publik. Yaitu sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* dengan nilai rata-rata skor (4.12) termasuk dalam kategori cukup baik dalam kualitas pelayanan, dimensi *Reliability* (kehandalan) nilai rata-rata yang dicapai yaitu (3.47) termasuk dalam kategori cukup baik dalam kualitas pelayanan, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai rata-rata skor yang dicapai yaitu (4.21) termasuk dalam kategori sangat baik dalam kualitas pelayanan, dimensi *Assurance* (jaminan) dengan nilai rata-rata yang dicapai yaitu (4.48) termasuk dalam kategori sangat baik dalam kualitas pelayanan dan pada dimensi *Empathy* (empati) dengan nilai rata-rata skor yang dicapai yaitu (4.15) termasuk dalam kategori cukup baik dalam kualitas pelayanan.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memiliki beberapa saran yang dapat diberikan kepada kelurahan tadodong kecamatan lembang kabupaten pinrang, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Berwujud) diharapkan petugas kelurahan tadokkong sebaiknya lebih memperhatikan waktu istirahat dan petugas menegur dan memberi sanksi kepada pegawai yang melanggar ketepatan waktu yang telah ditetapkan selain itu, sebaiknya kantor kelurahan menyediakan lemari penyimpanan untuk menyimpan berkas-berkas yang tidak lagi terpakai yang terlihat berantakan di atas meja pelayanan agar masyarakat merasa nyaman.

Dimensi *Reliability* (Keandalan) pada dimensi ini diharapkan pegawai lebih teliti dalam pengetikan dokumen penting masyarakat agar masyarakat tidak harus bolak – balik ke kantor kelurahan, dan diharapkan agar kantor Kelurahan Tadokkong memberikan pelatihan kepada pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu komputer yang tersedia dalam proses pelayanan

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) pada dimensi ini diharapkan pegawai di kelurahan tadokkong sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai layanan.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) pada dimensi ini diharapkan kepada petugas kantor kelurahan tadokkong sebaiknya memberikan kepastian biaya yang akan dikeluarkan dalam pengurusan dokumen atau berkas lainnya.

Dimensi *Empathy* (Empati) diharapkan kepada pegawai kelurahan tadokkong lebih mendahulukan kepentingan masyarakat dan tidak membuat masyarakat harus menunggu lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap. *Jurnal Pendidikan, Akuntansi, Dan Keuangan*, 3(1), 1–14.
- Aseau. (2017). *Jurnal ekologi ISSN 2355-6099* 225. 4, 225–230.
- Fitri Azizah Azarah. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidotopo Wetan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(8.5.2017), 2003–2005.
- Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 1–11. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Halawa, P. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4(1), 41–52. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v4i1.560>
- Karlinawati, D., Novaria, R., & Widiyanto, M. K. (2023). Kualitas Pelayanan E-Klampid Dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 1–23. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/632/446>
- Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515–526. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p515-526>
- Saputra, S. D., Publik, J. A., Admiministrasi, F. I., Malang, U. I., & Masalah, A. L. B.



- (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul Issn 2302-8432*. 38–44.
- Sondakh, I. T., Rompas, Y., & Laloma, A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Fisip*, 6(98), 48–60.
- Suandi, S., Muhlisin, Novandy, Rachma, N. Slamet, A. R., Nurjoko, N., Saleh, S., Khoiri, S., Hidayatullah, B. H., Furqoni, M., Salfian, H., Wida Lestari, Eka Yulyana, L. A., & Hardiyansyah. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Kependudukan Desa Bangun Rejo Berbasis E-Government. In *Journal PPS UNISTI* (Vol. 3, Issue 2). <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-penelitian-pgsd/article/view/23921%0Ahttp://dx.doi.org/10.30873/simada.v2i2.1159>
- Syahrul, M., & Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 47. <https://doi.org/10.31602/as.v7i1.6304>
- Yahya, M. R., & Anugerah, M. F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Pekanbaru Tahun 2019. *Jurnal EL-RIYASAH*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.24014/jel.v14i1.21190>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Akamat kantor: Jl.Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

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

Nama : Rusneni

Nim : 105611104220

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	15 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	4 %	10 %
5	Bab 5	4 %	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, 27 Agustus 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



usneni 105611104220 Bab I

ORIGINALITY REPORT

<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS


PRIMARY SOURCES

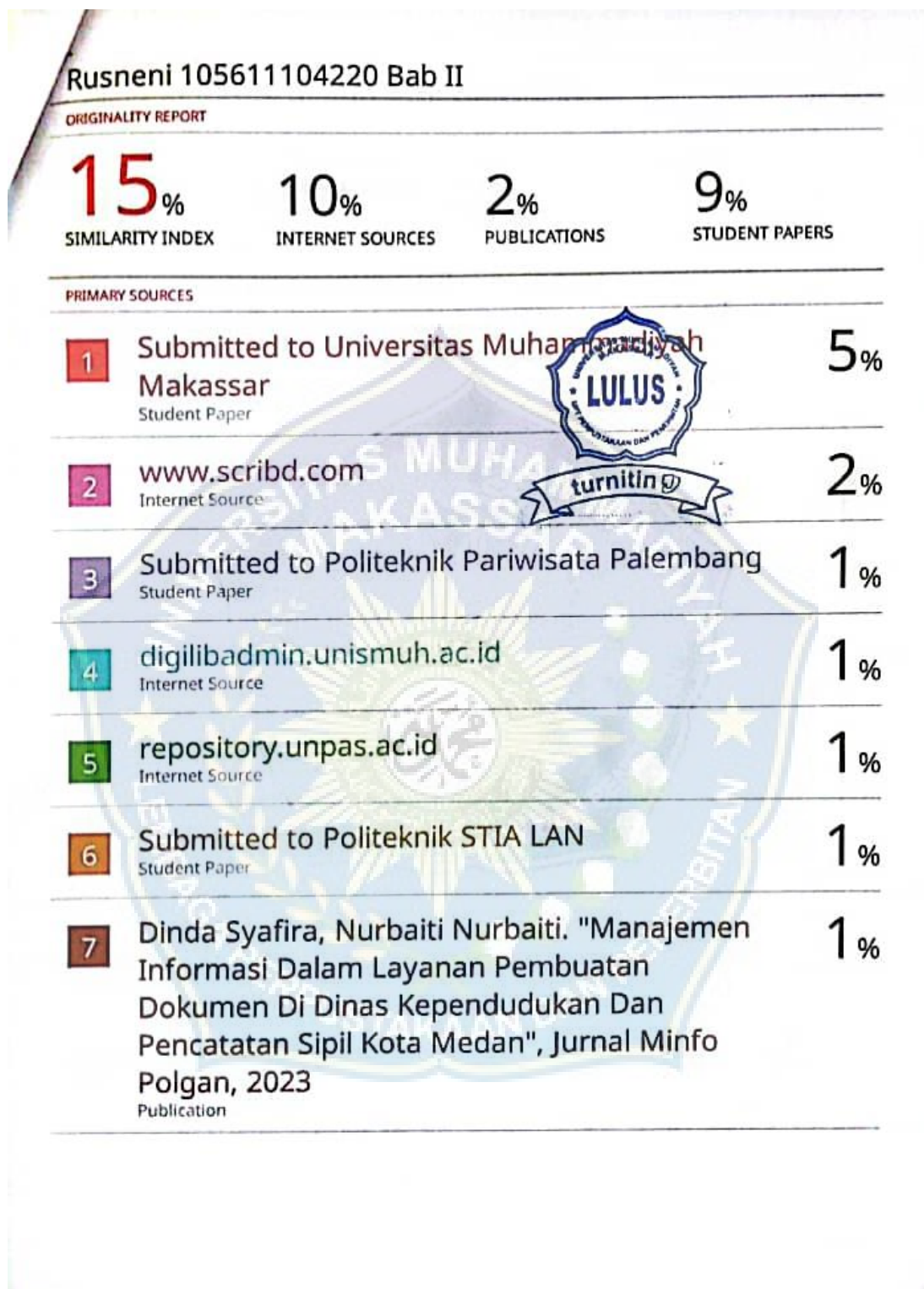
<b>1</b>	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<b>4%</b>
<b>2</b>	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<b>1%</b>
<b>3</b>	repository.unsri.ac.id Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	docplayer.info Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	123dok.com Internet Source	<b>1%</b>

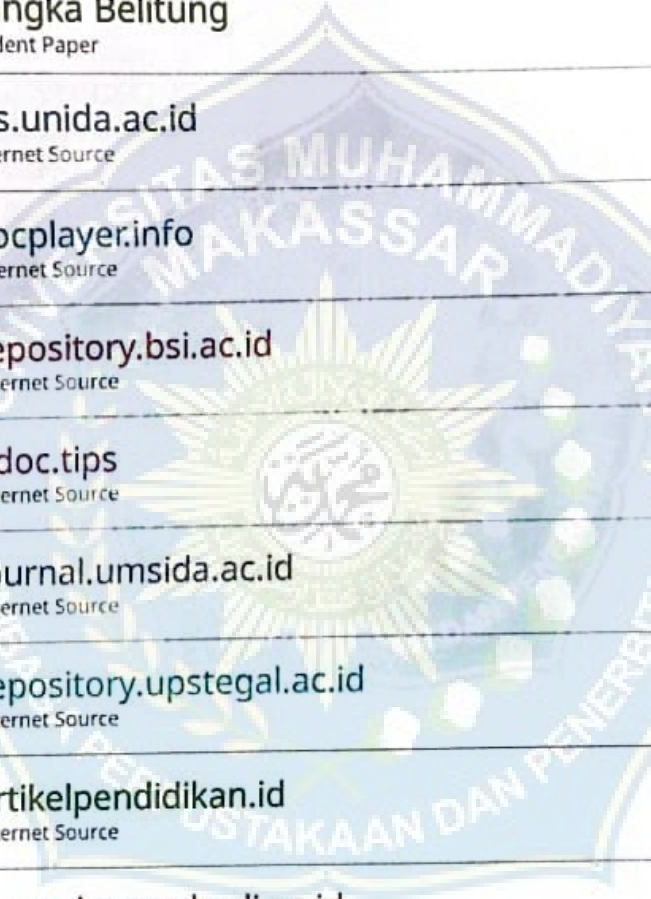
Exclude quotes  Off

Exclude bibliography  Off

Exclude matches  Off







8	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
9	repository.uksw.edu Internet Source	<1 %
10	Submitted to IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Student Paper	<1 %
11	ojs.unida.ac.id Internet Source	<1 %
12	docplayer.info Internet Source	<1 %
13	repository.bsi.ac.id Internet Source	<1 %
14	adoc.tips Internet Source	<1 %
15	journal.umsida.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.upstegal.ac.id Internet Source	<1 %
17	artikelpendidikan.id Internet Source	<1 %
18	journal.pancabudi.ac.id Internet Source	<1 %



- 19 Risti Rambe. "ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA", Open Science Framework, 2021  
Publication

&lt;1%

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  Off



usneni 105611104220 Bab III

ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	core.ac.uk Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	Submitted to University of Wollongong Student Paper	<b>3%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universitas Muhammadiyah Buton Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  2%

**LULUS**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

turnitin

Asneni 105611104220 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

<b>4%</b> SIMILARITY INDEX	<b>2%</b> INTERNET SOURCES	<b>3%</b> PUBLICATIONS	<b>3%</b> STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<b>2%</b>
<b>2</b>	eprints.unpak.ac.id Internet Source	<b>2%</b>



Exclude quotes  Off      Exclude matches  2%

Exclude bibliography  Off





# Rusneni 105611104220 Bab V

## ORIGINALITY REPORT

**4%**

SIMILARITY INDEX

**4%**

INTERNET SOURCES

**0%**

PUBLICATIONS

**0%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

**1**

id.scribd.com  
Internet Source

**2%**

**2**

www.scribd.com  
Internet Source

**2%**



Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  Off



## KUESIONER PENELITIAN

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN TADOKKONG KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN PINRANG

#### A. Data Responden

1. Jenis kelamin  
Laki – laki  
perempuan
2. Usia  
<20 Tahun  
21-30 tahun  
31-40 Tahun  
>40 Tahun
3. Alasan Datang ke Kantor Kelurahan Tadokkong
  - a. Surat Keterangan Tidak Mampu
  - b. Surat Keterangan Pajak Tanah
  - c. Surat Keterangan Pindah Penduduk
  - d. Surat Keterangan Catatan Kepolisian
  - e. Surat Keterangan Belum Menikah

#### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.
2. Cara mengisi jawaban dengan memberikan tanda centang(√) pada kolom yang tersedia
3. Alternatif jawaban yang tersedia adalah  
SS = Sangat Setuju  
ST = Setuju  
RG = Ragu Ragu  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

## Contoh

SS	ST	RG	TS	STS
	✓			

**Identitas Pribadi Responden**

Nama : .....

Usia : .....

Jenis kelamin : A. Laki-Laki B. Perempuan

Pendidikan Terakhir : .....

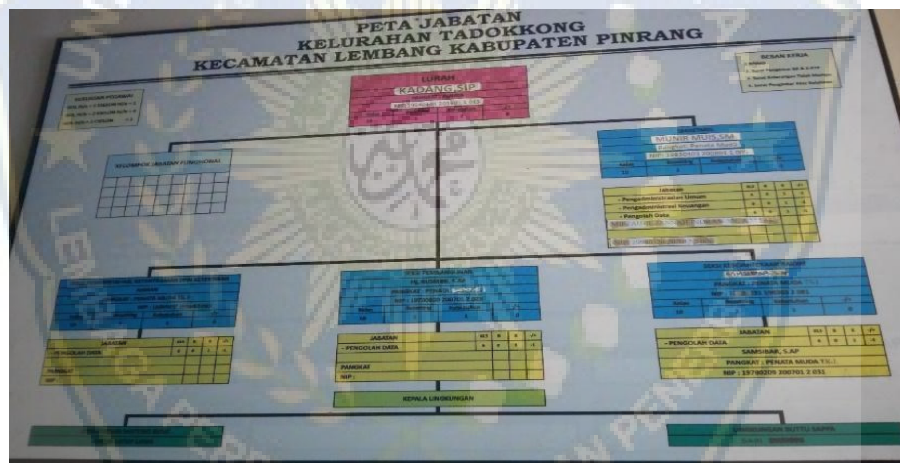
## Pernyataan / Kuesioner

1. TANGIBLE (BERWUJUD)						
No	PERNYATAAN	SS	ST	RG	TS	STS
1.	Petugas Kelurahan berpenampilan rapi					
2.	Kantor Kelurahan bersih dan rapi					
3.	Petugas kelurahan selalu tepat waktu					
2. RELIABILITY ( KEHANDALAN)						
No	PERNYATAAN	SS	ST	RG	TS	STS
1.	Petugas kelurahan teliti dalam menjalankan pekerjaan					
2.	Petugas kelurahan Mampu menggunakan komputer					
3.	Petugas kelurahan ahli dalam menggunakan alat kerja					

3. RESPONSIVENESS ( RESPON/TANGGUNG JAWAB)						
No	PERNYATAAN	SS	ST	RG	TS	STS
1.	Petugas cepat dalam merespon keluhan anda					
2.	Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu					
3.	Cepat dalam menangani keluhan anda					
4. ASSURANCE (JAMINAN)						
No	PERNYATAAN	SS	ST	RG	TS	STS
1.	Jaminan ketepatan waktu pelayanan					
2.	Tidak ada tambahan biaya pelayanan					
5. EMPATHY (EMPATI)						
No	PERNYATAAN	SS	ST	RG	TS	STS
1.	Mendahulukan kepentingan pengguna layanan					
2.	Petugas melayani dengan sopan dan ramah					
3.	Petugas tidak membeda - bedakan pengguna layanan/ masyarakat					



**Dok. 1 : Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan lembang kabupaten pinrang**



**Dok. 2 : Struktur organisasi Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang**





Dok. 3 : Peneliti Saat Melaksanakan Penelitian Di Kantor Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang



Dok. 4 : Peneliti Saat Melakukan Penelitian Di Masyarakat Kelurahan Tadokkong

## RIWAYAT HIDUP



**RUSNENI.** Lahir di Salukalobe pada tanggal 13 Juni 2002 Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak keenam dari 6 (enam) bersaudara dari pasangan Bapak Yessa dan Ibu Hasna.

Penulis melalui pendidikan di SDN Negeri 170 Lembang pada tahun 2009 dan tamat tahun 2015. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan pada SMP Negeri 1 Lembang pada tahun 2015 dan tamat pada tahun 2017 selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 8 Pinrang pada tahun 2017 dan tamat pada tahun 2020 kemudian penulis melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar fakultas ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada tahun 2020 dan tamat pada tahun 2024.