

ABSTRAK

Syamsinar. 2022. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa.*(dibimbing oleh Lukman Hakim dan Adnan Ma'ruf).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada era *new normal* di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa yang berfokus pada kualitas pelayanan publik pada masa *new normal*. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menentukan pencapaian tujuan dan sangat terkait langsung dengan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 79 warga masyarakat yang sedang mengurus dokumen/berkas. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner (angket), dan studi dokumentasi. Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berkategori baik dan sangat baik. Dapat dilihat dari rekapitulasi tiap-tiap indikator diantaranya : Indikator Ketepatan waktu dengan persentase 67.02% yang berkategori baik, namun masih diperlukan kesadaran pegawai mengenai kedisiplinan waktu. Indikator ketelitian pelayanan dengan persentase 79.87% namun masih diperlukan ketelitian pegawai berupa pemeriksaan berkas yang telah dibuat. Indikator keramahan dan kesopanan dengan persentase 88.54%, pegawai harus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh cita untuk mempertahankan citra Kantor Kelurahan Limbung. Indikator kemudahan dengan persentase 85.56% pegawai memberikan kemudahan kepada masyarakat atas hak dalam pengurusan dokumen. Indikator kenyamanan dengan persentase 86.32% pegawai selalu memperhatikan kebersihan lingkungan kantor sehingga masyarakat merasa nyaman dan senang ketika mengurus berkas/dokumen, dan indikator atribut pelayanan dengan persentase 78.86% pegawai menyiapkan segala sarana dan prasarana yang lebih baik untuk mencapai kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Masyarakat