

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NEW
NORMAL DI KANTOR KELURAHAN LIMBUNG
KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA**



Oleh:

SYAMSINAR

Nomor Induk Mahasiswa : 105611118718

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

2022

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA NEW NORMAL DI KANTOR KELURAHAN LIMBUNG KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA

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

Disusun dan Diajukan oleh :

SYAMSINAR

Nomor Stambuk : 10561 11187 18

Kepada

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Era
New Normal Di Kantor Kelurahan
Limbung Kecamatan Bajeng
Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : SYAMSINAR
Nomor Induk Mahasiswa : 105611118718
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

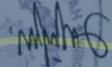

Dr. Lukman Hakim M.Si.

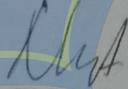

Adnan Ma'ruf S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan

Kelua Program Studi


Dr. Ihyani Malik, 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: 076/FSP/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu tanggal 31 Agustus 2022.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos, M.Si

NBM: 730727

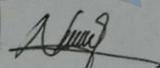

Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

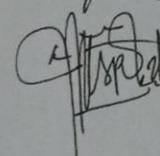
NBM: 992797

TIM PENGUJI:

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si ()

2. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si ()

3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP ()

4. Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.KOM ()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : SYAMSINAR

Nomor Induk Mahasiswa : 105611118718

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah 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, 26 Juni 2022

Yang Menyatakan,


SYAMSINAR
105611118718

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

KATA PENGANTAR



“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Segala puji syukur, penulis hatur dan panjatkan untuk kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahamat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa”.

Berbagai pihak yang telah memberikan semangat, dukungan dan bantuan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini, maka dari itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang tak kenal lelah telah memberikan bimbingan, mengarahkan, mengoreksi, serta selalu mendorong dan membantu untuk menyemangati penulis hingga penyelesaian skripsi ini
3. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
5. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen baik Pengajar atau asistennya, seluruh Staff Pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

7. Segenap Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa, terutama Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa dan seluruh responden yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
8. Yang tercinta Bapak saya Alm Syamsuddin, Mama saya Sahawan dan Kakak saya Syahrudin, Saharia, Syahrir, Syahriar, Sahriani, dan Mursalim serta segenap Keluarga Besar yang senantiasa memberikan semangat dan spririt bantuan baik moril maupun materil.
9. Kepada teman seperjuangan saya kelas IAN D, Hijrah.S, Sukma Edy dan Serta teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya skripsi ini telah selesai, semoga berguna dan bermanfaat kepada semua pihak baik penulis maupun orang lain Insha Allah. Semoga kita mendapat lindungan dan berkah dan karunia dari Allah SWT kepada Bapak, Ibu serta Saudara (i) atas segala bantuannya kepada Penulis, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 26 Juni 2022

SYAMSINAR

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Konsep dan Teori	8
C. Kerangka Pikir	18
D. Hipotesis	20
E. Definisi Operasional.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	22
B. Jenis dan Tipe Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel	23
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Teknik Pengabsahan Data.....	25

F. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	30
B. Deskripsi Data Identitas Responden	38
C. Hasil Penelitian	39
D. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82
RIWAYAT HIDUP	97



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Realibilitas.....	26
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	26
Tabel 3.3	Hasil Uji Realibilitas.....	29
Tabel 4.1	Data Inventarisasi Barang dan Alat-Alat Kantor.....	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3	Tanggapan responden terhadap pegawai di Kantor Kelurahan Limbung Selalu datang tepat waktu pada masa New Normal.....	40
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap pegawai menyelesaikan dokumen sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pada masa new normal.....	41
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap pegawai membuat dokumen/berkas masyarakat tepat waktu pada masa New Normal.....	41
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap pegawai memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang diajukan pada masa New Normal	42
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap pegawai pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada masa New Normal.....	43
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan waktu dalam pelayanan.....	44
Tabel 4.9	Tanggapan Responden pegawai komitmen terhadap segala persyaratan pengurusan dokumen pada masa new normal.....	45
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap pegawai teliti terhadap pembuatan berkas/dokumen administrasi pada masa new normal.....	46
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai teliti dalam mengecek kembali berkas/dokumen administrasi yang telah dibuat pada masa <i>New Normal</i>	47
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai teliti dalam memeriksa berkas persyaratan pengurusan dokumen pada masa <i>New Normal</i>	47

Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai melayani masyarakat dengan teliti dan berusaha untuk menghindari kesalahan pada masa <i>New Normal</i>	48
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap ketelitian pelayanan.....	49
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai memiliki keramahan dan kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat pada masa <i>New Normal</i>	50
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai dengan ramah dan sopan memberikan informasi mengenai persyaratan pengurusan berkas/dokumen kepada masyarakat pada masa <i>New Normal</i>	51
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai dengan ramah dan sopan memberikan informasi mengenai persyaratan pengurusan berkas/dokumen kepada masyarakat pada masa <i>New Normal</i>	52
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat pada masa <i>New Normal</i>	52
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai ramah dan sopan dalam menyambut masyarakat yang ingin mengurus berkas/dokumen pada masa <i>New Normal</i>	53
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat yang ingin mengurus berkas/dokumen pada masa <i>New Normal</i>	54
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani.....	55
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan pengurusan dokumen kepada masyarakat pada masa <i>New Normal</i>	56
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat mengenai prosedur persyaratan pengurusan pada masa <i>New Normal</i>	57
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai memberikan persyaratan pengurusan dokumen secara cepat dan mudah pada masa <i>New Normal</i>	57

Tabel 4.25	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa <i>New Normal</i>	58
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai sangat memahami kebutuhan yang diinginkan masyarakat pada masa <i>New Normal</i>	59
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.....	61
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Terhadap pegawai bersikap jujur dalam melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat pada masa <i>new normal</i>	61
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai memperhatikan kebersihan lingkungan pada masa <i>New Normal</i>	62
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai memberikan pelayanan yang baik dengan menerapkan prinsip kesamaan hak tanpa ada diskriminatif (tidak membedakan suku, ras, agama, golongan maupun gender) pada masa <i>New Normal</i>	63
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai memberikan ruang tunggu yang nyaman kepada masyarakat pada masa <i>New Normal</i>	63
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan pegawai terhadap pembuatan berkas/dokumen pada masa <i>New Normal</i>	64
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Terhadap kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan.	65
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Terhadap Tersedianya tempat pencuci tangan pada masa <i>New Normal</i>	67
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana yang disediakan di kantor Kelurahan memudahkan proses pelayanan pada masa <i>New Normal</i>	67
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Terhadap Memiliki wc/toilet yang bersih pada masa <i>New Normal</i>	68
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas yang diberikan pada Kantor Kelurahan Limbung (<i>WiFi</i>) pada masa <i>New Normal</i>	69
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Terhadap Memiliki tempat parkir.....	69
Tabel 4.39	Tanggapan Responden Terhadap Atribut pendukung pelayanan	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Limbung	35



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era *new normal* di masa pandemi Covid-19, masyarakat lebih ditekankan untuk beraktivitas dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Masyarakat dapat beraktivitas seperti biasa, namun tidak sebebaskan dahulu karena dimasa era *new normal* masyarakat harus mematuhi protokol kesehatan seperti menjaga jarak (*Physical Distancing*), memakai masker, mencuci tangan dengan sabun, isolasi mandiri, menghindari kerumunan. Terbatasnya aktivitas masyarakat bukan karena tanpa adanya alasan melainkan untuk mencegah penyebaran *Corona Corona Disease 2019* (Covid-19).

Kementerian Dalam Negeri menetapkan keputusan Nomor 440-830 Tahun 2020 tentang “*Pedoman tatanan normal baru produktif dan aman Corona Virus Disease 2019 bagi Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah*”.

Dalam menjalankan kehidupan di masa *new normal* tentunya memiliki dampak juga bagi aktivitas atau kegiatan masyarakat. Salah satu dampak yang dirasakan di masa *new normal* ialah pada sektor pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara Negara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa “*Pelayanan Publik kegiatan*

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang 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 Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan maupun sebagai pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Nurazizah, 2020). Sedangkan, menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) menyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa karena penyelenggara membutuhkan asas-asas pelayanan publik (Tussholiqah, 2014).

Berdasarkan pendapat tersebut, Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan yang sesuai dengan kepuasan masyarakat.

Menurut Ibrahim (2008) Kualitas Pelayanan Publik adalah kualitas yang penilaiannya terjadi pada saat terjadinya pelayanan yang berhubungan dengan barang, produk, jasa, manusia, serta lingkungan. Sedangkan, Pasolong, (2008) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur dengan keberhasilan yang menyajikan pelayanan berkualitas yang sangat bergantung dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat Ibrahim (2008) dan Pasolong (2008), dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kualitas yang pelayanannya dapat di

ukur dari kepuasan masyarakat yang berhubungan dengan barang, produk, jasa, manusia, maupun lingkungannya.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik pada era *new normal* harus berupaya untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga Negara dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai penyedia penyelenggaraan pelayanan publik. Namun yang terjadi, masalah kualitas pelayanan di Indonesia belum maksimal atau belum efektif. Adapun masalah yang terjadi yaitu pelayanan yang lambat, ketidakjelasan dalam pelayanan, sumber daya manusia (SDM) yang juga kurang ahli di bidangnya, dan lain sebagainya (Paemba, 2021). Hasil penelitian lain dari Denny Nazaria Rifani (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik kurang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat dengan tetap melaksanakan protokol kesehatan sesuai dengan aturan pemerintah sehingga tidak menimbulkan atau menyebarkan Covid-19.

Terkait dengan kualitas pelayanan publik pada era *new normal*, kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa menjadikan salah satu syarat dapat dilayani dalam pengurusan berkas atau dokumen adalah dengan adanya kartu atau sertifikat vaksinasi sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2021 tentang “Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi dalam Rangka Penanggulangan Pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19)” pasal 13A ayat (4) yang menyatakan bahwa “Setiap orang yang telah ditetapkan sebagai sasaran penerima Vaksin Covid-19 yang tidak mengikuti Vaksinasi Covid-19

sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) dapat dikenakan sanksi administratif, berupa :

1. Penundaan atau penghentian pemberian jaminan sosial dan bantuan sosial;
2. Penundaan atau penghentian layanan administrasi pemerintahan, dan/atau
3. Denda.

Sehingga masyarakat yang ingin mengurus dokumen di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa diwajibkan untuk membawa kartu atau sertifikat vaksin sebagai persyaratan administrasi.

Hasil observasi awal penelitian (24/03/2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada era *new normal* di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa masih belum efektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa masih adanya pegawai yang melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik pada era *new normal* seperti ketidakdisiplinan waktu pegawai seperti datang terlambat dan pulang cepat, ketidakadilan dalam memberikan pelayanan, kurangnya komitmen terhadap syarat penyelenggaraan pelayanan publik, serta kurangnya atribut atau perlengkapan dan peralatan selama masa *new normal* seperti tempat pencuci tangan.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan publik sekaligus dapat dijadikan sebagai contoh atau pedoman guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa.

Menariknya penelitian ini karena akan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada *era new normal* di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa Dengan menggunakan teori dan konsep yang terkait dengan ilmu administrasi negara.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut permasalahan yang telah dikemukakan, maka tepat kiranya jika peneliti mengangkat judul tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Era *New Normal* di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana kualitas pelayanan publik pada era *new normal* di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada era *new normal* di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka terdapat 2 (Dua) manfaat penelitian yaitu :

a. Manfaat teoritis

1. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara atau instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat.
2. Tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

b. Manfaat praktis

1. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh pemberian pelayanan yang komitmen atas dasar syarat atau aturan terhadap pengurusan dokumen administrasi.
2. Pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
3. Memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat
4. Pelayanan yang dilakukan secara cepat mudah dan terjangkau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Era *New Normal* telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya, hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Rohman & Larasati (2020), dengan Judul “Standart Pelayanan Publik di Era Transisi *New Normal*”. Dimana hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa standart pelayanan public di era transisi *new normal* yang dilakukan oleh Bapenda Kota Malang sedang mengalami penyesuaian protokol kesehatan yang prosedur pelayanan dan jangka waktu layanan dilaksanakan dengan mengurangi pegawai yang bertugas di loket dan mengalihkan pelayanan melalui online sehingga tidak mengeluarkan biaya dalam menggunakan layanan. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.
2. Fransiska Eka Paemba (2021) dengan judul penelitian “Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja”. Hasil dari penelitiannya mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan yang menggunakan dimensi seperti berwujud, asuransi, ketanggapan, kehandalan, dan perhatian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja di nilai cukup baik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif.

3. Denny Nazaria Rifani (2021) judul penelitiannya adalah “ Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung kabupaten Berau”. Hasil penelitiannya yaitu pelayanan yang diberikan di Kecamatan Sambaliung kabupaten Berau sudah cukup baik dan sesuai dengan surat edaran dari Pemerintah Daerah. Metode penelitiannya adalah kualitatif.

Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian dahulu dengan penelitian sekarang. Berikut ini merupakan perbedaan dari penelitian dahulu dengan penelitian sekarang, yaitu perbedaan terletak pada penggunaan indikator yang digunakan oleh penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu serta tempat atau lokasi yang berada di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. Sedangkan, persamaannya penelitian dahulu dengan sekarang ialah pada kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

B. Konsep dan Teori

1. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Mukarom, Zaenal, dkk (2015) mengungkapkan bahwa Pelayanan Publik merupakan melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok yang telah ditentukan. Menurut Hayat, (2017) menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah pelayanan dasar untuk memenuhi segala aspek kehidupan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan kedua pendapat tersebut pelayanan publik adalah memberikan layanan kepada masyarakat atas dasar kebutuhan atau kepentingan yang sesuai dengan aturan atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut (Moenir, 1992) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan berlandaskan faktor melalui prosedur, sistem serta metode untuk memenuhi kepentingan masyarakat berdasarkan haknya. Sedangkan, menurut (Gortner et al, 1987) mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok atau birokrasi untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kelompok atau entitas dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, (Hersey et al, 2004). Sedangkan menurut (Irawan, 2009) menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai penyedia layanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang berkepentingan organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah diatur. Berdasarkan pendapat dari kedua pakar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah sebagai penyedia pelayanan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan.

Menurut Hit et al, (2001) menyatakan pelayanan publik adalah bisnis yang dilakukan sekelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan, menurut (Golemen et al, 2002) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan (melayani) kebutuhan

masyarakat yang bersangkutan dengan organisasi tertentu sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah mengatur. Dari pendapat kedua tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bisnis yang dilakukan sekelompok atau para birokrasi sebagai penyelenggara layanan untuk dapat memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan prosedur atau aturan yang telah ditentukan.

Menurut Roth, (1926) pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan tersedia untuk umum atau khusus. (Lewis et al, 2005) pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat. Sedangkan menurut (Kurniawan, 2005) pelayanan publik merupakan melayani kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan dengan organisasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan ketiga pendapat tersebut tentang pelayanan publik dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan untuk melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah diberlakukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat baik secara umum maupun khusus.

2. Definisi Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Manulang yang dikutip oleh (Winarsih, 2016) yang menyebutkan bahwa Manajemen adalah suatu seni dan ilmu manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan berdasar pada perencanaan, penyusunan, pengarahan, pengorganisasian dan pengawasan. Menurut Mulyadi (2016) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat memenuhi kepentingan organisasi

sendiri dengan tetap mematuhi aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut (Sukardi, 2011) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan guna dapat terpenuhi kebutuhan serta hak setiap warga Negara atas jasa, barang, dan pelayanan dokumen administrasi yang disediakan oleh pengelola pelayanan publik. Berdasarkan ketiga Berdasarkan dari ketiga pendapat tersebut dapat dikemukakan bahwa manajemen pelayanan publik adalah perencanaan atau penyusunan pemberian pelayanan atas dasar untuk dapat memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik didefinisikan sebagai proses penerapan ilmu pengetahuan dan seni untuk perencanaan, melaksanakan rencana mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan (Ratminto, 2005). Sedangkan, menurut Moenir (2008) menyatakan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan manajemen proses yaitu pihak manajemen yang akan mengatur dan mengendalikan proses layanan sehingga mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran dan memuaskan bagi yang akan dilayani.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan proses atau perencanaan untuk mengatur pelayanan yang sesuai dengan mekanisme kegiatan pelayanan untuk mencapai suatu tujuan.

3. Teori Kualitas Pelayanan Publik

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah membandingkan kenyataan yang diterima dalam pemberian layanan yang berdasarkan kebutuhan atau keinginan masyarakat yang ingin diterima (Afrial, 2009). Sedangkan menurut (Samozir, Z, Z) Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan masyarakat dalam menerima layanan dengan kenyataan yang diterima.

Berdasarkan kedua pendapat diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan adalah suatu harapan masyarakat terhadap keinginan yang ingin diterima dalam pelayanan.

Menurut Lewis & Booms dalam (Riyanto, 2018) kualitas pelayanan public adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan, menurut Tjiptono (Karlina, Rosanto & Saputra, 2019) memberikan definisi bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat atau konsumen dan ketepatan penyampaian agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian tingkat pelayanan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Handoko (2017) Kualitas pelayanan adalah usaha yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Sedangkan, menurut

Jacklin dan Mandey (2019) kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan perusahaan yang dapat memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha yang dirancang oleh perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen.

Kualitas Pelayanan adalah sebuah harapan tingkat keunggulan dan penguasaan tingkat keunggulan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Syarifullah, 2018). Sedangkan Khairani, 2019 menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan karakteristik dari keseluruhan suatu produk atau jasa untuk mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mapan.

Dari kedua pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat harapan masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya yang lebih baik.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono F (2000) Kualitas Pelayanan Publik seringkali dianggap sebagai ukuran yang relatif kebaikan yang terdiri atas 2 (dua) yaitu kualitas desain (fungsi spesifikasi produk) dan juga kualitas kesesuaian (ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan). Sedangkan menurut Sampara (1999) Kualitas Pelayanan Publik akan berkualitas jika pelayanan yang diberikan mendapatkan pengakuan dari masyarakat. Berdasarkan dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa

kualitas pelayanan public adalah kualitas yang memenuhi persyaratan yang dapat pengakuan atau kepuasan masyarakat.

Menurut Ibrahim (2008) Kualitas Pelayanan Publik adalah kualitas yang penilaiannya terjadi pada saat terjadinya pelayanan yang berhubungan dengan barang, produk, jasa, manusia, serta lingkungan. Menurut Goetsch dan Davis dalam (Hardiansyah, 2011) Kualitas Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tercapainya harapan masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa. Berdasarkan kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dimana pelayanan dapat dinilai berkualitas jika berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006) kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari beberapa aspek seperti SDM pemberi layanan, strategi, system pelayanan dan pelanggan. Sedangkan menurut Pasolong, (2008) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur dengan keberhasilan yang menyajikan pelayanan berkualitas yang sangat bergantung dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan public adalah kualitas yang apabila SDM pemberi layanan dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam melayani kebutuhan atau keinginan masyarakat.

Pengertian kualitas pelayanan publik menurut (Yamit, 2004) adalah kualitas pelayanan yang membandingkan antara kinerja jasa pelayanan dengan harapan masyarakat. Sedangkan menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono

(2005:121) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan ukuran atau penilaian seberapa besar tingkat layanan yang diberikan oleh penyedia layanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah ukuran atau penilaian dengan membandingkan kinerja jasa pelayanan dengan harapan masyarakat seberapa besar tingkat layanan yang diberikan.

c. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Evans dan Lindsay memberikan indikator-indikator tentang kualitas pelayanan publik (Nurazizah 2020), yaitu :

- a. Dari segi konsumen, kualitas pelayanan dapat dihubungkan dengan sesuatu yang baik untuk pelanggan.
- b. Sudut *product based*, kualitas pelayanan yang dapat diukur dengan pengukuran yang berbeda untuk penilaian yang berkualitas sesuai dengan karakteristik produk.
- c. Sudut *user based*, kualitas pelayanan ialah sesuatu yang diinginkan atau dibutuhkan oleh pelanggan.
- d. *Value based*, kualitas pelayanan adalah suatu yang keterkaitan dengan kepuasan dan harga produk.

Fitzsimmons dalam (Sinambela, 2008) memiliki 5 (lima) indikator atau penunjuk pelayanan publik yang berupa :

- a. Berwujud (*Tangibles*) tersedianya sumber daya manusia yang dapat melayani.
- b. Keandalan (*Reliability*), memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat.

- c. Ketanggapan (*Responsiviness*), dapat melayani dengan cepat.
- d. Jaminan (*Assurance*), memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan etika dan moral.
- e. Perhatian (*Empathy*), adanya kepekaan terhadap keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam melayani.

Menurut (Mansyur, 2010) atribut atau ciri-ciri yang turut menetapkan kualitas pelayanan publik, ialah sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu dalam pelayanan
- b. Ketelitian pelayanan
- c. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani
- d. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan yang di diperoleh dalam pelayanan
- f. Atribut sebagai pendukung pelayanan

Menurut (Zeithaml, 2016) terdapat 10 dimensi yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu :

- a. *Tangible*, yang berupa fasilitas fisik, personil atau komunikasi, peralatan.
- b. *Realiabe*, yang berupa kemampuan memberikan layanan yang tepat sesuai dengan yang di janjikan.
- c. *Responsiveness*, berupa kemauan untuk membantu masyarakat untuk bertanggungjawab atas kualitas pelayanan public.
- d. *Competence*, berupa pengetahuan atau keterampilan yang dimiliki oleh penyedia penyelenggara layanan.

- e. *Courtesy*, yang berupa perilaku, sikap, serta tanggap terhadap kemauan masyarakat.
- f. *Credibility*, berupa sikap yang jujur untuk menarik perhatian masyarakat.
- g. *Security*, yaitu pelayanan yang aman yang terbebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, yaitu kemudahan dalam mengadakan kontak serta pendekatan.
- i. *Communication*, yaitu penyedia pelayanan mau mendengarkan keinginan masyarakat atau pendapat masyarakat serta selalu memberikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan sesuatu untuk mengetahui keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 dalam Hardiansyah (2001:48) kriteria pelayanan publik yang baik dilihat dari indikator pengukuran, seperti :

- a. Kesederhanaan dan kepastian yang berupa prosedur atau tahapan pelayanan
- b. Keamanan, pelayanan harus memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- c. Keterbukaan, segala informasi harus di informasikan.
- d. Efisien, artinya persyaratan pelayanan dibatasi pada hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan.

- e. Ekonomi, artinya pengenalan biaya pelayanan harus wajar dengan tetap memperhatikan barang dan jasa pelayanan masyarakat.
- f. Keadilan dan merata, artinya jangkauan pelayanan harus di usahan seluas mungkin.
- g. Ketepatan waktu, artinya pelaksanaan pelayanan harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
- h. Kriteria pelayanan yang berupa jumlah warga yang meminta pelayanan atau lamanya waktu pemberian layanan masyarakat sesuai dengan permintaan.

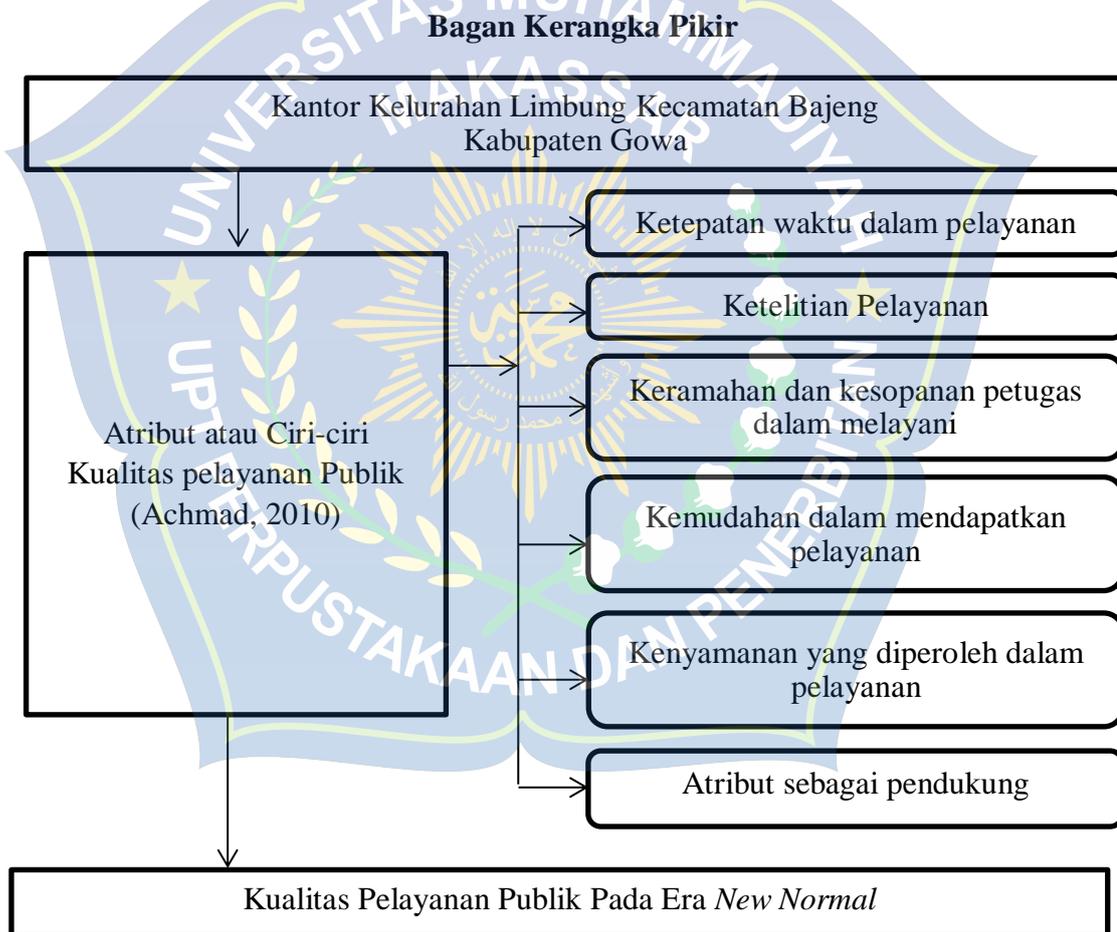
C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada era *new normal*, di mana masih di dapati beberapa permasalahan berupa pelayanan yang masih belum efektif dikarenakan masih adanya pegawai yang melanggar penyelenggaraan pelayanan publik, seperti pembebasan persyaratan kartu vaksin dalam pengurusan dokumen.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa ini akan dianalisis berdasarkan ciri-ciri atau atribut yang dikemukakan oleh (Achmad, 2010) yang turut menetapkan sebagai kualitas pelayanan publik, adalah :1. Ketepatan waktu dalam pelayanan, 2. Ketelitian pelayanan, 3. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani, 4.

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, 5. Kenyamanan yang di diperoleh dalam pelayanan, 6. Atribut sebagai pendukung pelayanan .

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa agar kualitas pelayanan publik pada Era *New Normal* di kantor tersebut dapat lebih meningkat. Uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti gambar dibawah ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Pentingnya atribut atau ciri-ciri Kualitas Pelayanan Publik ini diteliti ialah agar pegawai di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa, dapat memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

D. Hipotesis

Berdasarkan kajian dari beberapa teori dan konsep yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Kualitas pelayanan publik pada era *new normal* di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa masih belum efektif dikarenakan kurangnya kedisiplinan waktu, ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan serta atribut pendukung selama masa *New Normal*.

E. Definisi Operasional

Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik di mana kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini adalah terkait dengan kualitas pelayanan publik pada era *new normal* di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa.

Adapun ciri-ciri atau atribut yang digunakan dari variabel Kualitas Pelayanan Publik, adalah :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu pegawai harus memiliki kedisiplinan waktu, mulai dari jam masuk kantor, proses pelaksanaan pengurusan dan waktu tunggu masyarakat dalam pengambilan berkas serta jam pulang kantor. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika suatu pegawai

memiliki kedisiplinan waktu dalam melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi.

- b. Ketelitian pelayanan, yaitu pegawai harus menghindari kesalahan seperti komitmen terhadap persyaratan dalam pengurusan dokumen, tidak membeda-bedakan masyarakat, dan bertanggungjawab terhadap kewajiban atas hak kebutuhan masyarakat. Suatu pegawai harus komitmen terhadap segala persyaratan administrasi tanpa membeda-bedakan masyarakat yang sedang mengurus.
- c. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu melayani masyarakat dengan penuh cita atau dengan tangan terbuka dan juga memberikan informasi yang baik dan mudah dimengerti oleh masyarakat.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu mempermudah masyarakat atas hak dalam pengurusan dokumen yang sesuai dengan aturan persyaratan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yaitu dengan tetap menjaga kebersihan lingkungan kantor dan juga tetap mematuhi protokol kesehatan selama pandemi covid-19
- f. Atribut pendukung pelayanan yaitu dengan tersedianya komputer, print, wc yang bersih, tempat pencuci tangan, dan juga tempat parkir yang memadai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu penelitian

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 2 (Dua) bulan setelah seminar proposal tepatnya pada bulan April-Juni.

2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa karena peneliti melihat masih adanya pelayanan yang masih belum efektif berupa adanya pegawai yang melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik, ketidaksiplinan waktu, seperti datang terlambat dan pulang cepat, ketidakadilan dalam memberikan pelayanan, kurangnya komitmen terhadap syarat penyelenggaraan pelayanan publik, serta kurangnya atribut atau perlengkapan dan peralatan selama masa new normal seperti tempat pencuci tangan

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan alasan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada era *new normal*. Dimana hasil penelitian berupa data statistik dan tabel frekuensi persentase.

Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan asosiatif. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena pelayanan yang masih belum efektif seperti ketidakdisiplinan waktu pegawai seperti datang terlambat dan pulang cepat, ketidakadilan dalam memberikan pelayanan, kurangnya komitmen terhadap syarat penyelenggaraan pelayanan publik, serta kurangnya atribut atau perlengkapan dan peralatan selama masa *new normal*.

C. Populasi dan Sampel

Yang menjadi populasi penelitian ini ialah warga atau masyarakat yang mengurus dokumen di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa yang berjumlah 370 orang (Perempuan 181 dan laki-laki 179) selama 2 bulan lamanya mulai bulan April-juni Tahun 2022. Adapun pelayanan yang diberikan berupa : Pengurusan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), SKP (Surat Keterangan Penghasilan), SKBN (Surat Keterangan Beda Nama), Surat Izin Kawin, Surat Keterangan Kematian, Surat Kerangan Ahli Waris, Surat Keterangan, SKL (Surat Keterangan Lahir), Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Janda/Duda, dan waktu selesai pembuatan berkas ialah pada hari itu juga atau pada saat masyarakat dilayani.

Dikarenakan jumlah populasi yang begitu besar, maka peneliti mengambil sampel menggunakan rumus Taro Yamane/Slovin:

$$n = \frac{N}{(N \cdot e^2 + 1)}$$

$$n = \frac{370}{(370 \cdot 10\%^2 + 1)}$$

$$n = \frac{370}{(370 \cdot 0.01 + 1)}$$

$$n = \frac{370}{(3,7 + 1)}$$

$$n = 78,72$$

$$n = 79$$

Keterangan:

N : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e^2 : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*), persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel.

Berdasarkan rumus yang telah digunakan, maka sampel penelitian berjumlah 79 orang. Adapun yang menjadi teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82) teknik *simple random sampling* merupakan teknik yang sederhana karena pengambilan sampel dan populasi secara acak tanpa melihat atau memandang strata atau kesamaan dalam populasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipilih peneliti ialah :

1. Observasi
2. Kuesioner
3. Dokumentasi

Peneliti melaksanakan kuesioner penelitian ini guna dapat memperoleh data yang terkait dengan kualitas pelayanan publik pada era *new normal*. Kuesioner ini akan diberikan kepada masyarakat atau narasumber yang mengurus dokumen di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. Untuk memudahkan pembuatan angket peneliti terlebih dahulu membuat kisi-kisi instrumen penelitian (lihat Lampiran).

Angket (Kuesioner) ini dilengkapi dengan skala pengukuran guna untuk memperoleh data kuantitatif. *Skala Likert* yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur pendapat, persepsi, serta sikap masyarakat atau narasumber di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa tentang variabel kualitas pelayanan publik.

Ada Empat pilihan yang menjadi jawaban pada setiap pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) = Diberi skor 4
2. Jawaban Setuju (S) = Diberi skor 3
3. Jawaban Tidak Setuju (TS) = Diberi skor 2
4. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) = Diberi skor 1

E. Teknik Pengabsahan Data

Data yang telah dikumpulkan melalui angket (kuesioner) penelitian dapat validitasnya melalui uji reliabilitas dan validitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsisten/kehandalan angket (kuesioner) penelitian. Sedangkan, uji validitas dilakukan untuk menguji kevalidan/keakuratan angket (kuesioner).

Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan memakai bantuan *software SPSS version 21.0*. Penguji realibilitas cukup dengan membandingkan r_{α} atau angka

cronbach alpha dengan nilai 0,7. Jika r_{alpha} atau angkat cronbach alpha $\geq 0,7$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupun sebaliknya.

Peneliti akan melakukan uji validitas dengan memakai bantuan *software SPSS version 21.0*. Pengujian validitas ini cukup dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} Product Moment (lihat Lampiran). Jika nilai $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan valid, begitupun sebaliknya. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data < 0.05 .

1. Realibilitas

Tabel 3.1 Hasil uji realibilitas variabael kualitas pelayanan publik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	30

Berdasarkan hasil uji realibilitas pada table 3.1 yang menunjukkan bahwa nilai dari X menghasilkan nilai alpha cronbach > 0.7 dimana nilai variable X adalah 0.938 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian ini reliable.

2. Validitas

Tabel 3.2 Hasil uji validitas variable kualitas pelayanan 26public

No.	Variabel Mutasi Kerja (X)	Nilai r		Nilai Sig.	Keterangan
		Hitung	Tabel		
1.	X1	0,530	0,218	,000	Valid
2.	X2	0,671	0,218	,000	Valid
3.	X3	0,861	0,218	,000	Valid
4.	X4	0,636	0,218	,000	Valid
5.	X5	0,549	0,218	,000	Valid
6.	X6	0,639	0,218	,000	Valid
7.	X7	0,761	0,218	,000	Valid
8.	X8	0,729	0,218	,000	Valid
9.	X9	0,668	0,218	,000	Valid

10.	X10	0,880	0,218	,000	Valid
11.	X11	0,631	0,218	,000	Valid
12.	X12	0,723	0,218	,000	Valid
13.	X13	0,687	0,218	,000	Valid
14.	X14	0,704	0,218	,000	Valid
15.	X15	0,220	0,218	,000	Valid
16.	X16	0,639	0,218	,000	Valid
17.	X17	0,686	0,218	,000	Valid
18.	X18	0,650	0,218	,000	Valid
19.	X19	0,690	0,218	,000	Valid
20.	X20	0,992	0,218	,000	Valid
21.	X21	0,670	0,218	,000	Valid
22.	X22	0,622	0,218	,000	Valid
23.	X23	0,705	0,218	,000	Valid
24.	X24	0,646	0,218	,000	Valid
25.	X25	0,714	0,218	,000	Valid
26.	X26	0,580	0,218	,000	Valid
27.	X27	0,746	0,218	,000	Valid
28.	X28	0,720	0,218	,000	Valid
29.	X29	0,230	0,218	,000	Valid
30.	X30	0,563	0,218	,000	Valid

Berdasarkan table 3.2 diatas dapat menunjukkan bahwa hasil validitas instrument penelitian pada variable kualitas pelayanan publik pada setiap pernyataan terhadap skor dari setiap indicator menunjukkan hasil yang signifikan, dari seluruh pernyataan dapat dilihat bahwa variable penelitian mempunyai r hitung $>$ r table yaitu signifikan 0.05 (5%) dan diketahui r hitung dari pernyataan $>$ 0.256 dan dapat dinyatakan bahwa seluruh item pada pernyataan variable kualitas pelayanan publik adalah valid.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini memakai beberapa teknik analisis data statistik deskriptif. Teknik analisis statistik deskriptif yang dipakai dalam penelitian ini, guna untuk mengkaji data dengan cara menggambarkan atau menganalisis data angket yang

sudah terkumpul dari jawaban narasumber di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa apa adanya tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi).

Teknik analisis statistik deskriptif akan dipakai dalam penelitian ini berupa tabel perhitungan mean atau rata-rata (pengukuran tendensi sentral), dan perhitungan persentase (%). Dalam menentukan persentase (%) data yang diperoleh dari hasil angket dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase (%):

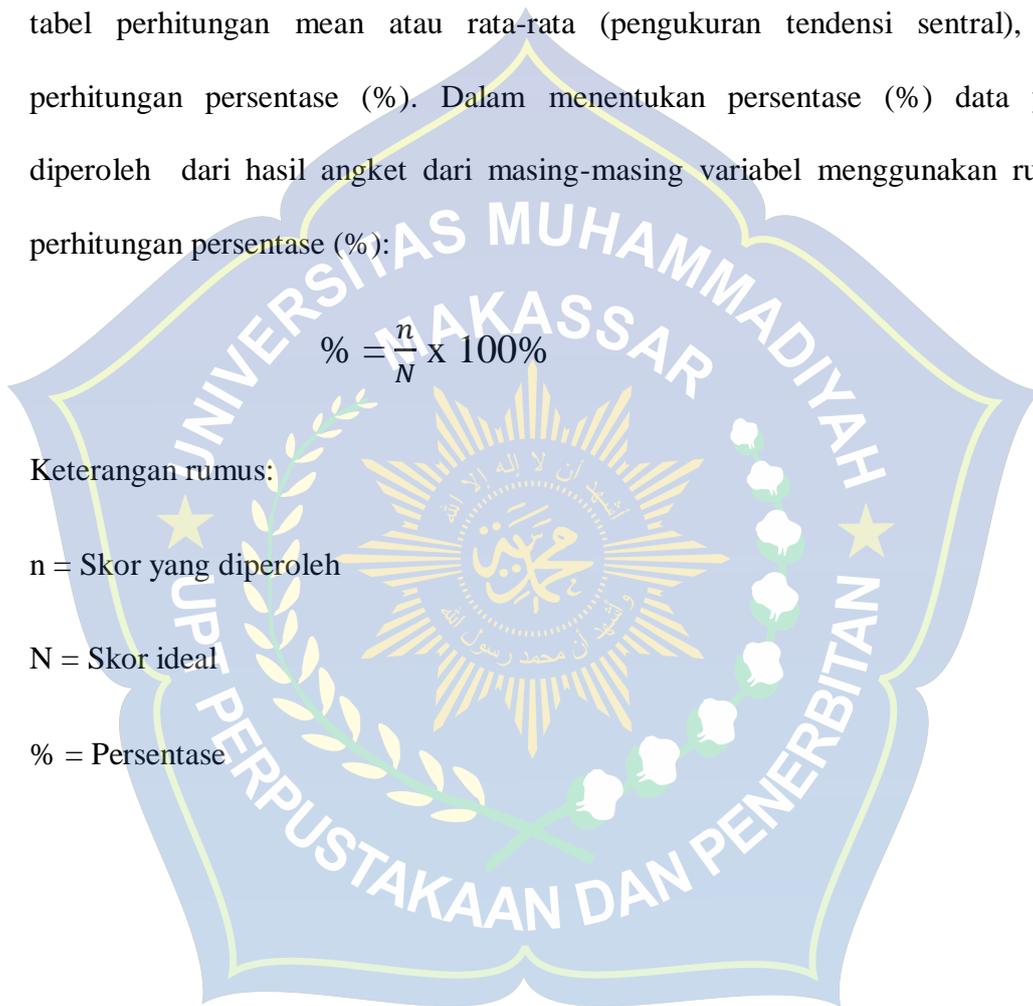
$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase



Data yang telah disajikan kemudian diinterpretasikan dengan kalimat kualitatif, dimana hasil persentase itu dapat diklasifikasikan sebagai yang terlihat pada tabel 3.3.

Persentase Jawaban	Tafsiran Kualitatif
76% - 100%	Sangat Baik
51% - <75%	Baik
21% - <50%	Kurang Baik
0% - <25%	Tidak Baik

(Hadi, 1991)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Wilayah Administrasi Kabupaten Gowa

Kabupaten Gowa merupakan salah satu daerah tingkat dua di Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibukota kabupaten ini berada di kota Sungguminasa. Luas wilayah kabupaten ini adalah 1.883,32 km², yaitu 3,01% dari total luas wilayah Sulawesi Selatan. Dengan jumlah penduduk ± 652.941, bahasa yang digunakan di daerah ini adalah bahasa Makassar di Pegunungan Konjo yang mendiami hampir seluruh Kabupaten Gowa. Penduduk di daerah ini beragama Islam. Adapun yang menjadi letak dari kabupaten Gowa adalah Letaknya 12°38.16' Bujur Timur (BT) dari Jakarta dan 5°33.6' BT dari Kutub Utara. Sedangkan wilayah administrasi terletak antara 12°33,19' hingga 13°15,17' di Bujur Timur dan 5°5' hingga 5°34.7' di timur Lintang Selatan dari Jakarta.

Kabupaten Gowa berada di bagian selatan Provinsi Sulawesi Selatan yang berbatasan dengan tujuh (7) Kabupaten/Kota diantara lain : Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Maros dan provinsi Sinjai, Bulukumba dan Bantaeng berada di timur. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Jeneponto, dan di sebelah barat berbatasan dengan kota Makassar dan Takalar.

Wilayah Kabupaten Gowa terbagi menjadi 18 kecamatan, dengan 169 desa/kelurahan dan 726 dusun/lingkungan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian

besar berupa dataran tinggi berbukit, sekitar 72,26%, dan memiliki sembilan (9) kecamatan: Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Parigi, Tombolo Pao, Bungaya, Tompobulu, Bontolempangan, dan Biringbulu. Selebihnya 27,74% di dataran rendah dengan topografi tanah datar yang meliputi 9 (Sembilan) kecamatan yaitu: Somba Opu, Pallangga, Pattallassang, Barombong, Bajeng, Bajeng Barat, Bontonompo, Bontonompo Selatan, dan Bontomarannu.

35,30% dari total luas wilayah Kabupaten Gowa memiliki kemiringan lahan di atas 40 derajat. Yakni, wilayah Kecamatan Prangloe, Tinggimoncong, Bungaya, Bontolempangan, dan Tompobulu. Medan wilayah ini sebagian besar merupakan dataran tinggi. Potensi besar sebagai sumber listrik dan irigasi. Salah satu sungai terbesar di Sulawesi Selatan adalah Sungai Jeneberang yang memiliki luas 881 km² dan panjang 90 km.

Di Sungai Jeneberan, Pemerintah Gowa bekerjasama dengan Pemerintah Jepang membangun proyek DAM Bilibili multifungsi seluas +2.415 Km². Ini akan menyediakan +24.600 Ha air irigasi dan konsumsi air bersih (PAM) untuk Jumlah penduduk Gowa dan Makassar adalah 35.000.000 m³ dan merupakan pembangkit listrik tenaga air dengan daya listrik 16,30 MW.

Seperti daerah lain di Indonesia, Kabupaten Gowa hanya memiliki dua musim, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Musim kemarau biasanya dimulai pada bulan Juni-September dan musim hujan dimulai pada bulan Desember-Maret. Situasi ini berubah setiap enam bulan. musim kemarau. Masa transisi adalah April-Mei dan Oktober-November.

Kabupaten Gowa memiliki curah hujan 237,75 mm dan suhu 27,125 °C. Curah hujan tertinggi terjadi pada beberapa stasiun pada bulan Desember dengan rata-rata 676 mm, sedangkan curah hujan terendah pada bulan Juli sampai September dengan curah hujan sedikit.

Adapun yang menjadi visi dan misi Kabupaten Gowa adalah :

✚ Visi

Terwujudnya Gowa sebagai daerah yang memiliki tujuan wisata, sejarah, serta alam yang berdaya saing dan handal yang tinggi di Sulawesi Selatan.

✚ Misi

- a. Melestraikan nilai, kekayaan, keragaman serta budaya dalam rangka memperkuat jati diri dan karakter bangsa.
- b. Mengembangkan ekonomi yang kreatif dan industry pariwisata yang berdaya saing dan handal yang berkelanjutan.
- c. Mengembangkan sumber daya pariwisata dan kebudayaan.
- d. Menghubungkan hubungan jaringan kemitraan yang berkerakyatan
- e. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang pariwisata dan kebudayaan yang professional serta berkemampuan yang tinggi.
- f. Meningkatkan keterpaduan dan koordinasi program stakechorder maupun sector yang terikat.
- g. Meningkatkan program pemasaran untuk meningkatkan pendapatan hasil daerah.

(Sumber : https://sulselprov.go.id/pages/info_lain/6)

2. Kecamatan Bajeng

Kecamatan Bajeng merupakan bagian dari wilayah Kabupaten Gowa yang terletak di sebelah utara Sungguminasa yang merupakan ibu kota Kabupaten Gowa. Secara geografis, Bajeng terdiri dari dataran dengan batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kecamatan Pallangga

Sebelah Selatan : Kecamatan Bontonompo

Sebelah Timur : Kabupaten Takalar

Sebelah Barat : Kecamatan Bajeng Barat

(Sumber : <http://gowakab.go.id/kecamatan-bajeng/>)

3. Kelurahan Limbung

Wilayah pemerintah Kelurahan Limbung yang berada di wilayah pemerintahan Kecamatan Bajeng yang mempunyai luas wilayah kurang lebih 3.5 Km dengan jumlah penduduk sebanyak 4.094 jiwa.

Kelurahan Limbung mencakup 3 (tiga) wilayah lingkungan diantaranya:

- 1) Kanarea
- 2) Batang banoa
- 3) Majannang

Selain itu, Kelurahan Limbung memiliki RW sebanyak 6 dan 21 RT.

Adapun yang menjadi batas-batas wilayah kelurahan Limbung adalah:

- a) Sebelah Utara : Kelurahan Mataallo
- b) Sebelah Timur : Jl. Provinsi/Kelurahan Kalebajeng
- c) Sebelah Selatan : Kelurahan Tubajeng/Desa Tangkebajeng
- d) Sebelah Barat : Desa Borimatangkasa/Desa Bone

Visi dan Misi Kelurahan Limbung :

🚩 Visi

Terwujudnya masyarakat dan wilayah yang semakin maju dengan mengedepankan budaya kearifan lokal Sipakatau, Sipakainga', Sipakalabbiri dengan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan bermartabat.

🚩 Misi

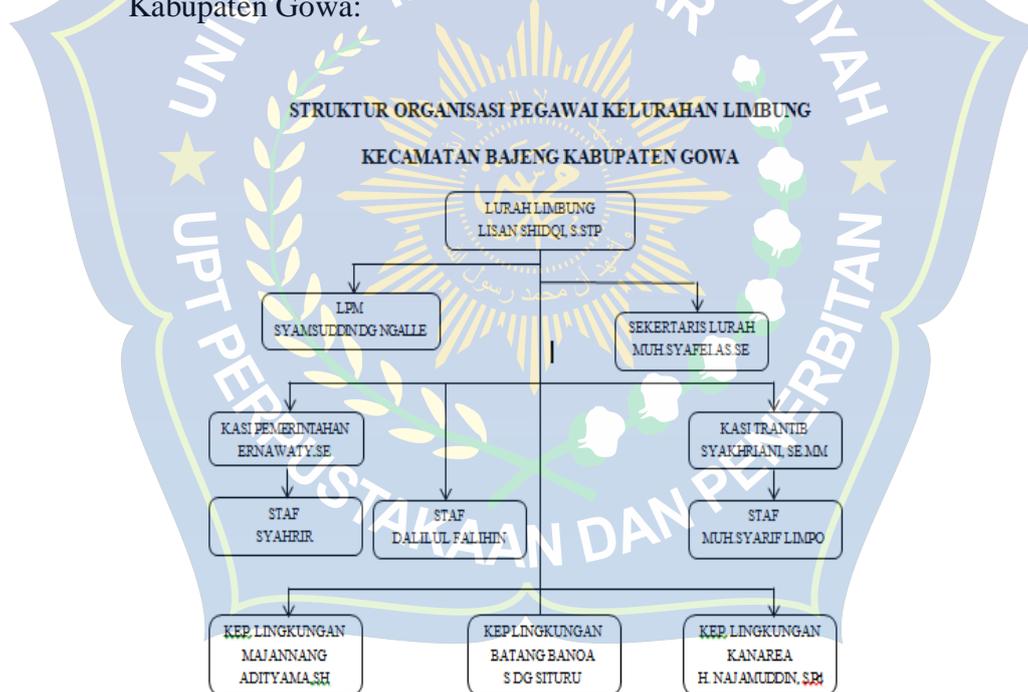
- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan wadah dalam mengembangkan potensi masyarakat terkhususnya pemuda yang berbasis nilai budaya dan agama.
- 2) Meningkatkan taraf perekonomian dari sektor UMKM dan potensi sumber daya manusia serta potensi wilayah.
- 3) Percepatan akselerasi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat yang lebih baik.
- 4) Pelayanan birokrasi yang terbuka dengan membangun hubungan dan komunikasi yang baik kepada masyarakat agar tercipta sinergitas serta kondisi Kantibnas yang kondusif.

Kelurahan Limbung memiliki 5 pegawai yaitu 4 PNS dan 1 Honorer, adapun sistem kerja yang dilakukan oleh kantor Kelurahan Limbung semasa new normal ialah melaksanakan WFH (*Work From Home*) yaitu memindahkan seluruh kegiatan kantor untuk dikerjakan dirumah, namun pegawai di kantor Kelurahan Limbung juga memuat aturan untuk berganti shift kerja untuk berjaga di kantor. Untuk waktu yang telah ditetapkan untuk bekerja di kantor selama masa pandemi

New Normal ialah pada jam 07.30-16.00 WITA.

a) Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah hubungan antar unit kerja dalam suatu organisasi, sehingga struktur organisasi merupakan suatu sistem yang ada antara satu unit dengan unit lainnya yang saling berkaitan dan saling terorganisasi dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Hubungan kerjasama antar unit merupakan kunci keberhasilan organisasi dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Berikut adalah gambar struktur organisasi pegawai kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

b) Data Inventarisasi Barang dan Alat-Alat Kantor

Tabel 4.1 Data Inventarisasi Barang dan Alat-Alat Kantor

No	Nama Barang	Jumlah
1	Kursi Tunggu	2
2	Komputer	1
3	Printer	2
4	Kursi Staf	10
5	Kursi Rapat	20
6	Meja	9
7	Lemari Berkas	3
8	AC	1
9	Filling Kabinet	3
10	Rak Buku	2

c) Lurah

Lurah mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai dengan karakteristik daerah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berikut ini adalah fungsi-fungsi lurah:

- 1) Implementasi dan evaluasi di pemerintahan;
- 2) Pelaksanaan dan pengembangan di bidang pemberdayaan masyarakat;
- 3) Menyelenggarakan, membina, mengembangkan dan memfasilitasi perekonomian dan pembangunan;
- 4) Pelaksanaan dan pembangunan di bidang perdamaian dan kemanfaatan umum;
- 5) Pembinaan kelembagaan masyarakat di wilayah kelurahan;
- 6) Pengelolaan urusan kesekretariatan.

d) Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM)

LPM adalah lembaga atau forum yang dibentuk atas prakarsa masyarakat sebagai mitra pemerintah kelurahan dalam menampung dan mewujudkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat di bidang pembangunan. Adapun yang menjadi tugas dari LPM sendiri ialah :

- 1) Rencana pembangunan partisipatif.
 - 2) Mempromosikan swadaya masyarakat.
 - 3) Melaksanakan dan mengendalikan pembangunan.
- e) Sekretaris Lurah

Sekretaris Lurah mempunyai tugas membantu Lurah dalam mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan yang meliputi administrasi, kepegawaian, pendataan, pelaporan, bahan perencanaan program, keuangan dan memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada Lurah dan seluruh unsur di lingkungan desa.

- f) Kasi Pemerintahan

Tugas pokok Kasi Pemerintahan adalah membantu Kepala Lurah dalam melaksanakan pengurusan administrasi kependudukan, pertanahan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat Kelurahan, menyiapkan bahan-bahan perumusan kebijakan penataan, Kebijakan dalam perumusan produk hukum kelurahan.

- g) Kasi Trantib

Tugas dari Kasi Trantib ialah

- 1) Pengumpulan, pengelolaan dan evaluasi data perdamaian serta evaluasi dan perlindungan masyarakat;

- 2) Pelaksanaan pembangunan dan pelaksanaan perdamaian dan perlindungan masyarakat;
 - 3) Penyelenggaraan pelayanan administrasi ketentraman dan pelayanan serta perlindungan masyarakat;
 - 4) Fasilitasi kegiatan pengamanan dan penegakan Peraturan Daerah;
 - 5) Pelaksanaan pembinaan kerukunan masyarakat;
 - 6) Mempermudah penanganan bencana alam.
- h) Kepala Lingkungan

Kepala Lingkungan mempunyai tugas sebagai tambahan tangan bagi kepala desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu membantu masyarakat untuk pengurusan administrasi di desa atau masalah lainnya. Selain itu, kepala lingkungan juga bekerja menjaga keamanan dan lingkungan dengan bekerjasama dengan masyarakat dan Babin Kamtibmas dengan siskamling.

B. Deskripsi Data Identitas Responden

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Hasil pengumpulan data yang dilakukan terhadap 79 masyarakat pengguna jasa layanan di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa yang dijadikan responden di dapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	28	35.4
Perempuan	51	64.6
Jumlah	79	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2022

Tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden lebih banyak perempuan hal ini dibuktikan dari jumlah persentase yang lebih besar yakni 51 orang (64.6) perempuan dan 28 orang (35.4) laki-laki.

C. Hasil Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 27 April 2022 – 27 Juni 2022, adapun yang menjadi responden pada penelitian ini ialah masyarakat yang sedang mengurus dokumen di Kantor Kelurahan Limbung sebanyak 79 orang. Variabel pada penelitian ini menggunakan variabel mandiri yakni Kualitas Pelayanan Publik.

Berikut akan disajikan data mengenai jawaban dari responden terhadap seluruh pernyataan pada variabel berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar. Adapun untuk indikator menurut Achmad (2010) diantaranya yaitu ketepatan waktu dalam pelayanan, ketelitian pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan, atribut pendukung

pelayanan yang sebagaimana hasilnya sebagai berikut :

a) Ketepatan waktu dalam pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan, yaitu dapat berupa mulai jam kerja, proses pelaksanaan pengurusan dan waktu tunggu masyarakat serta waktu pulang kantor.

Tabel 4.3 Pegawai di kantor kelurahan Limbung selalu datang tepat waktu pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	10	12.6
2	Tidak Setuju	15	19.0
3	Setuju	24	30.4
4	Sangat Setuju	30	38.0
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai di kantor kelurahan Limbung selalu datang tepat waktu pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 30 orang (38.0%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 24 orang (30.4%) sedangkan untuk kategori tidak setuju sebanyak 15 orang (19.0) dan tidak sangat setuju sebanyak 10 orang (12.6). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan ditingkatkan.

Tabel 4.4 Pegawai menyelesaikan dokumen sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	2	2.5
2	Tidak Setuju	1	1.3
3	Setuju	31	39.2
4	Sangat Setuju	45	57.0
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai menyelesaikan dokumen sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 45 orang (57.0%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 31 orang (39.2%) sedangkan untuk kategori sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2.5) dan tidak setuju sebanyak 1 orang (1.3). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.5 Pegawai membuat dokumen/berkas masyarakat tepat waktu pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	-	-
3	Setuju	39	49.4
4	Sangat Setuju	40	50.6
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai membuat dokumen/berkas masyarakat tepat waktu pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 40 orang (50.6%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 39 orang (49.4%) sedangkan untuk kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak memiliki penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.6 Pegawai memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang di ajukan pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1.3
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	34	43.0
4	Sangat Setuju	41	51.9
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang di ajukan pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 41 orang (51.9%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 34 orang (43.0%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 1 orang (1.3%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor

Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.7 Pegawai pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	10	12.7
2	Tidak Setuju	17	21.5
3	Setuju	24	30.4
4	Sangat Setuju	28	25.4
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 28 orang (35.4%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 24 orang (30.4%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 17 orang (21.5%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 10 orang (12.7%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	STS		TS		S		SS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
Pegawai di kantor kelurahan Limbung selalu datang tepat waktu pada masa new normal	10	12.6	15	19.0	24	30.4	30	38.0	232
Pegawai menyelesaikan dokumen sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pada masa new normal	2	2.5	1	1.3	31	39.2	45	57.0	277
Pegawai membuat dokumen/berkas masyarakat tepat waktu pada masa new normal	-	-	-	-	39	49.4	40	50.6	277
Pegawai memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang di ajukan pada masa new normal.	1	1.3	3	3.8	34	43.0	41	51.9	273
Pegawai pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada masa new normal	10	12.7	17	21.5	24	30.4	28	35.4	228
TOTAL SKOR									1.059
RATA-RATA									211,8

Sumber : Data primer, Kuesioner Penelitian 2022

Pada tabel 4.8 tersebut, tanggapan responden terhadap Ketepatan waktu dalam pelayanan dengan total skor 1.059 atau dengan rata-rata skor 211,8, dari 5 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi pada setiap

item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor

1. Untuk mengetahui skor maximum indikator efisiensi adalah sebagai berikut :

Skor Maximum = Skor tertinggi item pernyataan \times N \times item pertanyaan

$$= 4 \times 79 \times 5$$

$$= 1.580$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator efisiensi jumlah skor perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.580 maka tanggapan dari 79 responden yaitu :

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{1.059}{1.580} \times 100\% = 67,02\%$$

b) Ketelitian pelayanan

Ketelitian pelayanan, yaitu membebaskan dari kesalahan seperti komitmen terhadap persyaratan dalam pengurusan dokumen, memeriksa berkas yang telah dibuat, dan bertanggungjawab terhadap kewajiban atas hak kebutuhan masyarakat.

Tabel 4.9 Pegawai komitmen terhadap segala persyaratan pengurusan dokumen pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	6	7.6
2	Tidak Setuju	17	21.5
3	Setuju	27	34.2
4	Sangat Setuju	29	36.7
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai komitmen terhadap segala persyaratan pengurusan dokumen pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan

sangat setuju sebanyak 29 orang (36.7%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 27 orang (34.2%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 17 orang (21.5%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 6 orang (7.6%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.10 Pegawai teliti terhadap pembuatan berkas/dokumen administrasi pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	2	2.5
2	Tidak Setuju	4	5.1
3	Setuju	39	49.4
4	Sangat Setuju	34	43.0
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap pegawai teliti terhadap pembuatan berkas/dokumen administrasi pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan setuju sebanyak 39 orang (49.4%) kemudian setelah itu tanggapan sangat setuju yang memiliki jumlah tanggapan 34 orang (43.0%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 4 orang (5.1%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 2 orang (2.5%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.11 Pegawai teliti dalam mengecek kembali berkas/dokumen administrasi yang telah dibuat pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	2	2.5
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	38	48.1
4	Sangat Setuju	36	45.6
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai teliti dalam mengecek kembali berkas/dokumen administrasi yang telah dibuat pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan setuju sebanyak 38 orang (48.1%) kemudian setelah itu tanggapan sangat setuju yang memiliki jumlah tanggapan 36 orang (45.6%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 2 orang (2.5%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.12 Pegawai teliti dalam memeriksa berkas persyaratan pengurusan dokumen administrasi pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	5	6.3
2	Tidak Setuju	18	22.8
3	Setuju	32	40.5
4	Sangat Setuju	24	30.4
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai teliti dalam memeriksa berkas persyaratan pengurusan dokumen administrasi pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan setuju sebanyak 32 orang (40.5%) kemudian setelah itu tanggapan sangat setuju yang memiliki jumlah tanggapan 24 orang (30.4%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 18 orang (22.8%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 5 orang (6.3%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.13 Pegawai melayani masyarakat dengan teliti dan berusaha untuk menghindari kesalahan pada masa New Normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	10	12.7
3	Setuju	33	41.8
4	Sangat Setuju	36	45.6
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai melayani masyarakat dengan teliti dan berusaha untuk menghindari kesalahan pada masa New Normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 36 orang (45.6%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 33 orang (41.8%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 10 orang (12.7%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh

karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.14 Ketelitian Pelayanan

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	STS		TS		S		SS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
Pegawai komitmen terhadap segala persyaratan pengurusan dokumen pada masa new normal	6	7.6	17	21.5	27	34.2	29	36.7	237
Prgawai teliti terhadap pembuatan berkas/dokumen administrasi pada masa new normal	2	2.5	4	5.1	39	49.4	34	43.0	263
Pegawai teliti dalam mengecek kembali berkas/dokumen administrasi yang telah dibuat pada masa new normal	2	2.5	3	3.8	38	48,1	36	45.6	266
Pegawai teliti dalam memeriksa berkas persyaratan pengurusan dokumen administrasi pada masa new normal	5	6.3	18	22.8	32	40.5	24	30.4	233
Pegawai melayani masyarakat dengan teliti dan berusaha untuk menghindari kesalahan pada masa New Normal	-	-	10	12.7	33	41.8	36	45.6	263
Total Skor									1.262
Rata-Rata									252,4

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Pada tabel 4.14 tersebut, tanggapan responden terhadap Ketelitian Pelayanan dengan total skor 1.262 atau dengan rata-rata skor 252,4, dari 5

item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi pada setiap item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator efisiensi adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pertanyaan} \\ &= 4 \times 79 \times 5 \\ &= 1.580\end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator efisiensi jumlah skor perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.580 maka tanggapan dari 79 responden yaitu :

$$\begin{aligned}\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% &= \frac{1.262}{1.580} \times 100\% \\ &= 79,87\%\end{aligned}$$

c) Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani

Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu melayani masyarakat dengan penuh cita atau dengan tangan terbuka dan juga memberikan informasi yang baik dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Tabel 4.15 Pegawai memiliki keramahan dan kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	4	5.1
3	Setuju	30	38.0
4	Sangat Setuju	45	57.0
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.15 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai memiliki keramahan dan kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 45 orang (57.0%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 30 orang (38.0%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 4 orang (5.1%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.16 Pegawai dengan ramah dan sopan memberikan informasi mengenai persyaratan pengurusan berkas/dokumen kepada masyarakat pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	28	35.4
4	Sangat Setuju	48	60.8
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai dengan ramah dan sopan memberikan informasi mengenai persyaratan pengurusan berkas/dokumen kepada masyarakat pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 48 orang (60.8%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 28 orang (35.4%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai

dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.17 Pegawai memberikan pelayanan yang tulus serta besikap ramah dan sopan kepada masyarakat pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	27	34.2
4	Sangat Setuju	49	62.0
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.17 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai dengan ramah dan sopan memberikan informasi mengenai persyaratan pengurusan berkas/dokumen kepada masyarakat pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 49 orang (62.0%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 27 orang (34.2%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.18 Pegawai ramah dan sopan dalam menyambut masyarakat yang ingin mengurus berkas/dokumen pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	26	32.9
4	Sangat Setuju	50	63.3
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.18 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai ramah dan sopan dalam menyambut masyarakat yang ingin mengurus berkas/dokumen pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 50 orang (63.3%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 26 orang (32.9%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.19 Pegawai berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat yang ingin mengurus berkas/dokumen pada masa New Normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	2	2.5
3	Setuju	40	50.6
4	Sangat Setuju	37	46.8
	Jumlah	79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.19 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat yang ingin mengurus berkas/dokumen pada masa New Normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan setuju sebanyak 40 orang (50.6%) kemudian setelah itu tanggapan sangat setuju yang memiliki jumlah tanggapan 37 orang (46.8%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 2 orang (2.5%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.20 Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	STS		TS		S		SS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
Pegawai memiliki keramahan dan kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat pada masa new normal	-	-	4	5.1	30	38.0	45	57.0	278
Pegawai dengan ramah dan sopan memberikan informasi mengenai persyaratan pengurusan berkas/dokumen kepada masyarakat pada masa new normal	-	-	3	3.8	28	35.4	48	60.8	282
Pegawai memberikan pelayanan yang tulus serta besikap ramah dan sopan kepada masyarakat pada masa new normal	-	-	3	3.8	27	34.2	49	62.0	283
Pegawai ramah dan sopan dalam menyambut masyarakat yang ingin mengurus berkas/dokumen pada masa new normal	-	-	3	3.8	26	32.9	50	63.3	284
Pegawai berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat yang ingin mengurus berkas/dokumen pada masa New Normal	-	-	2	2.5	40	50.6	37	46.8	272
Total Skor									1.399
Rata-Rata									279,8

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Pada tabel 4.20 tersebut, tanggapan responden terhadap Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani dengan total skor 1.399 atau dengan rata-rata skor 279,8, dari 5 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi pada setiap item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator efisiensi adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pertanyaan} \\ &= 4 \times 79 \times 5 \\ &= 1.580\end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator efisiensi jumlah skor perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.580 maka tanggapan dari 79 responden yaitu :

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{1.399}{1.580} \times 100\% = 88.54\%$$

d) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu mempermudah masyarakat atas hak dalam pengurusan dokumen yang sesuai dengan aturan persyaratan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan.

Tabel 4.21 Pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan pengurusan dokumen kepada masyarakat pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	35	44.3
4	Sangat Setuju	41	51.9

Jumlah	79	100
---------------	-----------	------------

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.21 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan pengurusan dokumen kepada masyarakat pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 41 orang (51.9%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 35 orang (44.3%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.22 Pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat mengenai prosedur persyaratan pengurusan pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	35	44.3
4	Sangat Setuju	41	51.9
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.22 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat mengenai prosedur persyaratan pengurusan pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 41 orang (51.9%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 35 orang (44.3%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah

tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.23 Pegawai memberikan persyaratan pengurusan dokumen secara cepat dan mudah pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	39	49.4
4	Sangat Setuju	37	46.8
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.23 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai memberikan persyaratan pengurusan dokumen secara cepat dan mudah pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan setuju sebanyak 39 orang (49.4%) kemudian setelah itu tanggapan sangat setuju yang memiliki jumlah tanggapan 37 orang (46.8%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.24 Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	35	44.3

4	Sangat Setuju	41	51.9
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.24 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 41 orang (51.9%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 35 orang (44.3%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.25 Pegawai sangat memahami kebutuhan yang diinginkan masyarakat pada masa New Normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	7	5.9
3	Setuju	46	58.2
4	Sangat Setuju	26	32.9
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.25 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai sangat memahami kebutuhan yang diinginkan masyarakat pada masa New Normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan setuju sebanyak 46 orang (58.2%) kemudian setelah itu tanggapan sangat setuju yang memiliki jumlah tanggapan 26 orang (32.9%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 7 orang (5.9%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki jumlah penanggap. Oleh karena itu kita

simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.26 Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	STS		TS		S		SS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
Pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan pengurusan dokumen kepada masyarakat pada masa new normal	-	-	3	3.8	35	44.3	41	51.9	275
Pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat mengenai prosedur persyaratan pengurusan pada masa new normal	-	-	3	3.8	35	44.3	41	51.9	275
Pegawai memberikan persyaratan pengurusan dokumen secara cepat dan mudah pada masa new normal	-	-	3	3.8	39	49.4	37	46.8	271
Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa new normal	-	-	3	3.8	35	44.3	41	51.9	275
Pegawai sangat memahami kebutuhan yang diinginkan masyarakat pada masa New Normal	-	-	7	8.9	46	58.2	26	32.9	256
Total Skor									1.352
Rata-Rata									270,4

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Pada tabel 4.26 tersebut, tanggapan responden terhadap Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dengan total skor 1.352 atau dengan rata-rata skor 270,4 dari 5 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi pada setiap item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator efisiensi adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pertanyaan} \\ &= 4 \times 79 \times 5 \\ &= 1.580 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator efisiensi jumlah skor perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.580 maka tanggapan dari 79 responden yaitu :

$$\begin{aligned} &\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% \\ &= \frac{1.352}{1.580} \times 100\% \\ &= 85.56\% \end{aligned}$$

e) Kenyaman yang diperoleh dalam pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yaitu dengan tetap menjaga kebersihan lingkungan kantor dan juga tetap mematuhi protokol kesehatan selama pandemi Covid-19.

Tabel 4.27 Pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan pengurusan dokumen kepada masyarakat pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1.3
2	Tidak Setuju	4	5.1
3	Setuju	31	39.2
4	Sangat Setuju	43	54.4
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.27 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai sangat memahami kebutuhan yang diinginkan masyarakat pada masa New Normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 43 orang (54.4%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 31 orang (39.2%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 4 orang (5.1%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 1 orang (1.3%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.28 Pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat mengenai prosedur persyaratan pengurusan pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1.3
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	35	44.3
4	Sangat Setuju	40	50.6
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.28 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari

responden terhadap Pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat mengenai prosedur persyaratan pengurusan pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 40 orang (50.6%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 35 orang (44.3%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 1 orang (1.3%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.29 Pegawai memberikan persyaratan pengurusan dokumen secara cepat dan mudah pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1.3
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	39	49.4
4	Sangat Setuju	36	45.6
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.29 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai memberikan persyaratan pengurusan dokumen secara cepat dan mudah pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan setuju sebanyak 39 orang (49.4%) kemudian setelah itu tanggapan sangat setuju yang memiliki jumlah tanggapan 36 orang (45.6%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 1 orang (1.3%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.30 Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1.3
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	30	38.0
4	Sangat Setuju	45	57.0
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.30 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 45 orang (57.0%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 30 orang (38.0%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 1 orang (1.3%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan

Tabel 4.31 Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1.3
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	30	38.0
4	Sangat Setuju	45	57.0

Jumlah	79	100
---------------	-----------	------------

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.31 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 45 orang (57.0%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 30 orang (38.0%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 1 orang (1.3%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.32 Kecepatan pegawai terhadap pembuatan berkas/ dokumen pada masa New Normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	-	-
2	Tidak Setuju	4	5.1
3	Setuju	35	44.3
4	Sangat Setuju	40	50.6
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.32 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Kecepatan pegawai terhadap pembuatan berkas/dokumen pada masa New Normal, menyatakan tanggapan tertinggi

pada tanggapan sangat setuju sebanyak 40 orang (50.6%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 35 orang (44.3%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 4 orang (5.1%) dan sangat tidak setuju tidak memiliki penanggung. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.33 Kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	STS		TS		S		SS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
Pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan pengurusan dokumen kepada masyarakat pada masa new normal	1	1.3	4	5.1	31	39.2	43	54.4	274
Pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat mengenai prosedur persyaratan pengurusan pada masa new normal	1	1.3	3	3.8	35	44.3	40	50.6	272
Pegawai memberikan persyaratan pengurusan dokumen secara cepat dan mudah pada masa new normal	1	1.3	3	3.8	39	49.4	36	45.6	268
Pegawai	1	1.3	3	3.8	30	38.0	45	57.0	277

memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa new normal									
Kecepatan pegawai terhadap pembuatan berkas/dokumen pada masa New Normal	-	-	4	5.1	35	44.3	40	50.6	273
Total Skor									1.364
Rata-Rata									272,8

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Pada tabel 4.33 tersebut, tanggapan responden terhadap Kenyaman yang diperoleh dalam pelayanan dengan total skor 1.364 atau dengan rata-rata skor 272,8, dari 5 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi pada setiap item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator efisiensi adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pertanyaan} \\
 &= 4 \times 79 \times 5 \\
 &= 1.580
 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator efisiensi jumlah skor perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.580 maka tanggapan dari 79 responden yaitu :

$$\begin{aligned}
 &\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% \\
 &= \frac{1.364}{1.580} \times 100\% \\
 &= 86,32\%
 \end{aligned}$$

f) Atribut pendukung pelayanan

Atribut pendukung pelayanan yaitu tersedianya komputer, print, wc yang bersih, tempat pencuci tangan, dan juga tempat parkir yang memadai selama masa *New Normal* untuk mencapai kualitas pelayanan publik.

Tabel 4.34 Tersedianya tempat pencuci tangan pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	8	10.1
2	Tidak Setuju	22	27.8
3	Setuju	20	25.3
4	Sangat Setuju	29	36.7
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.34 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Tersedianya tempat pencuci tangan pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 29 orang (36.7%) kemudian setelah itu tanggapan tidak setuju yang memiliki jumlah tanggapan 22 orang (27.8%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 20 orang (25.3%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 8 orang (10.1%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.35 Sarana dan prasarana yang disediakan di kantor kelurahan memudahkan proses pelayanan pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1.3
2	Tidak Setuju	5	6.3
3	Setuju	35	44.3
4	Sangat Setuju	38	48.1

Jumlah	79	100
---------------	-----------	------------

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.35 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Sarana dan prasarana yang disediakan di kantor kelurahan memudahkan proses pelayanan pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 38 orang (48.1%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 35 orang (44.3%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 5 orang (6.3%) dan sangat tidak setuju memiliki penanggap sebanyak 1 orang (1.3%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.36 Memiliki wc/toilet yang bersih pada masa new normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1.3
2	Tidak Setuju	5	6.3
3	Setuju	33	41.8
4	Sangat Setuju	40	50.6
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.36 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Memiliki wc/toilet yang bersih pada masa new normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 40 orang (50.6%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 33 orang (41.8%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 5 orang (6.3%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah

tanggapan sebanyak 1 orang (1.3%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.37 Fasilitas yang diberikan pada kantor Kelurahan Limbung (WiFi) pada masa New Normal

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	11	13.9
2	Tidak Setuju	39	49.4
3	Setuju	29	36.7
4	Sangat Setuju	-	-
Jumlah		79	100

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.37 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Fasilitas yang diberikan pada kantor Kelurahan Limbung (WiFi) pada masa New Normal, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan tidak setuju sebanyak 39 orang (49.4%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 29 orang (36.7%) sedangkan untuk kategori sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 11 orang (13.9%) dan sangat setuju tidak memiliki penanggap. Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa masih harus menyediakan atribut pendukung seperti WiFi selama masa *new normal*.

Tabel 4.38 Memiliki tempat parkir

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	2	2.5
2	Tidak Setuju	3	3.8
3	Setuju	29	36.7
4	Sangat Setuju	45	57.0

Jumlah	79	100
---------------	-----------	------------

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Berdasarkan data pada tabel 4.38 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap Memiliki tempat parkir, menyatakan tanggapan tertinggi pada tanggapan sangat setuju sebanyak 45 orang (57.0%) kemudian setelah itu tanggapan setuju yang memiliki jumlah tanggapan 29 orang (36.7%) sedangkan untuk kategori tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 3 orang (3.8%) dan sangat tidak setuju memiliki jumlah tanggapan sebanyak 2 orang (2.5%). Oleh karena itu kita simpulkan bahwa pegawai dikantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa sudah baik dan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.39 Tanggapan responden Terhadap Tempat Parkir

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	STS		TS		S		SS		
	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	
Tersedianya tempat pencuci tangan pada masa new normal	8	10.1	22	27.8	20	25.3	29	36.7	228
Sarana dan prasarana yang disediakan di kantor kelurahan memudahkan proses pelayanan pada masa new normal	1	1.3	5	6.3	35	44.3	38	48.1	268
Memiliki	1	1.3	5	6.3	33	41.8	40	50.6	270

wc/toilet yang bersih pada masa new normal									
Fasilitas yang diberikan pada kantor Kelurahan Limbung (WiFi) pada masa New Normal	11	13.9	39	49.4	29	36.7	-	-	205
Memiliki tempat parker	2	2.5	3	3.8	29	36.7	45	57.0	275
Total Skor									1.246
Rata-Rata									249,2

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Pada tabel 4.39 tersebut, tanggapan responden terhadap Atribut pendukung pelayanan dengan total skor 1.246 atau dengan rata-rata skor 249,2, dari 5 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator keunggulan adalah sebagai berikut:

Skor maximum = skor tertinggi item pernyataan \times N \times item pernyataan

$$= 4 \times 79 \times 5$$

$$= 1.580$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai infdikator kepuasan jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesnioner sebanyak 1.580 maka tanggapan dari 79 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{1.246}{1.580} \times 100\% = 78,86\%$$

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian terkait dengan kualitas pelayanan publik sesuai dengan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Pasolong, (2008) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur dengan keberhasilan yang menyajikan pelayanan berkualitas yang sangat bergantung dengan kepuasan masyarakat.

Selain itu, Menurut menurut Sampara (1999) Kualitas Pelayanan Publik akan berkualitas jika pelayanan yang diberikan mendapatkan pengakuan dari masyarakat. Oleh karena itu, pegawai sebagai penyelenggara penyedia pelayanan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan cara dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat namun tetap memperhatikan prosedur atau persyaratan yang telah ditetapkan.

Peneliti menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk memperoleh data, dimana data yang telah diperoleh kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 21.0 yang menunjukkan hasil mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Era New Normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian terdahulu oleh peneliti Fransiska Eka Paemba (2021) dengan judul penelitian “Pelayanan Publik Pada Masa *New Normal* pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja”. Hasil dari penelitiannya mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan yang menggunakan dimensi seperti berwujud, asuransi,

ketanggapan, kehandalan, dan perhatian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja di nilai cukup baik.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka hasil analisis penelitian diukur dengan menggunakan 6 indikator menurut Achamd (2010) diantaranya yaitu, Ketepatan waktu dalam pelayanan, ketelitian pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan.

1. Ketepatan waktu dalam pelayanan

Ketepatan waktu merupakan catatan dari ketepatan waktu mulai dari waktu jam masuk kantor sampai dengan waktu pulang kantor (Nars 2008 dalam jurnal manajemen transportasi).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa besarnya jumlah persentase yang dicapai indikator ketepatan waktu dalam pelayanan sebesar 67.02%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng kabupaten Gowa dapat dikatakan atau berkategori baik. (Hadi, 1991).

Berdasarkan hasil persentase 67,02% dari indikator ketepatan waktu pegawai dalam melayani masyarakat dapat dikategorikan baik namun masih diperlukan kesadaran pegawai mengenai kedisiplinan waktu agar mencapai kualitas pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan masyarakat.

2. Ketelitian pelayanan

Ketelitian adalah ketepatan atau ketelitian seseorang dalam melakukan

sesuatu (KBI Kontemporer, 2002:1571). Ketelitian sangat penting dalam melakukan pekerjaan. Akurasi pada dasarnya adalah ketepatan dalam melakukan suatu pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa besarnya jumlah persentase yang dicapai oleh indikator ketelitian pelayanan sebesar 79.87%. Oleh karena itu tanggapan dari para responden mengenai ketelitian pelayanan sangat diperlukan untuk menentukan kualitas pelayanan publik. Sehingga berdasarkan besarnya persentase indikator ketelitian pelayanan publik di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa dapat dikatakan efektif dan sangat baik. (Hadi, 1991).

Berdasarkan hasil persentase 79,87% dari indikator ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat dapat dikategorikan sangat baik. Untuk mencapai target yang lebih baik pegawai harus lebih meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

3. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani

Keramahan adalah kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keramahan personel yang berhubungan langsung dengan pelanggan (Nugrohoseno & Charismini, 2008). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996:812) keramahan adalah kebaikan dan keakraban dalam bersosialisasi. Dari definisi tersebut dapat dikembangkan bahwa keramahan karyawan adalah kebaikan dan keakraban yang diberikan oleh karyawan dalam berinteraksi atau melayani pelanggan. (Ni Made Anggaraeni-Jurnal). Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bentuk apresiasi mereka terhadap karyawan atau masyarakat. Hal

seperti ini dirasakan oleh masyarakat, jika dilayani dengan baik dan sopan serta menghormati masyarakat.

Berdasarkan hasil tanggapan dari para responden mengenai kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa terhadap indikator Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani, masyarakat sudah puas terhadap keramahan dan kesopanan. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pencapaian persentase sebesar 88,54% yang menunjukkan bahwa indikator keramahan dan kesopanan berkategori sangat baik. (Hadi, 1991).

Berdasarkan hasil persentase 88,54% mengenai indikator Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani dapat dikategorikan sangat baik. Pegawai harus mempertahankan dan meningkatkan lagi sikap keramahan dan kesopanan dalam melayani masyarakat untuk menjaga citra nama baik Kantor Kelurahan Limbung untuk dapat memberikan kesan terhadap kepuasan masyarakat sehingga tercapai kualitas pelayanan publik.

4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

Pelayanan publik, disebutkan bahwa pelayanan publik mengutamakan kepentingan umum, mempermudah urusan urusan publik, mempersingkat waktu penyelenggaraan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam upaya

memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mereka benar. .

Berdasarkan hasil tanggapan dari para responden mengenai kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa terhadap indikator kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, sudah bisa dikatakan sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pencapaian persentase sebesar 85,56% yang menunjukkan bahwa indikator kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sudah berkategori sangat baik. (Hadi, 1991).

Berdasarkan hasil persentase 85,56% mengenai indikator Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dapat dikategorikan sangat baik. Pegawai harus mempertahankan dan meningkatkan lagi kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan untuk menjaga citra nama baik Kantor Kelurahan Limbung untuk dapat memberikan kepuasan masyarakat sehingga tercapai kualitas pelayanan publik.

5. Kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan

Menurut Kolcaba et.al (2003), bahwa kenyamanan adalah suatu kondisi dimana manusia telah memenuhi kebutuhan dasar yaitu individual dan holistik, sehingga tercipta perasaan sejahtera dalam diri individu.

Berdasarkan hasil tanggapan dari para responden mengenai kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa terhadap indikator kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan, bahwa kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan sudah sangat

baik. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pencapai persentase sebesar 86.32% yang menunjukkan bahwa indikator kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan berkategori sangat baik. (Hadi, 1991).

Berdasarkan hasil persentase 86,32% mengenai indikator Kenyaman yang diperoleh dalam pelayanan dapat dikategorikan sangat baik. Pegawai harus mempertahankan dan meningkatkan lagi Kenyaman yang diperoleh dalam pelayanan untuk menjaga citra nama baik Kantor Kelurahan Limbung untuk dapat memberikan kesan terhadap kepuasan masyarakat sehingga tercapai kualitas pelayanan publik.

6. Atribut pendukung pelayanan

Penilaian mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna dengan atribut –atribut kualitas pelayanan dapat membantu perencana transportasi dan pembuat kebijakan untuk mengevaluasi dan menentukan atribut – atribut yang utama yang memerlukan perbaikan (Dragana et al, 2013).

Berdasarkan hasil tanggapan dari para responden mengenai kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa terhadap indikator atribut pendukung pelayanan, bahwa atribut pendukung yang diperoleh dalam pelayanan sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pencapai persentase sebesar 78.86% yang menunjukkan bahwa indikator kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan sudah masuk dalam kategori sangat baik. (Hadi, 1991).

Berdasarkan hasil persentase 78,86 dari indikator Atribut pendukung pelayanan dapat dikategorikan sangat baik. Untuk mencapai target yang lebih baik pegawai harus memperhatikan dan menyiapkan atribut atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan tercapai kualitas pelayanan publik yang memuaskan masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa dapat disimpulkan bahwa :

Bahwa kualitas pelayanan publik pada era new normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa dapat dikategorikan baik dan sangat baik sesuai dengan rekapitulasi dari tiap indikator-indikator seperti ketepatan waktu dengan besar persentase 67.02%, ketelitian pelayanan dengan besar persentase 79.87%, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani dengan besar persentase 88.54%, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dengan besar persentase 85.56%, kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan 86.32% dan atribut pendukung pelayanan 78.86%.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan kesimpulan tentang kualitas pelayanan publik pada era new normal di kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa, maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah :

Pada indikator ketepatan waktu yang masih berkategori baik sebaiknya pegawai harus memiliki kesadaran sendiri bahwa pegawai memiliki tanggungjawab yang penuh terhadap pemenuhan kualitas pelayanan publik dan lurah sebagai pimpinan di kantor Kelurahan Limbung harus tegas dan memberikan contoh yang baik terhadap pegawai.

Pada indikator ketelitian pelayanan yang sudah berkategori sangat baik sebaiknya tetap mempertahankan atau lebih meningkatkan lagi ketelitiannya dalam memeriksa atau membuat berkas/dokumen sehingga dapat tercapai kualitas pelayanan publik pada era *new normal* yang sangat memuaskan masyarakat.

Pada indikator atribut pendukung pelayanan yang sudah masuk dalam kategori sangat baik, pegawai harus mempersiapkan dan menyediakan lagi sarana dan prasarana yang benar-benar dibutuhkan pada masa *new normal* untuk dapat mencapai kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, R. (2009). *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perusahaan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. Administrasi Dan Organisasi.*
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public.* UGM Press.
- Golemen et al. (2002). *Primal Leadership: Realising the Power of Emotional Intelegence.* Boston: Harvard Business School.
- Gortner et al. (1987). *Organization Theory:A Public Perspective.* Chicago: The Dorsey Press.
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, Dan Skala Nilai.* FP UGM.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik.* Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik.* PT Raja Grafindo Persada.
- Hersey et all. (2004). *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources, New Jersey: Prentice Hall.*
- Hit et al. (2001). *Manajemen Strategis: Konsep Dya Saing Dan Globalisasi. In Buku 1.* Salemba Empat.
- Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya.*
- Irawan. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan (PT Elex Me).*
- Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik.* Pembaharuan.
- Lewis et al. (2005). *The Ethics Challenge in PPublic Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.*
- Mansyur, A. (2010). *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik.* Rangkang Education.
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal, dan M. W. L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik.* CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. D. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi.* (Alfabeta).
- Nurazizah. (2020). *Kualitas pelayanan publik di kantor camat mutiara timur kabupaten pidie.* Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

- Paemba, F. E. (2021). *Pelayanan publik pada masa New Normal pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tana toraja*.
- Pasolong. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Rifani, D. N. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115–124. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3761>
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Roth. (1926). *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*. Washington DC.
- Samozir, Z, Z. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan. *Studi Perpustakaan Dan Informasi*.
- Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Stialan Press.
- Sinambela. (2008). *Reformasil Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sukardi. (2011). *metedologi penelitian pendidikan kompetensi dan praktiknya*. Bumi Aksara.
- Tjiptono F. (2000). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi.
- Tussholiqah, A. B. (2014). *Kualitas Manajemen Pelayanan Publik*. 7(2), 1–16. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Winarsih, ratminto & atik septi. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar.
- Yamit. (2004). *Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian Terhadap Kepuasan Masyarakat*.
- Zeithaml, P. & B. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.)). UNPAD Press.
- [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/161210/perpres-no-14-tahun-2021#:~:text=PERPRES%20No.%2050%20Tahun%202021,Disease%202019%20\(COVID%2D19\)](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/161210/perpres-no-14-tahun-2021#:~:text=PERPRES%20No.%2050%20Tahun%202021,Disease%202019%20(COVID%2D19))
- https://sulselprov.go.id/pages/info_lain/6
- <http://gowakab.go.id/kecamatan-bajeng/>

LAMPIRAN

Lampiran 1.

Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara(i) Para Responden

Di-

Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa

Assalamualaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir (Skripsi) sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Strata Satu (S1) Universitas Muhammadiyah Makassar, saya

Nama : SYAMSINAR

NIM : 105611118718

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Kampus : Universitas Muhammadiyah Makassar

Bermaksud melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa”**.

Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap. Data yang di peroleh hanya akan di gunakan untuk kepentingan penelitian sehingga kerahasiaannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian. Dengan segala kerendahan hati, saya mengucapkan banyak terimah kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 Lainnya

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan berdasarkan pendapat anda dengan memberikan tanda *checklist* (√). Pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Tidak Setuju (TS)
4. Sangat Tidak Setuju (STS)

B. Kualitas Pelayanan Publik pada Era *New Normal*

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Ketepatan Waktu dalam Pelayanan				
1.	Pegawai di kantor Kelurahan Limbung selalu datang tepat waktu pada masa <i>New Normal</i>				
2.	Pegawai menyelesaikan dokumen sesuai dengan waktu yang telah ditentukan Pada Masa <i>New Normal</i>				
3.	Pegawai membuat dokumen/berkas masyarakat tepat waktu pada masa <i>New Normal</i>				
4.	Pegawai memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang diajukan pada masa <i>New Normal</i>				
5.	Pegawai pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada masa <i>New Normal</i>				
	Ketelitian Pelayanan				
6.	Pegawai komitmen terhadap segala persyaratan pengurusan dokumen pada masa <i>New Normal</i>				
7.	Pegawai teliti terhadap pembuatan berkas/dokumen administrasi pada masa <i>New Normal</i>				
8.	Pegawai teliti dalam mengecek kembali berkas/dokumen administrasi yang telah dibuat pada masa <i>New Normal</i>				
9.	Pegawai teliti dalam memeriksa berkas persyaratan pengurusan dokumen pada masa <i>New Normal</i>				
10.	Pegawai melayani masyarakat dengan teliti dan berusaha untuk menghindari kesalahan pada masa <i>New Normal</i>				
	Keramahan dan Kesopanan Petugas dalam Melayani				
11.	Pegawai memiliki keramahan dan kesopanan yang baik dalam melayani masyarakat pada masa <i>New Normal</i>				
12.	Pegawai dengan ramah dan sopan memberikan informasi mengenai persyaratan pengurusan berkas/dokumen kepada masyarakat pada masa <i>New Normal</i>				
13.	Pegawai memberikan pelayanan yang tulus serta bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat pada masa <i>New Normal</i>				
14.	Pegawai ramah dan sopan dalam menyambut masyarakat yang ingin mengurus berkas/dokumen pada masa <i>New Normal</i>				
15.	Pegawai berkomunikasi dengan baik kepada				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	masyarakat yang ingin mengurus berkas/dokumen pada masa <i>New Normal</i>				
	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan				
16.	Pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan pengurusan dokumen kepada masyarakat pada masa <i>New Normal</i>				
17.	Pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat mengenai prosedur persyaratan pengurusan pada masa <i>New Normal</i>				
18.	Pegawai memberikan persyaratan pengurusan dokumen secara cepat dan mudah pada masa <i>New Normal</i>				
19.	Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa <i>New Normal</i>				
20.	Pegawai sangat memahami kebutuhan yang diinginkan masyarakat pada masa <i>New Normal</i>				
	Kenyamanan yang diperoleh dalam Pelayanan				
21.	Pegawai bersikap jujur dalam melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat pada masa <i>New Normal</i>				
22.	Pegawai memperhatikan kebersihan lingkungan pada masa <i>New Normal</i>				
23.	Pegawai memberikan pelayanan yang baik dengan menerapkan prinsip kesamaan hak tanpa ada diskriminatif (tidak membedakan suku, ras, agama, golongan maupun gender) pada masa <i>New Normal</i>				
24.	Pegawai memberikan ruang tunggu yang nyaman kepada masyarakat pada masa <i>New Normal</i>				
25.	Kecepatan pegawai terhadap pembuatan berkas/dokumen pada masa <i>New Normal</i>				
	Atribut Pendukung Pelayanan				
26.	Tersedianya tempat pencuci tangan pada masa <i>New Normal</i>				
27.	Sarana dan Prasarana yang disediakan di kantor Kelurahan memudahkan proses pelayanan pada masa <i>New Normal</i>				
28.	Memiliki wc/toilet yang bersih pada masa <i>New Normal</i>				
29.	Fasilitas yang diberikan pada kantor kelurahan Limbung (<i>WiFi</i>) pada masa <i>New Normal</i>				
30.	Memiliki tempat parkir				

Lampiran 2

Dokumentasi Pengisian Kuesioner



Lampiran 3

Prosedur pengurusan surat keterangan Kelurahan Limbung

**PROSEDUR PENGURUSAN SURAT KETERANGAN
KELURAHAN LIMBUNG KEC. BAJENG KAB. GOWA**

SK. IZIN Persyaratan Pengurusan: 1. Pengantar KK/KTP 2. Maksimal Surat Ket. Tidak Mampu	IZIN KAWIN Persyaratan Pengurusan: 1. Pengantar Dari Lingkungan 2. KK/KTP	PENDANTAR KTP Persyaratan Pengurusan: 1. Berumur 17 thn / Sudah Kawin 2. Surat Pengantar RT/RW Lurah 3. Fotocopy KK 4. Kartu Asa Kelurahan	SK. KELAKUAN BANK Persyaratan Pengurusan: 1. Surat Rekomendasi dari Kelurahan 2. Fotocopy KTP/ KK/SK Pengantar Kelurahan
KET. BEDA NAMA Persyaratan Pengurusan: 1. KK/KTP 2. Melampirkan Identitas yang Sebenarnya (Jazab/ Akta Kelahiran, dll)	SK. PINDAH KELUAR Persyaratan Pengurusan: 1. Surat Pengantar RT/ RW 2. KK Asli 3. KTP Asli	KET. DOMISILI Persyaratan Pengurusan: KK/KTP	AKTA KELAHIRAN Persyaratan Pengurusan: 1. Fotocopy KTP 2. Fotocopy Surat Nikah Orangtua 3. Fotocopy KK
SK. KEMATIAN Persyaratan Pengurusan: 1. SK Kematian 2. Maksud Formalir Permohonan Akta Kematian 3. Surat Kematian dari Kepala Kelurahan	KET. PEMILIKAN MAHAR Persyaratan Pengurusan: 1. KK/KTP 2. Ada Surat Pemberian dari Merua 3. Lampiran Surat-Surat Tanah yang Sebagai Mahar	SK. PINDAH DATANG Persyaratan Pengurusan: 1. Pengantar Pindah dari Tempat Asal 2. Pengantar Pembuatan KK (Membawa KK/KTP)	SK. IMAS Persyaratan Pengurusan: 1. Fotocopy KTP Pemilik dan Pengurus 2. Surat Kuasa Bile yang Mampu adalah Kantor/ Kelurahan 3. Fotocopy Bukti Pemilikan yang Sah & Gambar Arsitektur
SURAT KET. KEWARISAN Persyaratan Pengurusan: 1. Fotocopy KTP/ KK (AKN) dan RT/RW 2. Surat Pengantar dan Pengantar RT/RW 3. Peryat. RT/RW Kelurahan	AKTA NIKAH Persyaratan Pengurusan: 1. Fotocopy KTP 2. Surat Pengantar RT/RW Kelurahan 3. Surat Keterangan Nikah 4. Surat Keterangan Nikah	SK. PERALIHAN HAK Persyaratan Pengurusan: 1. Fotocopy KTP 2. Surat Keterangan Nikah 3. Surat Keterangan Nikah	

KET :

- Setiap Pengurusan Melampirkan SPPT (PBB) tahun berjalan
- Membawa pengantar RT/RW

KPP Kelurahan Aki
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Makassar

Lampiran 4

Kondisi pegawai kantor



Lampiran 5

Kondisi Kantor Kelurahan Limbung



Lampiran 6

Kondisi Pekarangan/Tempat Parkir



Lampiran 7

Surat izin penelitian


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Abdulrahman No. 299 Telp. 841072 Fax. (041) 3861188 Makassar 90221 E-mail: Ap@umuhammadiyah.ac.id


Nomor : 1619/05/C.4-VIII/IV/40/2022
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

21 Ramadhan 1443 H
 22 April 2022 M

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. Sul-Sel
 di –
 Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor 0661/FSP-A.1.VIII/IV/40/2022 tanggal 22 April 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut adalah:

Nama : SYAMSINAR
 No. Stambuk : 105611118718
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian pengumpulan data dalam rangka perulisan Skripsi dengan judul:

"Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Balong Kabupaten Gowa"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 27 April 2022 s/d 27 Juni 2022.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan keruasannya diucapkan Jazakumillaha khaerati katziraa.


 Ketua LP3M,
 Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.
 NBM 101 7716

04-22



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 289/S.01/PTSP/2022	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Gowa
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1619/05/C.4-VIII/IV/40/2022 tanggal 22 April 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: SYAMSINAR
Nomor Pokok	: 105611118718
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul:

**" KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA NEW NORMAL DI KANTOR KELURAHAN
LIMBUNG KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **27 April s/d 27 Mei 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 27 April 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Dra. Hj. SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
Nip : 19650606 199003 2 011

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Masjid Raya No. 38 Tlp. 0411-887188 Sungguminasa 92111

Sungguminasa, 9 Mei 2022

Nomor : 503/380/DPM-PTSP/PENELITIAN/V/2022
 Lamp :
 Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

KepadaYth.

Lurah Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten
 Gowa

di-

Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 0661/FSP/A.1-VIII/IV/1443 tanggal 27 April 2022 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **SYAMSINAR**
 Tempat/Tanggal Lahir : Limbung / 9 April 2001
 Nomor Pokok : 105611118718
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl. H. Sultan Dg Mile

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul "**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA NEW NORMAL DI KANTOR KELURAHAN LIMBUNG KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA**"

Selama 27 April 2022 s/d 27 Mei 2022
 Pengikut

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. **Penelitian/Pengambilan Data** tidak menyimpang dari izin yang diberikan.;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Kepada yang bersangkutan wajib memakai masker;
5. Kepada yang bersangkutan wajib mematuhi protokol kesehatan pencegahan COVID-19.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.



Ditandatangani secara elektronik oleh :
 a.n. BUPATI GOWA
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 H.INDRA SETIAWAN ABBAS,S.Sos,M.Si
 Pangkat : Pembina Utama Muda
 Nip : 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
3. Yang bersangkutan;
4. Pertinggal

1. Dokumen ini diterbitkan sistem Sicantik Cloud berdasarkan data dari Pemohon, tersimpan dalam sistem Sicantik Cloud, yang menjadi tanggung jawab Pemohon
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSE-BSSN.



Balai
 Sertifikasi
 Elektronik



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
KECAMATAN BAJENG
KELURAHAN LIMBUNG**

Jl. Batang Banoa No 2B Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
No 58/KL.LBG/VIII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : LISAN SHIDQI S.STP
Jabatan : Kepala Lurah Limbung

Menerangkan bahwa :

Nama : SYAMSINR
Stambuk Mahasiswa : 105611118718
Tempat Tanggal Lahir : Limbung, 09 April 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Jl. H. Sultan Dg Mile
Kel Limbung Kec Bajeng Kab Gowa

Telah selesai melakukan penelitian di Kelurahan Limbung, Pada tanggal 27 April – 27 Juni 2022 untuk memperoleh data dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan Judul
"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA NEW NORMAL DI KANTOR
KELURAHAN LIMBUNG KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA"
Demikian surat persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Limbung, 16 Agustus 2022

LURAH,

LISAN SHIDQI S.STP

NIP.199205092014061001

Lampiran 8

Lampiran Bebas Plagiat



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

Alamat Kantor : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 861593, 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 : Syamsinar
NIM : 105611118718
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	23 %	25 %
3	Bab 3	7 %	10 %
4	Bab 4	10 %	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, 26 Agustus 2022

Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



H. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411) 866972, 861 593, fax (0411) 865 588
Website: www.library.umh.ac.id
E-mail: perpustakaan@umh.ac.id

RIWAYAT HIDUP



SYAMSINAR, lahir di Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa, pada tanggal 09 April 2001, penulis adalah anak ke tujuh dari tujuh bersaudara dan merupakan buah hati dari pasangan ayahanda Alm Syamsuddin dan ibunda Sahawan. Penulis memulai jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 2006 di SD Inpres Limbung dan tamat pada tahun 2012. Pada Tahun 2012, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Pakue dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun 2015, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Pakue dan pindah sekolah ke SMA Negeri 2 Gowa dan tamat pada tahun 2018. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 2 Gowa tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan tinggi pada tahun 2018 dan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, serta usaha yang disertai doa dari kedua orangtua dan saudara, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Publik pada Era Nnew Normal Di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa” dan penulis menyelesaikan kuliah pada tahun 2022.