

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KECAMATAN PITUMPANUA KABUPATEN WAJO**



oleh

BS ALMALIA FITRI

105611106121

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KECAMATAN PITUMPANUA KABUPATEN WAJO**

Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar Ilmu

Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

BS ALMALIA FITRI

105611106121

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024-2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor
Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo

Nama Mahasiswa : Bs Almalia Fitri

Nomor Induk Mahasiswa 105611106121

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si


Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

Mengetahui:

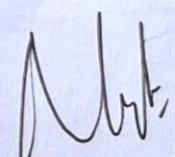
Dekan

Ketua Program Studi



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

NBM: 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM: 991742

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Bs Almalia Fitri

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106121

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 2025

Yang Menyatakan



Bs Almalia Fitri

HALAMAN PERNYATAAN

iii





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 : 030/FSP/A.4-II/I/46/2025. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, tanggal 11 bulan Januari tahun 2025

Mengetahui:

Ketua

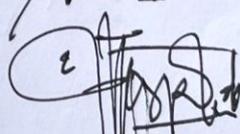
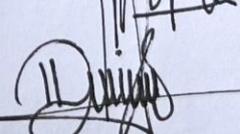
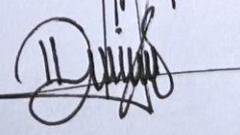
Sekretaris


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


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

Tim Penguji:

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si
2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd
3. Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom
4. Dian Lestari, S.Sos., M.AP

ABSTRAK

Bs Almalia Fitri, 2024. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo” di bimbing oleh Muhlis Madani dan Nurbiah Tahir.

Penelitian ini dilakukan karena ketertarikan peneliti terhadap apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana dimensi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

Untuk menjawab permasalahan tersebut maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo yaitu dalam hal *Tangible*, atau bukti fisik, bahwa di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo kenyamanan masyarakat menjadi hal yang paling utama. *Reliability*, atau kehandalan di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. *Responsiveness*, atau tanggapan pegawai sudah sesuai SOP dan mottonya yaitu MASIPA sehingga selalu mengusahakan kenyamanan masyarakat di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. *Assurance*, atau jaminan pegawai kepada masyarakat berupa keamanan data sehingga masyarakat tidak perlu khawatir atas kebocoran data pribadi di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. *Empathy* atau empati bahwa pegawai akan lebih memberikan perhatian khusus pada masyarakat yang memiliki keterbatasan khusus seperti disabilitas atau lanjut usia di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN PITUMPANUA KABUPATEN WAJO”**.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si selaku penasehat akademik yang selalu memberikan saran dan motivasi.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Seluruh civitas akademik bapak/ibu dosen maupun asisten dosen, dan staf pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kedua Orang Tua saya Bapak tercinta Kasman dan Ibu Jusniar yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan dan senantiasa mendoakan serta memberi dukungan penuh yang tiada bernilai baik moral maupun materi serta nasehat dan pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari-hari dalam kehidupan ini, terima kasih telah berjuang untuk saya terus belajar sehingga saya berada dibangku sarjana.
7. Kedua adik saya, Besse Elis Safitri dan Besse Difa Syakira Putri yang selalu menjadi sumber semangat dan kebahagiaan yang memberikan warna dan kekuatan tersendiri bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada bapak Junisatri Rasyid selaku Camat dan seluruh staf dan pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo yang telah menerima saya dengan sangat baik dan bersedia meluangkan waktu untuk menjadi informan, terimakasih telah melancarkan saya dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebut satu per satu, terima kasih telah telah menjadi sahabat, pendukung, dan juga motivator selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kebersamaan, tawa, dan perjuangan kita bersama akan selalu menjadi kenangan berharga. Semoga persahabatan ini terus terjalin dan kesuksesan selalu menyertai langkah kita

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 2025

Bs Almalia Fitri



DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Konsep dan Teori.....	12
C. Kerangka Pikir.....	18
D. Fokus Penelitian.....	19
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	24
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	24
C. Sumber Data Penelitian.....	25
D. Informan Penelitian.....	26

E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data	28
G. Teknik Pengabsahan Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
B. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Pitumpanua	34
C. Hasil Penelitian.....	51
Dari tabel di atas maka dapat diketahui bahwa dari lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu bukti fisik (<i>tangible</i>), Keandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), Jaminan (<i>assurance</i>), dan Empati (<i>emphaty</i>) ada satu indikator yang belum sesuai dengan standar kepuasan masyarakat yaitu terkait daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	69
D. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN DAN DOKUMENTASI.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau organisasi bahkan dalam birokrasi pemerintahan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu (Akay et al., 2021). Pelayanan publik merupakan hak seluruh masyarakat tanpa kecuali (Cendana & Oktariyanda, 2022). Kantor kecamatan merupakan instansi pemerintahan penyedia pelayanan publik yang berperan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan dalam lingkup wilayah kecamatan. Oleh karena itu sangat penting bagi suatu instansi layanan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan dapat memenuhi kepuasan dan harapan publik sehingga menciptakan instansi pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk pelayanan jasa publik yang prinsipnya sebagai tanggung jawab yang di laksanakan oleh aparatur birokrasi pemerintah ataupun daerah dalam rangka sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun sebagai bentuk pemenuhan dan pelaksanaan ketentuan dari peraturan perundang-undangan (Marande, 2019).

Suatu pelayanan publik akan dianggap berkualitas apabila pelayanan yang di berikan itu dianggap memuaskan, dalam artian dalam proses pelayanan yang di berikan kepada masyarakat memenuhi standar kriteria kepuasan masyarakat yang beragam. Hal yang seringkali menjadi sorotan utama penilaian masyarakat

salah satunya dalam hal kinerja pegawai. (Syaepudin & Dwiyanto Nurlukman, 2022) dalam Rahayu (2020) mengungkap bahwa dalam melaksanakan dan menyelenggarakan pelayanan publik birokrasi pemerintah pusat maupun daerah harus terus mengalami perbaikan-perbaikan untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal dan berkualitas.

Pemerintah yang baik pada hakekatnya adalah pemerintah yang dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik yang berkaitan dengan tanggung jawab dan keterbukaannya dalam memberikan pelayanan yang terbaik serta berkualitas karena pemerintah khususnya pemerintah daerah merupakan ujung tombak yang dalam proses pelayanannya berhadapan langsung dengan masyarakat sehingga pemerintah wajib memberikan pelayanan yang optimal dan sepenuh hati demi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Siera A, Arif MD, 2019).

Lembaga atau organisasi akan selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang dapat mendorong dan meningkatkan kualitas pelayanan secara proaktif dan cermat sehingga pelayanannya dapat memenuhi keinginan serta standar kepuasan masyarakat yang luas. Dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dengan pihak-pihak yang terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas (Awaliyah Matondang et al., 2024). Kualitas pelayanan publik oleh

aparatus pemerintah akan tercerminkan dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban dan tugas dari masing-masing aparatur birokrasi pemerintahan (Pongantung et al., 2021). Sebuah organisasi pemerintahan sebagai penyelenggara berkewajiban untuk menyelenggarakan dan melaksanakan tugas khususnya dalam hal pelayanan publik sesuai dengan tujuan awal dari pembentukannya. (Marande, 2019b)

Masalah pelayanan publik sangat menarik untuk di cermati karena menyangkut pada kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar sebagai warga negara serta pelayanan administrasi yang juga terkait dengan kegiatan publik. Untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal maka perlu ada standar birokrasi untuk mengukur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (F. Setiawan, 2022). Oleh karena itu untuk kualitas pelayanan yang baik dan terukur, pemerintah mengeluarkan peraturan yang tertuang dalam sebuah Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2023 tentang umum penyelenggaraan pelayanan publik. (Suryantoro & Kusdyana, 2020)

Menurut Sri Maulidiah dalam bukunya pelayanan publik mengatakan bahwa pada hakekatnya adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan langsung oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintahan, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi

pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungan terhadap lembaga pemerintah (Maulidiah, 2014). Birokrasi pemerintah merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat (Prihatin et al., 2021)

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pitumpanua, Kabupaten Wajo. Serta mengetahui faktor yang menjadi kelebihan dan kekurangan dalam proses pelayanan yang diberikan yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satunya yaitu mengenai masalah pelayanan yang masih sulit diakses langsung oleh masyarakat, prosedur pelayanan yang terkadang berbelit-belit dan menyulitkan masyarakat seperti pada saat ingin mengurus/membuat surat, serta terjadinya pungutan liar atau pungli (Prihatin et al., 2021). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat saat ini masih dianggap kurang baik pada instansi pusat maupun daerah seperti fenomena pungli, masyarakat yang kurang mampu mendapat pelayanan yang lebih lambat dibandingkan masyarakat yang memiliki biaya yang lebih ataupun yang memiliki kenalan atau kerabat pada instansi tersebut sehingga masyarakat berharap kualitas dan mutu pelayanan harus terus menerus ditingkatkan (Sulaiman et al., 2022). Masyarakat berharap aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai aparatur pelayanan publik menjalankan tugasnya dengan

baik untuk masyarakat demi menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan dan juga harapan masyarakat (Hidayah, 2020).

Kecamatan Pitumpanua merupakan daerah yang kaya akan sumber daya alam yang berada di Kabupaten Wajo. Letak Kecamatan Pitumpanua berada di dekat perbatasan antara Kabupaten Wajo dan Kabupaten Luwu. Di Kecamatan Pitumpanua jumlah penduduk yang terdaftar sekitar 40.452 jiwa yaitu diantaranya 19.917 jiwa laki-laki dan 20.535 jiwa perempuan dengan luas wilayah 207.17 kilometer persegi yang mencakup 27 desa/kelurahan.

Dari Kantor Kecamatan Pitumpanua, Kabupaten Wajo ada beberapa yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan tersebut seperti, masih kurangnya ketersediaan dan kesulitannya masyarakat dalam mengakses layanan online yaitu seperti dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), pembuatan Akta dan jenis layanan lainnya yang ada di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Pitumpanua juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan seperti penyediaan tempat duduk yang nyaman bagi masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan. Selanjutnya yaitu responsif petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan penjelasan terkait dengan jenis layanan yang ada, sikap ramah dan tanggap saat membantu dan melayani masyarakat. Kemudian adalah waktu pelayanan tentang seberapa cepat proses penyelesaian layanan yang dilakukan atau waktu antrian pada saat menunggu proses layanan. Dan terakhir yaitu masih belum ada mekanisme sistem pengaduan masyarakat yang dapat

menampung keluhan dan saran dari masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan.

Terkait dari dimensi kualitas pelayanan publik hal yang menjadi fokus dalam penelitian di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo yaitu *Tangible*, atau bukti fisik yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi di Kantor Kecamatan Pitumpanua kabupaten Wajo. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Dimensi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dari penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Dimensi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pitumpanua.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dalam hal pengetahuan sekaligus berpartisipasi aktif dalam pengembangan pemikiran bagi mahasiswa mengenai kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi peneliti dan juga referensi bagi mahasiswa dalam menambah ilmu dan wawasan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA



Gambar 2.1 Voshviewer Kualitas Pelayanan Publik

Dari hasil VOSviewer menunjukkan bahwa "kualitas pelayanan" (*service quality*) merupakan tema sentral yang terkait erat dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), keandalan (*reliability*), dan penerapan teknologi seperti *e-government*. Cluster hijau menggambarkan hubungan dengan kepuasan pelanggan, dan menunjukkan fokus pada persepsi pengguna layanan. Sementara itu, cluster merah menyoroti aspek teknis pelayanan, seperti keandalan, jaminan, dan inovasi berbasis teknologi.

Hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mencerminkan pentingnya meningkatkan standar layanan, terutama melalui elemen kepercayaan dan penerapan teknologi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dari penelitian yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan maka pegawai harus lebih memperhatikan dan meningkatkan standar pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk memperoleh bahan perbandingan serta acuan dalam penelitian ini. Selain itu juga untuk mengatasi anggapan persamaan dengan penelitian ini, maka dalam hal ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu dalam sebagai berikut:

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhaini Prihatin, Zaili Rusli, dan Hasim As'ari (2021)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota	Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, menurut peneliti pada Kantor Camat Dumai Kota bahwa yang menjadi faktor penghambat untuk mencapai optimalnya pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Kota adalah sarana dan prasarana seperti bangunan dan ruangan yang kurang memadai sehingga bisa mempengaruhi kenyamanan para petugas birokrasi yang bertugas dan juga mesyarakat. Peneliti juga menjelaskan bahwa yang menjadi penghambat dalam optimalnya kualitas pelayanan di Kantor Camat Dumai Kota adalah masih ditemukan pegawai yang masih belum

			<p>mahir dalam mengoperasikan perangkat atau sistem pelayanan yang tersedia dan masih ada pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat. Dan yang terakhir peneliti menjelaskan bahwa adanya ketidakjelasan kepastian waktu dalam proses pelayanannya seperti surat-menyurat sehingga masyarakat bingung dan tidak mengetahui kapan proses administrasinya selesai. (Prihatin et al., 2021)</p>
2.	Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, dan Agus Zainal Abidin (2021)	Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan.	<p>Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, menurut peneliti berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Purwodadi dalam hal aspek bukti fisik (<i>tangible</i>) masih belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Aspek kehandalam (<i>reliability</i>) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal pelayanan dalam menangani keluhan masyarakat dan handal dalam segi ketepatan waktu dalam proses pelayanan. Aspek daya tanggap (<i>responsiveness</i>) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pegawai pada saat membantu masyarakat khususnya pada saat interaksi dalam proses administrasi terlihat pegawai yang langsung membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Aspek jaminan (<i>Assurance</i>)</p>

			<p>dari hasil penelitian menunjukkan bahwa khususnya dalam hal keamanan seperti parkir yang disediakan dengan pengamanan oleh satpam atau tukang parkir sehingga meningkatkan rasa aman masyarakat pada saat melakukan transaksi ataupun pada saat ada barang yang tertinggal maka pegawai akan bertanggung jawab mengamankan barang masyarakat sebelum di ambil kembali oleh pemilik. Aspek empati (emphaty) dari hasil penelitian bahwa di Kantor Kecamatan Purwodadi dengan memberikan kesan yang menyenangkan, ini dilihat dari sikap pegawai yang memberikan penjelasan terhadap keluhan masyarakat dengan jelas dan mudah dipahami dan dalam hal prosedur pelayanan pegawai menerima saran dan kritik dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik lagi. (Rohman et al., 2021)</p>
--	--	--	--

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

Kesimpulannya, penelitian terdahulu dijadikan sebagai referensi dan landasan teoritis untuk memperkuat argumen penelitian, dan mengidentifikasi perkembangan kajian untuk menghindari pengulangan studi yang lama serta memperjelas posisi penelitian dengan membandingkan hasil yang diperoleh dalam bidang kajian yang diteliti.

Sehingga penelitian dengan judul kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten wajo dengan penelitian terdahulu memiliki perbedaan dari aspek fokus penelitian yang digunakan dan juga penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan pitumpanua kabupaten Wajo pada tahun 2024 sehingga memberikan konteks yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

B. Konsep dan Teori

1. Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah, mendefinisikan bahwa“ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Pelayanan Publik (Hidayah, 2020)

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang –undangan.(Akay et al., 2021)

Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, tetapi juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan

masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan. Aspek pelayanan kepada masyarakat inilah yang menjadi salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Sebagaimana dinyatakan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan umum, merupakan perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan yang dimaksud.(Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayati, 2019)

Pelayanan publik (*public service*) merupakan suatu kegiatan atau sebuah rangkaian kegiatan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga Indonesia atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi oleh aparaturnegara penyelenggara pelayanan publik(Riani, 2021).

Public Service atau pelayanan publik merupakan satu cakupan yang sangat penting dan sangat diperlukan oleh setiap negara, pelayanan publik dapat diartikan melayani atau memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai suatu kepentingan pada organisasi tertentu untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah yang dimiliki dalam hal administratif dengan aturan dan cara tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku(Haqie, Nadiyah, 2020).

Pelayanan publik yang profesional menurut (Bisri & Asmoro, 2019) yaitu pelayanan yang berlandaskan responsibilitas dan akuntabilitas yaitu dari aparatur pemerintah pemberi pelayanan memiliki ciri sebagai berikut:

- a. Efektif
- b. Sederhana
- c. Transparan
- d. Persyaratan pelayanan
- e. Unit kerja atau pejabat profesional yang berwenang
- f. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan prosedur pelayanan
- g. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
- h. Jadwal pelaksanaan pelayanan
- i. Responsif dan Adaptif.

Pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat dari penyelenggara pelayanan yaitu aparatur pemerintahan pusat atau daerah demi tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada suatu negara agar mendapatkan kepuasan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas (Suhartoyo, 2019).

Kurniawan dalam (Tahir, 2019) mengungkapkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada sebuah organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang menjadi hal utama dalam sebuah organisasi atau instansi karena dapat mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi tersebut, dalam hal ini suatu organisasi atau instansi akan di anggap baik jika dapat menyiapkan atau memberikan pelayanan barang ataupun jasa yang sesuai dengan keinginan masyarakat dan mencapai standar kepuasan masyarakat terhadap organisasi atau instansi tersebut (Br Marbun et al., 2022).

Menurut Pasuraman dalam (Afan Zaini, 2022) kualitas pelayanan adalah suatu perbandingan antara apa yang dirasakan oleh penerima pelayanan (*persepsi*) dengan apa yang diharapkan oleh penerima layanan. Sedangkan Tjipto dan Chandra dalam (Agusti & Verano, 2022) mendefenisikan kualitas pelayanan adalah sebagai bentuk dalam upaya untuk mewujudkan suatu kebutuhan, keinginan, serta ketepatan untuk mengimbangi harapan terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono dalam (Sangadji, 2021), kualitas pelayanan merupakan bagaimana tingkat atau seberapa bagusnya pelayanan yang dapat diberikan agar untuk menginterpretasikan harapan atau ekspektasi penerima layanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan ketidaksesuaian antara sebuah harapan sebuah layanan yang diberikan dan kinerja yang dilakukan, maka ini dapat dicapai dengan memahami serta meningkatkan kinerja operasional dengan mengidentifikasi masalah dengan cepat serta sistematis untuk mengukur kinerja pelayanan dan mengukur kepuasan hasil kinerja (Asti & Ayuningtyas, 2020).

Lupiyadi dalam (A. Setiawan et al., 2019) mengatakan bahwa ada lima perspektif tentang kualitas yaitu salah satunya adalah kualitas dapat dilihat tergantung dari orang yang menilainya, sehingga dapat diartikan bahwa yang dapat memuaskan preferensi seseorang adalah yang paling berkualitas tinggi.

Menurut Azwar dalam (Wisudaningsi et al., 2019) kualitas pelayanan adalah sesuatu yang unik, sebab dimensi dan indikatornya akan berbeda setiap orang yang terlibat dalam proses pelayanan. Maka untuk mengatasi perbedaan tersebut maka diperlukan standar atau pedoman sebagai hakikat dasar dalam penyelenggaraan pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merujuk pada kepuasan dari penerima layanan dan kesempurnaan dari pelayanan yang diberikan untuk memenuhi standar kebutuhan dan keinginan penerima layanan yaitu masyarakat.

Dalam (Suryantoro & Kusdyana, 2020) untuk meningkatkan kualitas pelayanan ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi yaitu sebagai berikut:

- a. Sumber daya manusia (SDM)
- b. Kesadaran
- c. Aturan
- d. Organisasi
- e. Keterampilan dan kemampuan
- f. Sarana pelayanan
- g. Pengalaman penerima layanan
- h. Faktor eksternal dan internal

3. Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan

Pelayanan publik pada Kantor Kecamatan sangat berperan penting karena memberikan layanan yang langsung kepada masyarakat untuk membantu serta memenuhi kebutuhan masyarakat terkait sistem pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan. Oleh karena itu pelayanan di Kantor Kecamatan khususnya pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo, perlu memperhatikan prinsip-prinsip dasar mengenai pelayanan publik yang berlaku di tingkat kecamatan dengan memperhatikan kondisi lokal yang mungkin berbeda dengan karakteristik daerah lain.

Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo merupakan salah satu instansi pemerintahan yang berada di Kecamatan Pitumpanua. Dengan kondisi masyarakat yang beragam, hal ini dapat mempengaruhi jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti dalam hal pengurusan administrasi, perizinan usaha, dan layanan kependudukan.

Adapun jenis pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo adalah sebagai berikut:

1. **Administrasi Kependudukan** : Pada Kantor Kecamatan Pitumpanua layanan administrasi kependudukan berupa, pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan Akta Kematian.
2. **Pelayanan Perizinan**: Pada Kantor Kecamatan Pitumpanua, pelayanan dalam hal perizinan seperti surat-surat terkait perizinan lahan dan

pemberian izin usaha, karena sebagian masyarakat di daerah ini bekerja sebagai petani, pekebun dan sektor usaha mandiri.

3. Pelayanan Sosial dan Bantuan: Kantor Kecamatan Pitumpanua juga sering terlibat dalam hal bantuan sosial pemerintah untuk masyarakat yang membutuhkan seperti, bantuan sembako, bantuan kesehatan, dan program-program lainnya.

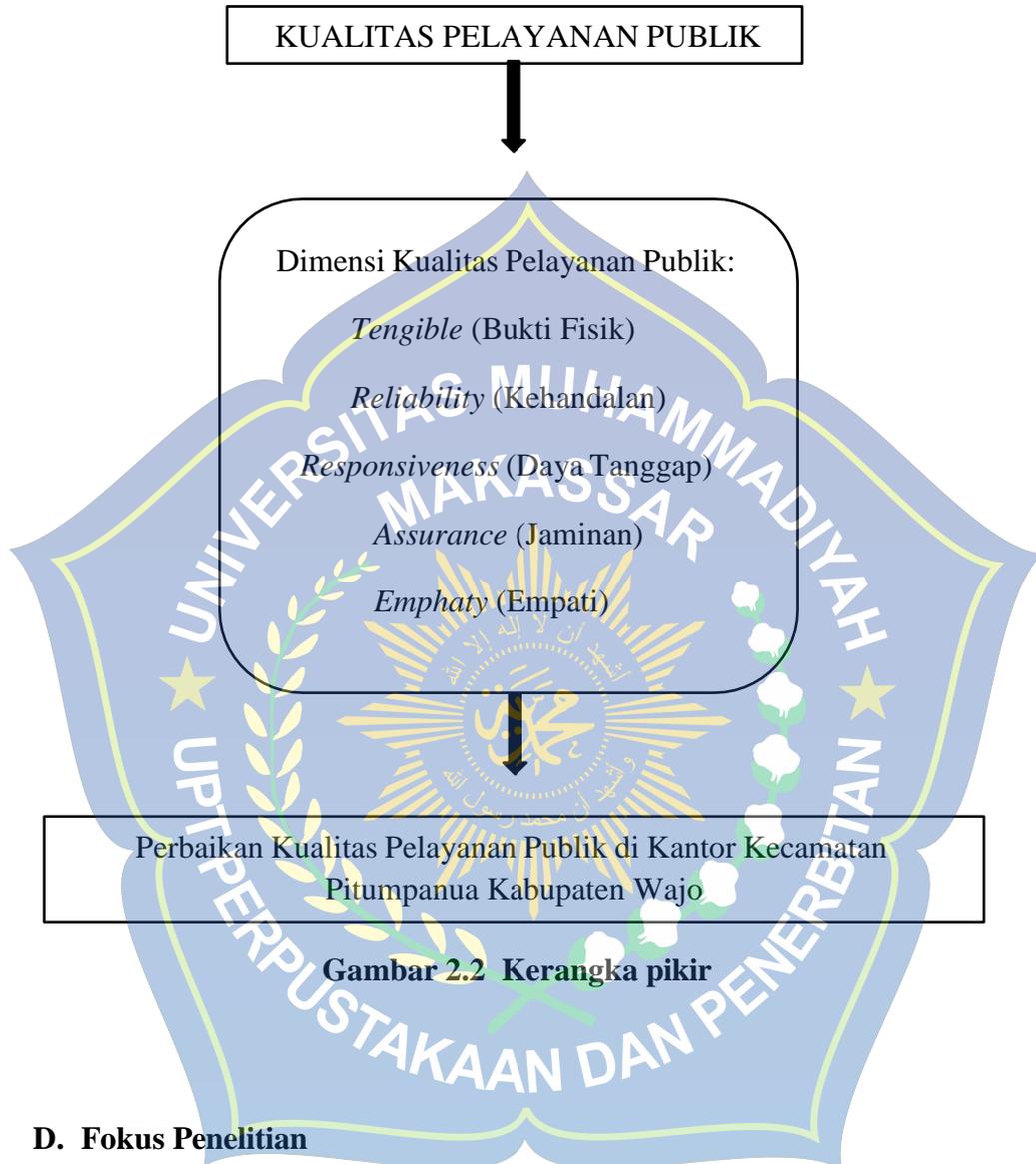
C. Kerangka Pikir

Dalam upaya mencapai pemenuhan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo, ada lima indikator yang perlu ada dalam pemenuhan kepuasan masyarakat dalam Teori Pasolong dalam (Hidayah, 2020) untuk mencapai kualitas pelayanan publik khususnya di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo yaitu sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*emphaty*)

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka peneliti menyusun kerangka pikir sebagai berikut:

Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.2 Kerangka pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pitumpanua, Kabupaten Wajo dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan berdasarkan Teori Pasolog yaitu sebagai berikut:

- a) *Tengible* (Bukti fisik)
- b) *Reliability* (Kehandalan)
- c) *Responsiveness* (Daya tanggap)

d) *Assurance* (Jaminan)

e) *Emphaty* (Empati)

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, teori Pasolong dalam (Hidayah, 2020) Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu :

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Pitumpanua kabupaten Wajo.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Maksudnya adalah bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar dan prinsip-prinsip pemerintahan dalam memberikan pelayanan ke masyarakat di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Seperti kecepatan pegawai dalam

membantu dan menangani masalah atau keluhan dari masyarakat di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Seperti kemampuan komunikasi pegawai dengan masyarakat terhadap keluhan dan masalah sesuai dengan layanan yang ada di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Pitumpanua, Kabupaten Wajo. Adapun waktu penelitiannya dilakukan sekitar 5 November – 27 Desember.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memahami dan menghasilkan data dari sudut pandang partisipan atau subjek penelitian. Penelitian menggunakan metode kualitatif akan menghasilkan data yang berupa narasi atau deskripsi sehingga peneliti dapat mengembangkan teori berdasarkan data yang diperoleh sehingga menekankan pentingnya konteks dan interaksi antara peneliti dan juga partisipan dalam proses pengumpulan data.

Adapun tipe penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memperoleh data dalam bentuk informasi. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data kemudian diuraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan apa yang ingin diketahui.

C. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan atau responden yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. Adapun sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Observasi yaitu pengamatan lapangan langsung oleh peneliti di kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.
- b) Wawancara kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan publik, Pegawai kantor sebagai pemberi pelayanan dan pihak-pihak yang terkait dengan kebijakan pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.
- c) Dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang dikumpulkan yang terkait dengan kebijakan layanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang mendukung pada penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. Adapun sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Penelitian Terdahulu, Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang digunakan sebagai perbandingan.
- b) Literatur Akademik seperti, buku, jurnal, artikel atau referensi lain yang membahas teori mengenai kualitas pelayanan publik serta standar pelayanan publik yang sesuai dengan kebijakan pemerintah.

D. Informan Penelitian

Informan (narasumber) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo : Junisatri, S.STP.
2. Staf/pegawai Kantor Kecamatan Pitumpanua, Kabupaten Wajo, sebagai pelaksana layanan : Anwar S.Ap.
3. Masyarakat: Ibu Irvadilla.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, dan wawancara. Teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian untuk mengetahui data-data relevan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sesuai dengan definisi dan keterangan mengenai teknik pengumpulan data tersebut menggunakan teknik penelitian yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Menurut Zechmeister et all dalam

(Putri et al., 2024) tujuan observasi adalah untuk memperoleh informasi tingkah laku yang mendalam dan bisa dijelaskan dengan individual.

Hasil dari observasi berupa data yang dituangkan dalam bentuk tulisan agar dapat menjadi informasi bagi pembaca tentang hasil pengamatan yang dilakukan sehingga hasil data yang diperoleh bersifat objektif dan bukan berupa opini serta sistematis sesuai struktur yang ditetapkan (Qomariyah et al., 2021).

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan dengan dua pihak, yaitu pewawancara dan yang terwawancara. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan data dengan metode memahami, mengidentifikasi, dan selanjutnya mengembangkan teori. Dengan wawancara peneliti juga dapat memungkinkan peneliti untuk memperoleh data lebih mendalam dan lebih subyektif (Simbolon, Oktaviani et al., 2024).

Wawancara merupakan eksplorasi yang mendalam dan observasi yang menyeluruh pada suatu fenomena yang menjadi objek penelitian, wawancara melibatkan sekurangnya dua orang yaitu satu menjadi pewawancara dan satunya menjadi narasumber meskipun demikian wawancara juga bisa melibatkan beberapa orang, wawancara ini disebut dengan wawancara kelompok (*group interview*) (Hansen, 2020).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Peneliti mengumpulkan data dengan cara meneliti dokumen-dokumen atau surat yang terkait dan ada hubungannya dengan obyek yang diteliti.

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data dengan mengumpulkan informasi dari dokumen atau arsip yang ada serta pada laporan, buku, dokumen resmi, ataupun catatan administratif lainnya. Dengan metode dokumentasi juga memungkinkan peneliti untuk memperoleh data dengan efisien dan historis.

F. Teknik Analisis Data

Kegiatan analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang membentuk siklus dan dilaksanakan secara bersamaan diantaranya yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Menurut Silalahi, reduksi data adalah bentuk analisis data dengan cara menyederhanakan, meringkas, menajamkan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa untuk mendapatkan kesimpulan-kesimpulan atas data yang direduksi tersebut.

2. Penyajian Data

Setelah direduksi, selanjutnya adalah menyajikan data. Menurut (Usman & Akbar, 2003). Data merupakan kegiatan penyajian data dalam bentuk matriks, *network*, *chart*, atau grafik dan sebagainya dalam usaha untuk memberikan sajian singkat dan menarik terkait data namun tetap memberikan gambaran keseluruhan data tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Tahapan terakhir, Menurut (Silalahi, 2012). Pada saat peneliti melakukan proses pengumpulan data, peneliti tersebut mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, sebab akibat dan proporsi untuk menarik kesimpulan awal yang mula-mula tidak begitu jelas atau terperinci namun kemudian terus mengikat menjadi lebih terperinci.

Verifikasi atas kesimpulan yang diambil selama penelitian berlangsung. Menurut Silalahi, verifikasi merupakan proses pengujian kebenaran, kekukuhan dan kecocokan makna yang muncul dari data sehingga terbukti validasi data tersebut.

G. Teknik Pengabsahan Data

a) Triangulasi Sumber,

Menguji kredibilitas data yang digunakan dengan mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber informasi yang didapatkan dan

mendapat perspektif yang lebih komprehensif. Seperti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b) Triangulasi Teknik

Menguji kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda untuk meningkatkan validitas dan memberikan analisis yang mendalam dengan sudut pandang yang berbeda terhadap fenomena yang diteliti.

c) Triangulasi Waktu

Menguji kredibilitas data dengan teknik yang dilakukan dengan pengecekan dan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda untuk mengamati perubahan atau perkembangan objek yang diteliti dari waktu ke waktu.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo

Kabupaten Wajo merupakan salah satu kabupaten yang ada di Sulawesi Selatan, Indonesia dengan luas wilayah $\pm 2.506,19$ kilometer persegi. Kabupaten Wajo dengan Ibu Kota yang berada di kota Sengkang ini memiliki 14 Kecamatan yang salah satunya adalah Kecamatan Pitumpanua dengan ibu kota yaitu Siwa.

Letak geografis Kecamatan Pitumpanua berbatasan dengan Kecamatan Keera di sebelah selatan, Teluk Bone di sebelah Timur, Kabupaten Luwu sebelah Utara, dan Kabupaten Sidrap di sebelah Utara. Kecamatan Pitumpanua yang memiliki luas wilayah $\pm 207,17$ kilometer persegi atau 8,26 persen dari luas Kabupaten Wajo yang terbagi dalam 4 kelurahan, 15 Lingkungan, 23 Desa dan 74 Dusun.

Tabel 4.1 Data Luas Desa atau Kelurahan di Kecamatan Pitumpanua

Desa/Kelurahan	Luas (km²)
Simpellu	14,75
Lompoloang	8,01
Lauwa	19,15
Alesilurunge	17,18

Benteng	23,03
Tobarakka	16,02
Abbanderangge	31,15
Tangkoro	9,20
Tanrongi	7,48
Bulete	18,79
Siwa	8,05
Batu	17,00
Tellesang	8,20
Marannu	9,12
Lacinde	5,00
Jauh Pandang	5,10
Buriko	5,40
Bau-Bau	5,79
Bulu Siwa	4,40
Ale Lebbae	3,60
Botto Tengnga	8,17
Kaluku	6,06
Mattirowalie	11,43
Macolli Loloe	7,02
Lompo Bulu	8,73
Padang Loang	15,71
Kompong	7,40

Adapun wilayah terdekat dari ibukota kecamatan adalah Kelurahan Siwa dengan luas wilayah 8,01 kilometer persegi. Sedangkan untuk wilayah yang paling jauh dari ibukota kecamatan adalah Desa Abbanderangge dengan luasa wilayah 31,15 kilometer persegi.

Jumlah penduduk Kecamatan Pitumpanua berdasarkan data yang ada yaitu 43.081 jiwa yaitu laki-laki 21.274 jiwa dan perempuan 21.807 jiwa. Dengan besarnya angka rasio jenis kelamin yaitu 98 yang artinya penduduk laki-laki lebih sedikit daripada penduduk perempuan. Jumlah penduduk terbanyak berada di Kelurahan Siwa dengan jumlah penduduk sebanyak 6.326 jiwa sedangkan penduduk yang paling sedikit berada di Desa Maccolli Loloe.

Kecamatan Pitumpanua merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang kaya akan hasil alamnya seperti pertanian, perkebunan dan perikanan. Karena sebagian besar mata pencaharian masyarakat yaitu bertani/berkebun dan juga bekerja sebagai nelayan. Meskipun demikian masyarakat Kecamatan Pitumpanua sebagian bermata pencaharian sebagai wiraswasta (pedagang), pegawai negeri sipil, peternak dan juga lainnya. Di Kecamatan Pitumpanua terdapat salah satu dermaga pelabuhannya yang andalan yaitu Pelabuhan Bangsala'e Siwa yaitu transportasi laut yang menghubungkan dengan Sulawesi Tenggara dan Indonesia bagian timur.

Keadaan Agama masyarakat Kecamatan Pitumpanua sebagian besar adalah beragama Islam dan sebagian masyarakat ada yang beragama non-muslim. Walaupun demikian masyarakat Kecamatan Pitumpanua tetap hidup sejahtera dan tentram dengan saling menghargai dan menghormati keberagaman yang ada.

B. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Pitumpanua

1. Visi dan Misi

1) Visi

Sebagai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo Adapun visi dari Kantor Kecamatan Pitumpanua adalah sebagai berikut:

“Terwujudnya kepuasan masyarakat dengan prinsip melayani sepenuh hati, santun, bersih, dan tepercaya (Massipa)”

2) Misi

Adapun Misinya sebagai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo Kecamatan Pitumpanua adalah:

- a) Mewujudkan tertib administrasi pelayanan untuk memberikan kepastian hukum dalam proses maupun produk pelayanan sebagai wujud tanggung jawab pelaksanaan tugas.
- b) Meningkatkan profesionalisme petugas dan sistem pelayanan untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- c) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas serta membangun mekanisme kontrol yang partisipatif untuk menumbuhkan pelayanan yang bersih dari kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

- d) Melakukan penilaian kinerja pelayanan dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara periodik.

3) Motto

Adapun motto dari Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo adalah “MASSIPA” yang artinya sesuai dengan visi misinya yaitu melayani sepenuh hati, Santun, Bersih, dan Tepercaya. Dalam istilah Bugis, MASSIPA merupakan bentuk kepuasan terhadap sesuatu hal.

2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Berikut adalah keterangan nama dan jabatan dari struktur kerja yang ada di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

Tabel 4.2 Struktur Organisasi

No	Nama	Nip	Jabatan
1.	Junisatri, S.STP	19860610 200412 1 001	Camat Pitumpanua
2.	Arriyanti Marzuki, S.Pt., M.M	19701206 200502 2 005	Sekretaris Camat
3.	Anwar, S.AP	19740515 200406 1 002	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4.	Muhammad Feisal Ariwiguna Asimu, S.STP	19940325 201903 1 001	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
5.	Sriati Dahlan, S.IP	19750909 200412 2 012	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan (PMD)
6.	Sitti Rahmah, S.Sos	19750217 200812 2 008	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial
7.	Haeruddin, S.H	19730801 200604 1 001	Kepala Seksi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat
8.	Dra. Rosmini	19660608 200406 2 001	Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan
9.	Irman Jaya, S.Sos	19790508 200406 1 001	Kepala Seksi Tata Pemerintahan

3. Rincian Tugas Petugas Pelayanan

1) Petugas Loker I

- a) Menerima pendaftaran permohonan bidang perizinan.
- b) Entry data pemohon dan jenis permohonan ke dalam aplikasi sistem pelayanan.
- c) Mencatat nomor pendaftaran berkas dan memberikan resi pendaftaran kepada pemohon.

- d) Memeriksa kelengkapan persyaratan, dituangkan dalam checklist persyaratan.
- e) Mengembalikan berkas yang tidak lengkap kepada pemohon.
- f) Meneruskan berkas lengkap kepada kepala seksi terkait.
- g) Menginformasikan jadwal verifikasi kepada pemohon (bila diperlukan verifikasi lapangan).

2) Petugas Loker II

- a) Menerima pendaftaran permohonan bidang non perizinan
- b) Entry data pemohon dan jenis permohonan ke dalam aplikasi sistem pelayanan.
- c) Mencatat nomor pendaftaran berkas dan memberikan resi pendaftaran kepada pemohon.
- d) Memeriksa kelengkapan persyaratan, dituangkan dalam checklist persyaratan.
- e) Mengembalikan berkas yang tidak lengkap kepada pemohon.
- f) Meneruskan berkas lengkap kepada kepala seksi terkait.
- g) Menginformasikan jadwal verifikasi kepada pemohon (bila diperlukan verifikasi lapangan)

3) Petugas Loker III

- a) Menyerahkan Surat Ketetapan Restribusi Daerah (SKRD) atau sejenisnya kepada pemohon (untuk izin yang dipungut retribusi.
- b) Meminta bukti pembayaran retribusi kepada pemohon (untuk izin yang dipungut retribusi) sebagai dasar penyerahan izin.
- c) Menyerahkan produk pelayanan (izin/rekomendasi/lainnya) secara langsung kepada pemohon.
- d) Menerbitkan tanda bukti penyerahan izin.
- e) Bersamaan dengan penyerahan izin, menyerahkan quistioner tingkat kepuasan pelayanan untuk diisi dan diserahkan kembali oleh pemohon.

4) Petugas Loker IV

- a) Melayani pembayaran retribusi
- b) Menyerahkan bukti pembayaran retribusi
- c) Melakukan rekapitulasi penerimaan harian pendapatan daerah dari retribusi.

5) Customer Service

- a) Memberikan seluruh informasi pelayanan yang dibutuhkan pemohon secara jelas, lengkap dan akurat.
- b) Membantu, mengarahkan, dan memfasilitasi pemenuhan persyaratan bagi pemohon yang membutuhkan

c) Melayani, memfasilitasi dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui kotak pengaduan.

6) Pengawas atau Penanggung Jawab Harian

a) Mengawasi dan memastikan seluruh proses penyelenggaraan pelayanan di ruang pelayanan agar berjalan tertib, aman, nyaman dan lancar.

b) Memastikan kinerja petugas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

c) Memberikan arahan teknis bagi petugas pelayanan dan memcarikan solusi apabila ada permasalahan yang muncul dan tidak dapat ditangani oleh petugas pelayanan.

d) Menjadi penghubung antara petugas pelayanan dengan kepala seksi terkait selaku pengelola.

4. Rincian Jenis Pelayanan

Rincian jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo yaitu sebagai berikut:

1) Bidang Perizinan

a) Pemberian izin distribusi pada pelayanan obat skala kecamatan (apotek/toko obat).

b) Pemberian izin untuk penggunaan/pemanfaatan jaringan irigasi tersier dalam satu wilayah kecamatan bagi pengguna/pemanfaatan di luar kepentingan pertanian.

- c) Penerbitan IMB untuk fungsi hunian diluar kawasan perumahan yang dibangun oleh pengembangan dengan luas bangunan maksimal 250m² dan kawasan perumahan yang sudah menjadi milik individu.
- d) Penerbitan IMB untuk perusahaan atau perumahan dibawah 250m².
- e) Pemberian pertimbangan teknis pengajuan izin untuk usaha perdagangan skala kecamatan.
- f) Penerbitan tanda daftar industri (TDI) bagi industri mikro, tradisional dan rumah tangga dengan investasi peralatan sampai Rp. 50.000.00,-
- g) Penerbitan izin gangguan (HO) skala kecamatan.
- h) Pemberian izin usaha penunjang tenaga listrik (UPTL) yang berdomisili di wilayah kecamatan dengan kapasitas maksimum 40 PK
- i) Pemberian, pembatalan, penutupan izin usaha depan dan pangkalan minyak tanah.
- j) Pemberian, pembatalan, penutupan dan perpanjangan izin usaha pengumpulan dan penyaluran pelumas bebas.
- k) Pemberian izin dalam bentuk surat izin usaha perorangan (SIUP) operasi produksi untuk usaha pertambangan umum untuk jenis bahan galian pasir diuar sungai, tanah urug, tanah

liat dengan luas 1000m² dengan tidak menggunakan alat berat dan bahan peledak.

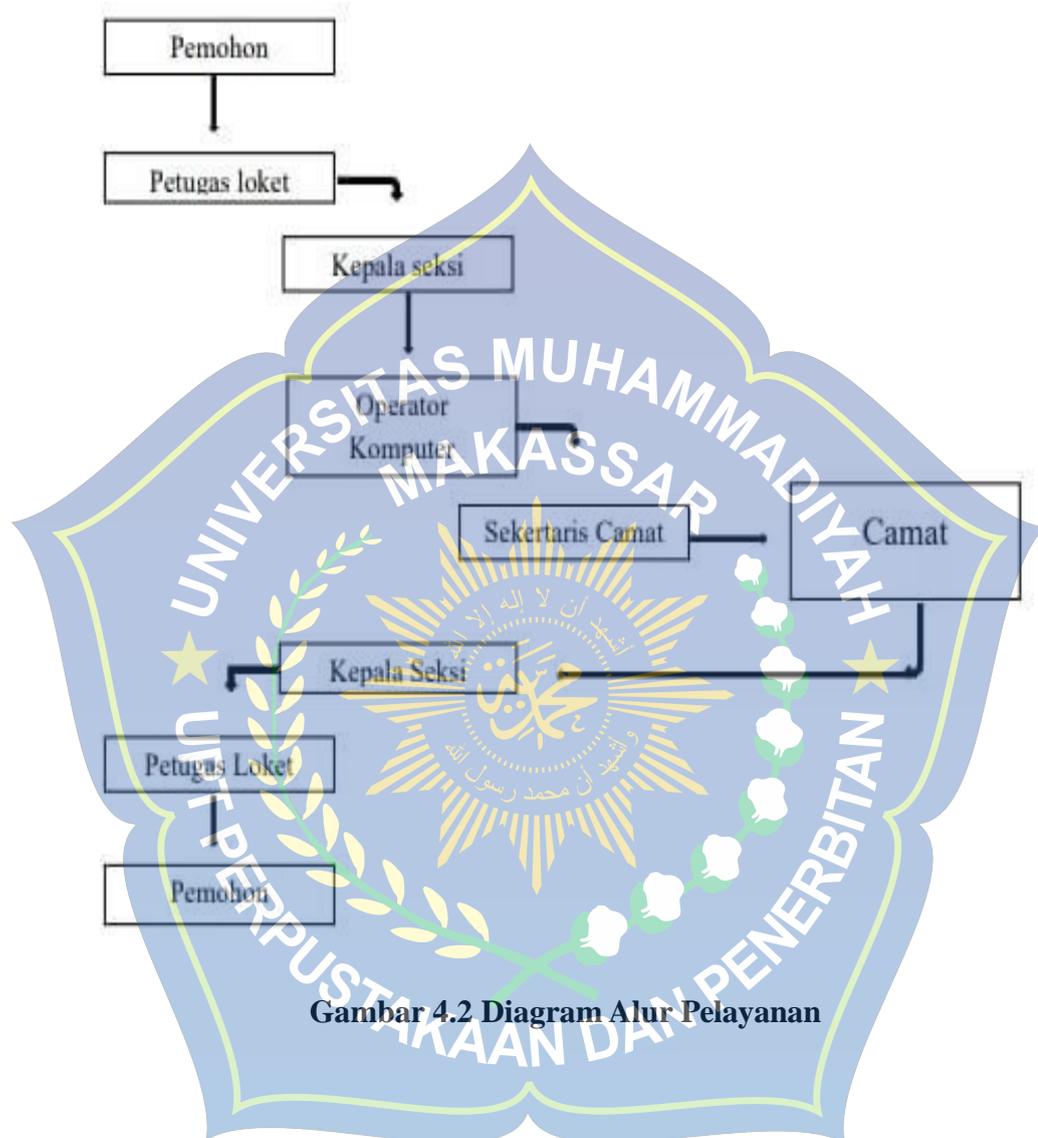
2) Bidang Non Perizinan

- a) Rekomendasi usul rencana pendirian sekolah TK, SD Swasta, SMP, SMA/SMK.
- b) Rekomendasi izin kerja atau praktek tenaga kesehatan.
- c) Rekomendasi tempat usaha isi ulang depot air minum mineral.
- d) Rekomendasi pembentukan kelembagaan P3A (perkumpulan petani pemakai air).
- e) Rekomendasi pemakaian lahan tanah bekas sungai/irigasi yang berada dalam wilayah kecamatan.
- f) Rekomendasi administrasi penerbitan IMB untuk bangunan baru di atas 250m².
- g) Rekomendasi untuk pembangunan perumahan yang di bangun oleh pengembang diatas 250m².
- h) Rekomendasi izin pendirian koperasi kecamatan.
- i) Rekomendasi pengajuan permodalan koperasi dan usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang dananya bersumber dari APBD.
- j) Rekomendasi izin sementara penyelenggaraan latihan/kursus oleh lembaga pelatihan kerja (LPKK).
- k) Rekomendasi izin pendirian lembaga bursa kerja swasta.
- l) Rekomendasi pemberian izin menara selular bersama.

- m) Rekomendasi permohonan pembukaan izin trayek baru skala kecamatan.
- n) Rekomendasi dalam rangka pembentukan kecamatan.
- o) Rekomendasi pendaftaran baru/ulang organisasi sosial atau pantai sosial yang berada di desa/kelurahan.
- p) Rekomendasi pemberian penghargaan kepada seniman yang telah berjasa kepada bangsa dan negara skala kecamatan.
- q) Rekomendasi izin pembudidayaan dan pengolahan hasil perikanan.
- r) Rekomendasi usaha budi daya perkebunan.
- s) Rekomendasi usaha pengolahan hasil perkebunan di kecamatan.
- t) Rekomendasi izin usaha peternakan.
- u) Rekomendasi izin pengelolaan sarang burung walet.
- v) Rekomendasi usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan sendiri yang berada di wilayah kecamatan.
- w) Rekomendasi izin dan pengawasan usaha pedirian stasiun bahan bakar minyak.
- x) Rekomendasi izin usaha penunjang tenaga listrik (UPTL) yang berdomisili di wilayah kecamatan.
- y) Rekomendasi pemanfaatan tenaga kerja lokal di bidang pertambangan.
- z) Rekomendasi usaha pertambangan dan energi bagi izin usaha diluar kewenangan camat.

- å) Pemberian surat keterangan domisili koperasi dan usaha kecil menengah.
- ä) Pemberian surat keterangan domisili bagi industri yang mengusulkan modal.
- ö) Pemberian surat keterangan bagi penanaman modal.
- aa) Fasilitasi pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)
- bb) Fasilitasi pembuatan kartu keluarga (KK).
- ff) Pembuatan surat keterangan ahli waris
- gg) Pembuatan surat pindah.
- hh) Pembuatan surat domisili penduduk.
- ff) Pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM)
- gg) Pembuatan kartu pencari kerja (kartu kuning).
- hh) Rekomendasi surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)
- ll) Rekomendasi izin keramaian.
- jj) Rekomendasi pendirian tempat/sarana ibadah.
- kk) Legalisasi kartu tanda penduduk (KTP)
- oo) Legalisasi kartu keluarga (KK).
- mm) Legalisasi surat keterangan ahli waris.

5. Prosedur dan alur pelayanan



Gambar 4.2 Diagram Alur Pelayanan

1) Prosedur

a) Pemohon mendaftarkan permohonan ke petugas loket:

- Loker 1, untuk bidang perizinan
- Loker 2, untuk bidang non perizinan

b) Petugas loket:

- Mencatat nomor pendaftaran berkas

- Memberikan resi pendaftaran
- Memeriksa kelengkapan persyaratan
 - Berkas TIDAK LENGKAP dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi
 - Berkas LENGKAP dilanjutkan ke Kepala Seksi selaku pengolah
- Menginformasikan kepada pemohon jadwal verifikasi lapangan (jika diperlukan)
- c) Kepala Seksi:
 - Melakukan verifikasi lapangan
 - Memproses penerbitan izin/rekomendasi/lainnya
 - Menghitung retribusi izin
- d) Operator Komputer:
 - Mencetak surat keputusan izin/rekomendasi/lainnya
 - Mencetak Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)
- e) Kepala Seksi:
 - Mengoreksi dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya
 - Meneruskan ke SEKCAM
- f) Sekertaris Camat:
 - Mengoreksi dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya
 - Meneruskan ke CAMAT
- g) Camat:
 - Menandatangani surat izin/rekomendasi/lainnya

h) Kepala Seksi:

- Memberi nomor izin/rekomendasi dan menyerahkan ke petugas loket
- Mendokumentasikan bukti pemrosesan (arsip)
- Setelah sebelumnya pemohon membayar retribusi izin
- Pemohon mengisi kuesioner tingkat kepuasan pelayanan

2) Alur Pelayanan:

- a) Dimulai dari pemohon mendaftar di loket.
- b) Pemeriksaan persyaratan oleh petugas loket (berkas lengkap/tidak lengkap).
- c) Dilanjutkan dengan verifikasi lapangan (jika diperlukan).
- d) Proses berlanjut hingga penerbitan izin rekomendasi setelah melalui tahapan koreksi, paraf, dan tanda tangan dari Sekertaris Camat serta Camat.

3) Waktu Penyelesaian:

- a) Minimal: 1 hari
- b) Maksimal: 14 hari (jika memerlukan verifikasi lapangan)

- 4) Jika masyarakat tidak memungkinkan untuk melakukan pelayanan secara langsung di Kantor Kecamatan Pitumpanua maka masyarakat juga bisa langsung melakukan komunikasi via WhatsApp (+62 823 1049 2429) atau langsung membuka website yang ada untuk informasi

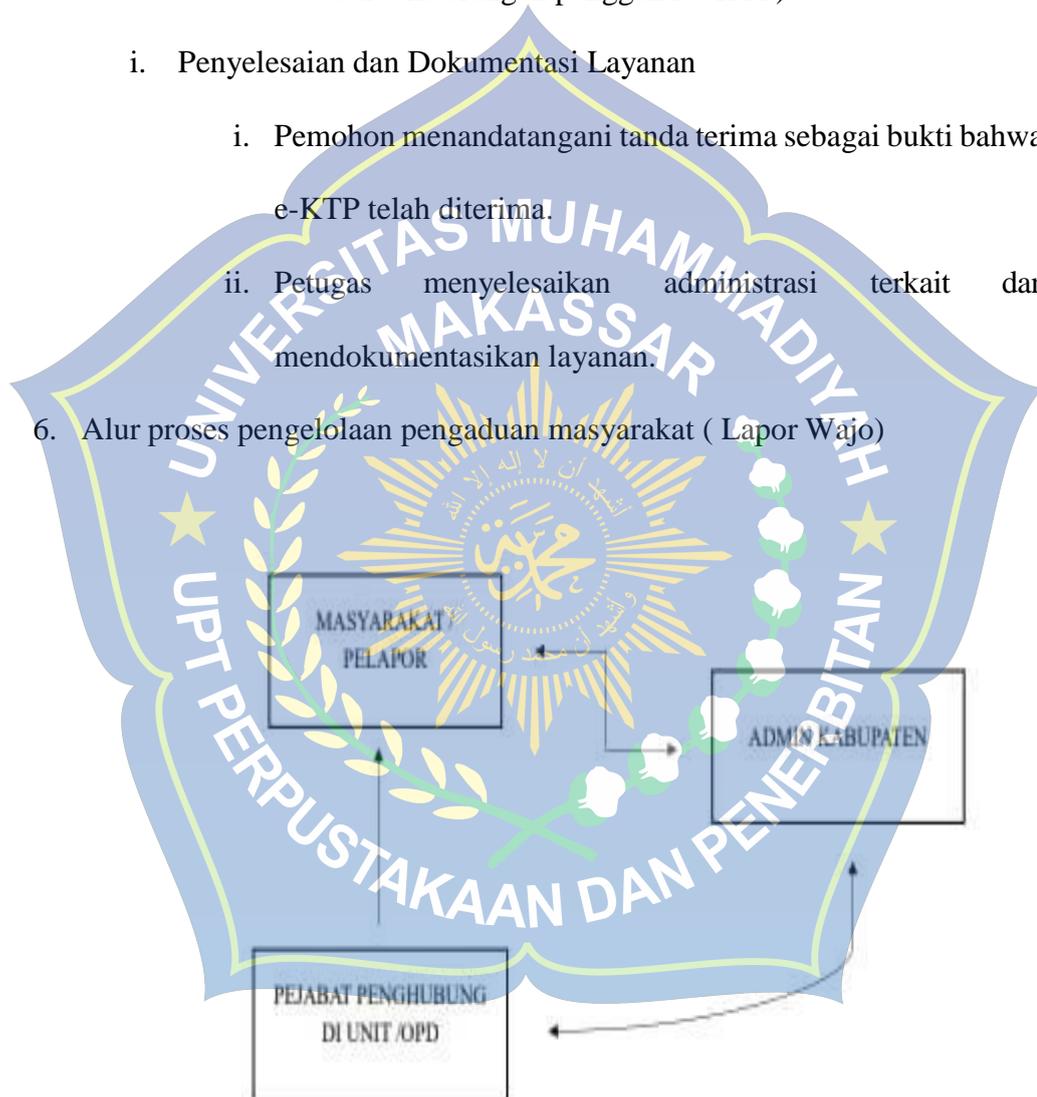
terkait Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo yaitu <https://pitumpanua.wajokab.go.id/> .

Adapun jenis pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo yang pelayanannya harus sesuai dengan standar pelayanan yang ada yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adapun alurnya adalah sebagai berikut:

1. Alur pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Pitumpanua
 - a. Pemohon Datang ke Kantor Kecamatan Pemohon datang ke loket pelayanan di kantor Kecamatan Pitumpanua dengan membawa dokumen persyaratan.
 - b. Pengecekan Dokumen Persyaratan Petugas memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan yang harus dibawa, yaitu:
 - i. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) terbaru.
 - ii. Surat pengantar dari desa/kelurahan (jika diperlukan).
 - iii. Formulir permohonan e-KTP (diisi di kantor kecamatan atau di desa/kelurahan).
 - c. Pendaftaran dan Penginputan Data
 - i. Petugas melakukan pendaftaran permohonan di sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
 - ii. Jika pemohon adalah pembuatan e-KTP pertama kali, data diverifikasi sesuai dengan NIK pada KK.

- iii. Jika pembuatan ulang (karena hilang/rusak), pemohon diminta melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian atau e-KTP yang rusak.
- d. Pengambilan Foto dan Data Biometrik Pemohon diarahkan ke ruang rekam data untuk proses:
 - i. Pengambilan foto.
 - ii. Perekaman sidik jari.
 - iii. Perekaman tanda tangan elektronik.
 - iv. Perekaman iris mata (jika diperlukan).
- e. Pemeriksaan dan Verifikasi Data
 - i. Petugas memastikan bahwa data biometrik dan demografi yang direkam sesuai dengan dokumen persyaratan.
 - ii. Jika ada kesalahan, data akan diperbaiki sebelum diteruskan.
- f. Pengiriman Data ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)
 - i. Data pemohon dikirim ke Disdukcapil untuk proses pencetakan e-KTP.
- g. Proses Pencetakan e-KTP
 - i. Setelah data diverifikasi oleh Disdukcapil, e-KTP dicetak dan dikirim kembali ke Kantor Kecamatan Pitumpanua.
 - ii. Proses ini biasanya memakan waktu beberapa hari tergantung antrean pencetakan.
- h. Pengambilan e-KTP

- i. Pemohon dihubungi untuk mengambil e-KTP di kantor kecamatan.
 - ii. Pemohon membawa bukti pendaftaran dan identitas asli (KK atau surat keterangan pengganti e-KTP).
- i. Penyelesaian dan Dokumentasi Layanan
 - i. Pemohon menandatangani tanda terima sebagai bukti bahwa e-KTP telah diterima.
 - ii. Petugas menyelesaikan administrasi terkait dan mendokumentasikan layanan.
6. Alur proses pengelolaan pengaduan masyarakat (Lapor Wajo)



Gambar 4.3 Diagram Alur Pengaduan

1. Masyarakat

Masyarakat yang memiliki masalah pengaduan terkait pelayanan yang diberikan mengirim pesan melalui nomor WhatsApp yang sudah disediakan.

2. Admin Kabupaten

- Melakukan verifikasi dan disposisi (1 hari)
- Meneruskan laporan yang diterima/menjawab laporan dari pelapor atas jawaban unit/OPD
- Monitoring dan Evaluasi pengelolaan unit layanan/OPD

3. Pejabat Penghubung di Unit/ OPD

- Menjawab laporan yang diterima, baik melalui admin atau langsung kepada pelapor (1 hari)
- Melakukan tindak lanjut dalam 3 hari.

Alur proses pengaduan masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo, gratis (tidak dipungut biaya). Dan lamanya proses pengaduannya 1-3 hari sesuai dari masalah pengaduan yang dialami oleh masyarakat ataupun sesuai dari baik buruknya jaringan yang ada sehingga proses pelayanan menjadi terganggu dan memakan waktu yang lama.

Adapun presentase kepuasan masyarakat pada umumnya dibagi menjadi tiga kategori yang masing-masing menggambarkan tingkat

kepuasan masyarakat yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Pitumpanua yaitu:

1. Sangat memuaskan (80% - 100%) menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa cukup puas dengan layanan atau kondisi yang diberikan.
2. Memuaskan (60% - 79%) menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas, meskipun masih ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki.
3. Kurang memuaskan (60% kebawah) menunjukkan bahwa masyarakat merasa layanan atau kondisi yang diberikan tidak memenuhi kriteria mereka dan masih banyak yang perlu diperbaiki.

C. Hasil Penelitian

Hasil penelitian disajikan ini adalah hasil dari wawancara yang dilakukan terhadap informan yang menjadi sumber informasi dan data yang menguasai informasi yang diperlukan dan menjawab pertanyaan wawancara tentang permasalahan penelitian yang ditetapkan sebelumnya. Wawancara yang dilakukan berkenaan dengan rumusan masalah yang ada yaitu mengenai dimensi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

Sesuai dengan fokus penelitian yaitu terkait dimensi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo adapun hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangible*)

Dalam dimensi pelayanan publik Bukti fisik (*tangible*) yaitu elemen-elemen yang mencerminkan bagaimana sebuah organisasi menyajikan layanan yang dilihat dari visualnya dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Hal ini yang akan memberi kesan pertama yang dapat meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan memperkuat persepsi masyarakat terhadap profesionalisme, sehingga memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi. Aspek fisik yang dimaksud seperti fasilitas, peralatan, penampilan, dan cara komunikasi yang diberikan oleh pegawai.

Di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo merupakan salah satu lembaga pemerintah yang harus memberikan pelayanan yang terbaiknya terhadap masyarakat khususnya kepada masyarakat Kecamatan Pitumpanua.

Oleh karena itu dari hasil observasi yang dilakukan, dalam hal bukti fisik (*tangible*) Kantor Kecamatan Pitumpanua sangat memperhatikan hal tersebut, seperti yang dilihat saat pertama datang di Kantor Kecamatan Pitumpanua halaman parkir motor dan mobil yang di pisah dan luas serta bersih yang berada di halaman Kantor Kecamatan

Pitumpanua sehingga memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat yang datang untuk melakukan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua.

Pada saat masuk akan langsung mengarah pada petugas informasi dibagian depan yaitu tempat melapor terkait masalah masyarakat. Jika memungkinkan untuk menunggu di Kantor Kecamatan Pitumpanua memiliki kursi tunggu yang nyaman dan bersih, jika ada masyarakat yang memiliki anak di Kantor Kecamatan juga menyediakan area bermain anak. Hal ini tentu saja untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang datang untuk melakukan proses pelayanan.

Di Kantor Kecamatan Pitumpanua fasilitas yang ada juga sudah cukup memenuhi standar yang sehingga memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat seperti komputer, ac, kursi tunggu, dan area bermain anak. Sesuai dengan motto dari Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo yaitu MASSIPA.

Adapun data inventaris dari dimensi *tangible* (bukti fisik)di Kantor Kecamatan Pitumpanua yang mendukung terjadinya pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Data Inventaris Dimensi Bukti Fisik

No	Sarana Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Meja Kerja	16 Unit	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Unit Meja Informasi • 1 Unit Customer Service • 1 Unit Locket 1

			<ul style="list-style-type: none"> • 1 Unit Loker 2 • 1 Unit Loker 3 • 1 Unit Loker 4 • 1 Unit Kependudukan dan Pencatatan Sipil • 2 Unit Pajak • 4 Unit Kepala Sub • 1 Unit Administrasi • 1 Unit Ruang Sekertaris Camat • 1 Unit Ruang Camat
2	Kursi Tunggu	3 Unit	<ul style="list-style-type: none"> • Unit kursi panjang di ruang tunggu dalam • 2 Unit kursi panjang di luar
3	Komputer	3 Unit	Untuk Pengolahan Data
4	Printer	2 Unit	Untuk Mencetak Dokumen
5	Ac	3 Unit	Penunjang Kenyamanan

“ Di Kantor Kecamatan Pitumpanua memiliki motto yaitu (MASSIPA) yang artinya melayani sepenuh hati, santun, bersih dan juga tepercaya. Massipa dalam bahasa bugis itu merupakan bentuk kepuasan terhadap sesuatu, dan Kantor Kecamatan Pitumpanua ini merupakan Kantor Kecamatan terbaik yang ada di Kabupaten Wajo buktinya sudah memiliki banyak penghargaan terkait itu dan kami akan terus mempertahankan itu sehingga kami terus menjaga kepercayaan dan terus meningkatkan kualitas kami pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara dengan pak JR selaku Camat pada tanggal 12 November 2024).

Pada saat melakukan pelayanan ada 3 komputer dan 2 printer sebagai alat bantu pegawai Kecamatan Pitumpanua Kabupate Wajo dalam menangani administrasi atau perizinan oleh masyarakat.

“ Terkait sarana dan prasarana penunjang pelayanan kami ada 3 komputer dan 2 printer semuanya bagus hanya saja masalah kami hanya ada di jaringan sehingga menjadi penghambat terlaksananya pelayanan sehingga masyarakat bisa menunggu tapi alhamdulillah masyarakat disini mengerti hal itu” (Wawancara dengan pak A selaku Staf Kecamatan pada tanggal 12 November 2024).

Untuk lebih mengetahui terkait kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua peran masyarakat sebagai penerima layanan sangat diperlukan seperti terkait masalah bukti fisik (*tangible*).

“ Sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Pitumpanua cukup baik, seperti kursinya ada ruangannya ber AC, penampilan pegawainya rapi, dan ada tempat bermain anak jadi kalau bawa anak bisa main disitu agar tidak bosan” (Wawancara dengan ibu I selaku masyarakat pada tanggal 15 November 2024).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah fasilitas layanan yang baik seperti gedung, tempat pelayanan, sarana dan prasarananya serta penampilan pegawainya memiliki peran penting dan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil yang dilakukan indikator kualitas pelayanan terkait dimensi *tangible* atau bukti fisik berupa penampilan sudah cukup baik dan rapi, fasilitas dari segi sarana dan prasarananya juga sudah cukup memadai dan ada area bermain anak di area ruang tunggu, ruangan ber AC dan komputer serta printer hanya saja yang menjadi kendala yaitu jaringan sehingga terkadang masyarakat menjadi menunggu.

2. Keandalan (*reliability*)

Indikator terkait kualitas pelayanan selanjutnya adalah dimensi keandalan dimana keandalan yang dimaksud adalah bagaimana

kemampuan sebuah unit pelayanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat, penyedia layanan harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik, tepat, cepat, efisien dan konsisten yang sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh standar pelayanan yang berlaku.

Dalam dimensi kehandalaan, pendidikan pegawai merupakan salah satu hal yang mempengaruhi seperti tingkat keahlian, kemampuan dan profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai terkait pelayanannya. Adapun data pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo menurut tingkat pendidikannya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4 Data Pendidikan Terakhir

No	Nama	Pendidikan Terakhir
1	Junisatri, S.STP	Diploma IV
2	Arriyanti Marzuki, S.Pt., M.M	S-2
3	Anwar, S.AP	S-1
4	Muhammad Feisal Ariwiguna Asimu, S.STP	Diploma IV
5	Sriati Dahlan, S.IP	S-1
6	Sitti Rahmah, S.Sos	S-1
7	Haeruddin, S.H	S-2
8	Dra. Rosmini	S-1
9	Irman Jaya, S.Sos	S-1

Dari data diatas pendidikan juga berhubungan dengan dimensi kehandalan hal ini menunjukkan adanya kompetensi akadamik yang dimiliki untuk mejalankan tugas secara profesional dan tepercaya, latar pendidikan yang berbeda menunjukkan keahlian di bidang masing-masing sehingga memberikan kontribusi kepada tim untuk bekerjasama menyelesaikan tugas-tugas terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua.

Tabel 4.5 Data Masa Kerja

No	Nama	Priode
1	Junisatri, S.STP	2023 - Sekarang
2	Arriyanti Marzuki, S.Pt., M.M	2020 - sekarang
3	Anwar, S.AP	2017 - sekarang
4	Muhammad Feisal Ariwiguna Asimu, S.STP	2020 - Sekarang
5	Sriati Dahlan, S.IP	2018 - Sekarang
6	Sitti Rahmah, S.Sos	2014 - Sekarang
7	Haeruddin, S.H	2011 - Sekarang
8	Dra. Rosmini	2020 - Sekarang
9	Irman Jaya, S.Sos	2022 - Sekarang

Dan untuk tabel diatas tentang Masa kerja dalam dimensi kehandalan mencerminkan tentang stabilitas dan konsistem pegawai dalam melayani masyarakat, pengalaman yang dimiliki pegawai menjadi potensi yang dimiliki karena terkait dengan keahlian dan profesionalisme pegawai terhadap pekerjaan mereka.

Kehandalan juga di artikan sebagai bagaimana penyedia layanan memiliki kepatuhan terhadap waktu, keahlian dalam memberikan pelayanan, serta responsive dalam menanggapi masukan dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

“ Dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua semua pegawai atau staf menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku dan tetap sesuai dengan visi kami, kami usahakan semua keperluan dan masalah masyarakat yang datang langsung kami layani dan jika terdapat keluhan terkait pelayanan yang kami berikan terdapat website atau nomor pengaduan yang sudah disediakan, sehingga yang memiliki keluhan terhadap pelayanan bisa langsung mengirim keluhan nya agar bisa di proses, karena keluhan masyarakat akan menjadi sesuatu yang positif agar kami terus memperbaiki dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat” (Wawancara dengan pak JR selaku Camat pada tanggal 12 November 2024).

Untuk menunjang kualitas pelayanan yang baik maka pelayanan yang prima dan sikap professional dan cekatan sangat diperlukan serta terus memerhatikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan dan sudah memenuhi harapan masyarakat.

Maka dari pernyataan tersebut hasil dari wawancara oleh pegawai Kantor Kecamatan Pitumpanua sebagai penyedia layanan adalah sebagai berikut:

“ Sebagai pegawai tentunya ada SOP nya sendiri, dan semua pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua berusaha untuk melaksanan tanggung jawab dan kerjanya sesuai dengan SOP nya agar sesuai dengan motto kami yaitu MASSIPA ” (Wawancara dengan pak A selaku staf/pegawai pada tanggal 12 November)

Selanjutnya sebagai masyarakat yang merasakan dan melakukan proses pelayanan adapun hasil wawancara bersama ibu Irvadilla sebagai berikut:

“ Bagi saya pelayanan yang di berikan sudah cukup baik seperti pegawai yang cepat dalam melayani hanya saja kemarin pada saat saya mengurus kartu tanda penduduk (KTP) saya menunggu selama 7 hari mungkin karena jaringannya, tapi lebih baik juga daripada harus langsung ke Capil tempatnya jauh” (Wawancara dengan masyarakat 15 November 2024).

Di Kantor Kecamatan Pitumpanua salah satu pelayanan yang diberikan yaitu pembuatan kartu tanda penduduk (KTP). Bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yang berada di Kota Sengkang, Kantor Camat Pitumpanua memfasilitasi masyarakat agar tidak jauh-jauh lagi ke Kota Sengkang untuk mengurus salah satunya yaitu pembuatan kartu tanda penduduk (KTP). Ini menjadi salah satu alasan masyarakat khususnya Kecamatan Pitumpanua untuk lebih memilih mengurus kartu tanda penduduk (KTP) di Kantor Camat karena jarak yang cukup jauh yaitu sekitar kurang lebih 2 jam untuk sampai di Capil, kemudian harus menunggu yang cukup lama karena sistem antri, dan untuk ke kota Sengkang masyarakat juga harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit baik itu untuk biaya perjalanan ataupun biaya makan. Beda di bandingkan jika mengurus di Kantor Kecamatan Pitumpanua, masyarakat hanya mengikuti alur proses pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) kemudian akan di hubungi kembali oleh pegawai atau staf sekitar 4-7 hari sesuai dengan

baiknya jaringan untuk proses penerbitan kartunya dan semua proses dilakukan tidak dipungut biaya atau gratis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dari dimensi kehandalan, staf atau pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo berusaha memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP (standar operasional pelayanan) yang sudah ditetapkan.

Dalam hal lama tunggu pada saat proses pelayanan disesuaikan dengan masalah atau jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta bagusnya jaringan yang sering menjadi kendala yang menyebabkan keterlambatan proses pelayanan. Dan terkait adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan terdapat nomor WhatsApp pengaduan yang menerima saran dan kritik yang membangun terkait pelayanan agar terus berusaha memperbaiki dan memenuhi standar harapan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

3. Daya tanggap (*responsiviness*)

Dalam sebuah organisasi dalam menjalankan aspek kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat maka penyedia layanan harus bersikap tanggap agar untuk memberikan kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan atau masyarakat.

Daya tanggap atau *responsiviness* yaitu sebuah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta

memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Ketanggapan atau respon yang diberikan oleh pegawai/staf di Kantor Kecamatan Pitumpanua merupakan salah satu hal yang sangat perlu diperhatikan karena terkait dengan kesiapan mereka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan dari masyarakat..

Daya tanggap menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan di sebuah organisasi tersebut misalnya seperti bagaimana cara pegawai dalam merespon keluhan dan membantu masyarakat yang kebingungan ataupun kesulitan pada saat mengurus layanan dan membutuhkan informasi tentang layanan tersebut.

“ Pada saat memberikan pelayanan kita harus tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang datang di Kantor Kecamatan Pitumpanua, oleh karena itu pada saat datang masyarakat akan langsung di sambut oleh bagian informasi untuk ditanyai mengenai hal apa yang di butuhkan kemudian setelah diproses maka akan di arahkan ke ruang pelayanan sesuai dengan apa yang di butuhkan tentang perizinan ataupun non prizinan. Jika ada keluhan terkait informasi yang diberikan belum cukup jelas maka pegawai atau staf yang bertugas akan memberikan pemahaman dengan sabar atau dengan bahasa yang mudah dimengerti. Jika perlu menunggu dan pelayanan dirasa lambat, pegawai akan memberikan pemahaman karena ada sistem antri dan terkendala di jaringan, jika proses pelayanan membutuhkan beberapa hari maka akan diberitahu dan akan dihubungi kembali oleh pegawai jika dokument yang diperlukan sudah selesai” (Wawancara dengan pak A selaku Staf pada tanggal 12 November 2024).

Kemudian pernyataan tersebut di dukung oleh pak Junisatri Rasyid selaku Camat di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo sebagai berikut.

“Saya rasa untuk pegawai disini sudah cukup tanggap, dan jika terdapat keluhan terkait itu ada tempat pengaduannya, masyarakat bisa langsung menghubungi nomor tersebut, dan kami akan mencari solusi dan akan berusaha untuk memperbaiki pelayanan kami sesuai dengan harapan masyarakat, memang terkait dengan cepat waktu rata-rata pelayanan itu sesuai dengan jenis layanannya dan jika terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan kami tetap menjalankan sesuai prosedur dan sistem antri” (Wawancara dengan pak JR selaku camat pada tanggal 12 November 2024).

Bukan hanya dari petugas layanan tapi diperlukan juga pandangan dari masyarakat yang merasakan langsung sebagai pengguna layanan, maka dari hasil penelitian bersama ibu I selaku masyarakat mengungkapkan bahwa:

“ Saya pribadi mengalami bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua sudah cukup baik, contohnya pada saat masuk langsung di respon dengan baik dan ramah, ditanyakan tentang keluhannya dan jika kurang paham pegawai atau stafnya ikut mendampingi dan memberikan penjelasan terkait jenis layanan yang diperlukan” (Wawancara dengan ibu I selaku masyarakat pada tanggal 15 November 2024).

Daya tanggap merupakan salah satu hal yang juga perlu di perhatikan karena hal ini langsung dilihat dan dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan. Daya tanggap dilihat sebagai kemampuan pegawai dalam sebuah instansi dalam membantu masyarakat terkait jenis layanan yang dibutuhkan.

Daya tanggap menjadi bukti dan tindakan nyata yang dilakukan dalam merespon dan memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Pitumpanua. Ini mencakup tentang kesediaan pegawai menanggapi dan memberikan informasi serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil dari penelitian terkait daya tanggap atau *responsiveness* pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua dalam memberikan pelayanan yang optimal dan terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan peraturan yang berlaku. Lapor Wajo menjadi salah satu unit pengaduan di Kantor Kecamatan Pitumpanua dengan tujuan mendengar aspirasi dan juga keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Pitumpanua. Pegawai Kantor Kecamatan akan menerima masukan dan saran yang membangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua sesuai dengan visi dan mottonya yaitu MASSIPA. Dan terkait daya tanggap pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari keinginan pegawai dalam membantu, mengarahkan, dan juga memberikan solusi dengan pengertian dan cukup ramah. Jika pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua mampu mempertahankan atau bahkan dapat meningkatkan hal ini dengan baik maka akan terwujud pelayanan dan kinerja pegawai yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat terkait kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi selanjutnya adalah jaminan, jaminan adalah sebuah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam membangun

kepercayaan terhadap instansi atau organisasinya. Jaminan yang dimaksud disini adalah bagaimana sebuah organisasi sebagai penyedia layanan mampu memberikan rasa percaya dan kredibilitas terhadap tugas mereka. Kepercayaan ini berupa rasa percaya sepenuhnya dan menumbuhkan rasa aman dan menjamin kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan.

“Dalam memberikan pelayanan tentunya kami sebagai pegawai mempunyai tanggung jawab terhadap tugas kami, rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap kami yang menyebabkan kami harus menjaga kepercayaan tersebut contohnya misal adalah keamanan data, data yang diberikan akan kami jaga dan tidak disebar luskan termasuk bentuk jaminan yang kami berikan, untuk datanya juga sekarang menggunakan komputer jadi tidak ada kata tercecer jika diperlukan data yang berbentuk dokument jika sudah tidak di gunakan maka akan kami simpan dalam rak dan disusun dengan baik atau langsung kita bakar jika sudah benar-benar tidak digunakan lagi hal ini termasuk salah satu cara kami untuk mengantisipasi keamanan data pribadi masyarakat akibat dari ketidaksengajaan seperti tercecer ataupun hal lainnya” (Wawancara dengan pak JR selaku camat pada tanggal 12 November 2024).

Dimensi Jaminan ini selain memberikan rasa aman dan kepercayaan ini juga melibatkan pengetahuan, sikap atau sifat yang dimiliki oleh pegawai ini semua bertujuan untuk membangun rasa kepercayaan pengguna layanan terhadap pegawai sebagai pemberi layanan. Jaminan juga melibatkan kepastian waktu biaya dan ini semua tergantung pada kinerja dan profesionalisme pegawai dalam memberikan layanan sehingga memberikan jaminan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

“Tentunya ada jaminan, jaminan yang dimaksud itu berupa rasa aman dan rasa percaya terhadap tugas kami dalam melayani” (

Wawancara dengan pak A selaku Staf/pegawai pada tanggal 12 November 2024).

Dan sebagai masyarakat ibu Irvadilla dalam wawancaranya mengatakan sebagai berikut:

“ Saya pernah mengurus KTP dan diberitahu jika pembuatan KTP sekitar 7 hari dan akan dihubungi kembali setelah 7 hari” (wawancara dengan ibu I selaku masyarakat pada tanggal 15 November 2024).

Di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo merupakan salah satu instansi yang memberikan layanan terkait masalah administrasi kependudukan ataupun jenis layanan lain yang membutuhkan data pribadi dari pemohon atau masyarakat yang bersangkutan. Oleh karena itu dalam proses pelayanannya pegawai Kantor Kecamatan Pitumpanua memiliki tanggung jawab untuk memberikan kemudahan dan keamanan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan berkas.

Berdasarkan dari hasil wawancara diketahui bahwa masyarakat merasa cukup aman saat memberikan data pribadi pada saat proses pelayanan ini merupakan salah satu bukti bahwa rasa percaya masyarakat terhadap pegawai sudah cukup puas. Oleh karena itu pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan masyarakat khususnya masyarakat di Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

5. Empati (*emphaty*)

Dimensi terakhir terkait kualitas pelayanan adalah dimensi empati, salah satu yang perlu pegawai perhatikan adalah terkait pegawai yang harus memperhatikan dan memprioritaskan keperluan pengguna layanan dan memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan.

Sikap ramah dan murah senyum serta sapa merupakan salah satu sikap saling menghargai dan menjadi salah satu point penilaian masyarakat terkait kualitas pelayanan di suatu instansi terkhususnya di Kantor Kecamatan Pitumpanua selain 3S (senyum, sapa dan salam) dan saling menghargai terkait dimensi empati, lebih memprioritaskan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus, ibu hamil dan lanjut usia meskipun tetap menerapkan sistem antri.

“ Di setiap kantor atau lainnya sepertinya sudah sering kita dengar itu 3S (senyum, sapa, salam) ini bentuk etika kita dalam melayani, dan untuk masalah prioritas, kita tetap antri tapi lebih memberikan pelayanan yang lebih prioritas kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus ataupun masyarakat yang disabilitas ini juga termasuk bentuk kemanusiaan dan juga ibu hamil karena masyarakat yang seperti ini harus lebih kita perhatikan karena ada alasan tersendiri ” (Wawancara dengan pak JR selaku camat pada tanggal 12 November 2024).

Untuk mendukung pernyataan tersebut, adapun hasil wawancara dengan bapak Anwar selaku staf di Kantor Kecamatan Pitumpanua sebagai berikut:

“ Di Kantor Kecamatan Pitumpanua kami berlakukan sistem antri kecuali masyarakat yang memiliki keterbatasan khusus, ibu hamil, dan lanjut usia kami berikan perlakuan khusus dan lebih meprioritaskan mereka meskipun tetap menerapkan sistem antri jika

diperlukan bantuan maka kami akan siggap membantu keperluan mereka ” (Wawancara dengan pak A selaku pegawai pada tanggal 12 November 2024).

Ibu Irvadilla selaku masyarakat mengungkapkan dalam wawancaranya terkait kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

“ Untuk pelayanan sudah cukup baik, pegawainya ramah-ramah, langsung bantu kalau kita datang” (Wawancara dengan Ibu I selaku masyarakat pada tanggal 15 November 2024).

Dalam sebuah instansi seperti Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo tetap memiliki pedoman yaitu 3S (senyum, sapa, salam), sikap saling tolong menolong, menghargai, dan menghormati juga tercermin di pelayanan yang di berikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua. Hal ini yang menjadi penentu keberhasilan dalam pelayanan pada saat berinteraksi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Maka bisa disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua telah berhasil menerapkan prinsip pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip dan visi di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

Tabel 4.5 Standar Kepuasan Masyarakat

No.	Indikator	Kriteria penilaian	Kesimpulan
1	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Sangat memuaskan	Penampilan menarik dan Fasilitas mendukung pelayanan seperti, meja kerja, ketersediaan ruang tunggu, ruangan berAC, komputer dan printer

2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Sangat memuaskan	Pegawai yang cermat dalam melayani, adanya standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh pegawai dalam menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam melayani masyarakat.
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Memuaskan	Pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan memberikan informasi yang jelas, pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua dalam hal ketepatan waktu dalam proses layanan tergantung dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan tapi masih ada keluhan terhadap lama waktu pelayanan yang diberikan
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	Sangat memuaskan	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo dapat dilihat dari kinerja yang diberikan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Komitmen di Kantor Kecamatan Pitumpanua yaitu MASSIPA (melayani sepenuh hati, santun, bersih, dan terpercaya.
5	Empati (<i>emphaty</i>)	Sangat memuaskan	Petugas yang mendahulukan kepentingan masyarakat, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun yaitu dengan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam), petugas melayani dengan tidak deskriminatif (kecuali

			masyarakat yang memiliki keterbatasan seperti disabilitas, orang tua, ibu hamil).
--	--	--	---

Dari tabel di atas maka dapat diketahui bahwa dari lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) ada satu indikator yang belum sesuai dengan standar kepuasan masyarakat yaitu terkait daya tanggap (*responsiveness*).

D. Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sehingga peneliti berusaha untuk mengetahui dan mengungkap terkait lima dimensi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) kemudian mendeskripsikannya. Menurut Pasuraman dalam (Silvana & Soegiri, 2021) bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan. Tingkat pelayanan yang dimaksud adalah pegawai harus memberikan pelayanan yang optimal, hal ini agar bisa

memenuhi kebutuhan, harapan serta kepuasan dari masyarakat sebagai penerima layanan (A. Setiawan et al., 2019). Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan untuk mengetahui tingkat pelayanan dengan kesesuaian ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Novel et al., 2022). Jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi dan standar kepuasan masyarakat maka pelayanan yang diberikan di sebuah instansi tersebut dianggap tidak memenuhi standar kualitas pelayanan (Rafqi Ilhamalimy & Mahaputra, 2021). Oleh karena itu adapun hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan di uraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangible*)

Dalam mencapai sebuah pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukan sebuah usaha yang mencakup perbaikan dan juga perubahan yang tentunya mengarah kepada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Bukti fisik (*tangible*) dalam sebuah pelayanan merupakan daya tarik fisik melalui fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan, dan penampilan pegawai (Yunita et al., 2024). Pada penelitian terkait dimensi bukti fisik di Kantor Kecamatan Pitumpanua ditentukan oleh indikator, fasilitas yang digunakan sebagai alat bantu dalam proses pelayanan, kenyamanan tempat pada saat melakukan pelayanan, kemudahan akses dan proses pelayanan.

Di kantor Kecamatan Pitumpanua terkait dimensi bukti fisik dianggap sudah cukup baik dan sesuai dengan standar kepuasan dan harapan masyarakat. Yaitu terkait dengan alat bantu yang digunakan dalam proses layanan yaitu komputer dan printer. Dalam hal kenyamanan saat melakukan pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman dan Ac. Dan terakhir kemudahan akses dan proses layanan yang tergantung dengan jenis layanannya dan jaringannya. Maka terkait dimensi bukti fisik di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo pada dasarnya sudah sesuai dengan teori yang ada, indikator-indikator terkait bukti fisik yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik sudah cukup terpenuhi di Kantor Kecamatan Pitumpanua Wajo.

2. Keandalan (*reliability*)

Menurut Kotler dan Keller dalam (Lincincia et al., 2022) Keandalan adalah hal yang berkaitan dengan kemampuan sebuah instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan dijanjikan secara handal dan akurat.

Keandalan merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai penerima layanan khususnya di Kantor Kecamatan Pitumpanua, dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik yang sesuai dengan harapan masyarakat, maka penyedia layanan harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik, tepat, cepat,

efisien dan konsisten yang sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh standar pelayanan yang berlaku.

Dan dalam mencapai hal tersebut pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua harus memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan harapan tanpa adanya keluhan ataupun kesan yang tidak baik atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada dimensi kehandalan ini ditentukan oleh indikator-indikator yaitu pegawai yang cermat dalam melayani, adanya standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh pegawai dalam menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam melayani masyarakat.

Di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo dalam pelaksanaannya dinilai sudah baik dan sesuai dengan apa yang menjadi indikator penilaian terkait dimensi kehandalan yaitu seperti dalam hal cermat dalam melayani, pegawai akan sigap membantu bahkan menemani dan menjelaskan dalam proses pelayanan jika masyarakat kurang paham terkait prosedur dalam melakukan proses pelayanan.

Indikator selanjutnya yaitu kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua semuanya sudah cukup baik dalam menggunakan komputer hal ini di karenakan semua jenis pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pitumpanua dari proses pelayanan dan

administrasinya menggunakan komputer. Indikator terakhir yaitu standar pelayanan yang jelas, bahwa di Kantor Kecamatan Pitumpanua kabupaten Wajo bekerja sesuai dengan SOP yang ada.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap atau *responsiveness* merupakan kemauan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Ketanggapan pegawai dalam merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan adalah satu yang menjadi pendorong berhasilnya sebuah pelayanan. Daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan/instansi dalam melakukan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap kepada konsumen dengan kejelasan informasi yang diberikan (Karolus Putra Setiadi & Manafe, 2021).

Daya tanggap menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut misalnya seperti bagaimana cara pegawai dalam merespon keluhan dan membantu masyarakat yang kebingungan ataupun kesulitan pada saat mengurus layanan dan membutuhkan informasi tentang layanan tersebut.

Pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua dalam hal daya tanggap sudah dilakukan dengan maksimal hal ini terkait dengan memberikan pelayanan yang cepat dan memberikan informasi yang jelas, pegawai di

Kantor Kecamatan Pitumpanua dalam hal ketepatan waktu dalam proses layanan tergantung dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan yaitu masyarakat dan jika ada masalah keterlambatan penyelesaian atau waktu dalam proses layanannya maka pegawai akan mengkonfirmasi kepada pengguna layanan atau masyarakat sehingga adanya kejelasan informasi yang diberikan.

Dan terkait informasi yang kurang jelas atau adanya keluhan masyarakat yang kebingungan ataupun kesulitan pada saat mengurus layanan maka pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua akan tanggap dalam membantu dan menjelaskan kepada masyarakat. Hal ini tentu saja sesuai dengan indikator terkait dimensi daya tanggap tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup kepercayaan masyarakat terhadap pegawai terkait kepastian dan juga keamanan pelayanan yang diberikan. Tjiptono dan Candara dalam (Amalia et al., 2020) mengatakan bahwa jiminan berkenaan dengan kemampuan dan pengetahuan serta kesopanan mereka dalam menumbuhkan keyakinan dan rasa percaya kepada pelanggan. Di Kantor Kecamatan Pitumpanua semua pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap pelayanan yang mereka

berikan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa yakin dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada Kantor Kecamatan Pitumpanua indikator yang menjadi jaminan yaitu terkait kemampuan, pengetahuan, kesopanan, keamanan, dan juga sifat yang dapat dipercaya sehingga masyarakat yang melakukan proses pelayanan tidak akan merasa ragu terhadap pelayanan yang diberikan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo dapat dilihat dari kinerja yang diberikan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Komitmen di Kantor Kecamatan Pitumpanua yaitu MASSIPA (melayani sepenuh hati, santun, bersih, dan terpercaya) merupakan salah satu bentuk jaminan yang diberikan pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5. Empati (*emphaty*)

Empati yaitu rasa peduli yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pegawai dalam berkomunikasi yang baik dan memahami keinginan atau kebutuhan masyarakat (Marande, 2019b). Setiap aktivitas atau kegiatan dalam sebuah pelayanan diperlukan pemahaman dan pengertian terkait asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Sebuah pelayanan

akan berjalan dengan baik dan akan berkualitas jika semua pihak memiliki rasa empati dan memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Dalam pelayanan, empati berupa rasa perhatian, simpatik, dan pengertian yang dimiliki pihak-pihak yang berkepentingan dalam melakukan aktivitas pelayanan. Pegawai sebagai pemberi layanan berusaha memahami masalah yang dimiliki oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan sebaliknya masyarakat yang dilayani berusaha memahami keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki pegawai jika tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya. Sehingga antara pihak yang melayani dan dilayani memiliki perasaan yang sama.

Pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua yang menjadi indikator penilaian telah memenuhi harapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu seperti petugas yang mendahulukan kepentingan masyarakat, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun yaitu dengan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam), petugas melayani dengan tidak diskriminatif (kecuali masyarakat yang memiliki keterbatasan seperti disabilitas, orang tua, ibu hamil), dan sikap menghargai pegawai terhadap masyarakat yang datang untuk melakukan proses pelayanan. Hal ini tentu memiliki kesesuaian terhadap apa yang menjadi penilaian pada dimensi empati dalam hal melayani di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek *Tangible* (Bukti Fisik) berdasarkan dari hasil penelitian di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo sudah sangat memuaskan masyarakat. Hal ini dibuktikan dalam hal bukti fisik berupa penampilan sudah cukup baik dan rapi, fasilitas dari segi sarana dan prasarannya juga sudah cukup memadai dan ada area bermain anak di area ruang tunggu, meja kerja, ruangan ber AC dan komputer serta printer.
2. Aspek *Reliability* (Kehandalan) berdasarkan dari hasil penelitian di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo, staf atau pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo sudah cukup cekatan dengan terus berusaha memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP (standar operasional pelayanan) yang sudah ditetapkan. Dalam hal lama tunggu pada saat proses pelayanan disesuaikan dengan masalah atau jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta baik buruknya jaringan.
3. Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) berdasarkan dari hasil penelitian di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo, terkait

daya tanggap pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari keinginan pegawai dalam membantu, mengarahkan, dan juga memberikan solusi dengan pengertian dan cukup ramah.

4. Aspek *Assurance* (Jaminan) berdasarkan dari hasil penelitian di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo, masyarakat merasa cukup aman saat memeberikan data pribadi pada saat proses pelayanan ini merupakan salah satu bukti bahwa rasa percaya masyarakat terhadap pegawai sudah cukup puas.
5. Aspek *Empathy* (Empati) berdasarkan dari hasil penelitian di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo, masyarakat merasa sudah cukup baik, maka bisa disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Pitumpanua telah berhasil menerapkan prinsip pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip dan visi di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo telah memenuhi ekspektasi masyarakat dan mencerminkan standar pelayanan yang baik.

B. Saran

Menurut kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka dapat diberikan saran yaitu:

1. Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo , sebaiknya mencari solusi terkait kendala jaringan yang menjadi penghambat cepat selesainya jenis layanan yang bersangkutan, sehingga keluhan masyarakat terkait lambatnya proses layanan sudah tidak ada lagi. Dan jika diperlukan waktu untu pengurusan jenis layanannya sebaiknya masyarakat diberitahu sehingga masyarakat diberikan kepastian terkait layanannya aga tidak menunggu.
2. Masyarakat, di harapkan untuk lebih aktif dalam memberikan masukan atau kritik yang konstruktif guna membantu Kantor Kecamatan Pitumpanua agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan membandingkan kualitas pelayanan di berbagai kantor kecamatan agar bisa mendapatkan gambaran yang lebih luas terkait studi kasus yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Afan Zaini, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Agusti, I. S., & Verano, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Kfcarjuna Medan Perjuangan). *Niagawan*, 11(1), 37. <https://doi.org/10.24114/niaga.v11i1.32678>
- Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayati, S. R. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *Japb*, 2(2), 421–434. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/189>
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governace*, Vol.1.
- Amalia, N. M., DWP, S., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i2.42191>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ekomabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Awaliyah Matondang, K., Nurita Pasaribu, Venus Situmeang, & Rasmita Tarigan, D. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Br Marbun, M., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 716–727. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1134>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>

- Hansen, S. (2020). Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil*, 27(3), 283. <https://doi.org/10.5614/jts.2020.27.3.10>
- Haqie, Nadiyah, A. (2020). Inovasi pelayanan publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya Zulfa Auliana Haqie. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Karolus Putra Setiadi, & Manafe, L. A. (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pt Etos Suryanusa. *Kalianda Halok Gagas*, 4(1), 22–33. <https://doi.org/10.52655/khg.v4i1.7>
- Lincincia, B., Tinneke, K., & Tumbel, M. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Jurnal Productivity*, 3(3), 271–278.
- Marande, Y. (2019a). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Marande, Y. (2019b). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*.
- Novel, A. H., Kamanda, S. V., & Kusumayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Cfc Batuaji Batam). *Jurnal Al-Amal*, 1(1), 26–32.
- Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103), 76–86.
- Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>
- Putri, A. R., Fahira, A. L., Apriyani, S., & Khasanah, U. (2024). Observasi Pembelajaran Dengan Menggunakan Model Pembelajaran Di Kelas. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 45–49.

<https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jipm/article/view/1333>

- Qomariyah, N. W., Suparno, S., & Syahri, M. (2021). Efektivitas Modul Pembelajaran Teks Laporan Hasil Observasi Bermuatan Kearifan Lokal Situbondo. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 6(9), 1370. <https://doi.org/10.17977/jptpp.v6i9.14982>
- Rafqi Ilhamalimy, R., & Mahaputra, M. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(1), 85–97. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i1.604>
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(17), 399–405.
- Rohman, A. N., Ati, N. U., & Abidin, A. Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Eksekutif*, 15(6), 72–78.
- Sangadji. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 415.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia (Local Journal)*, 9(2), 114–126.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 6(1), 109. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Siera A, Arif MD, M. S. (2019). Analisis pelayanan publik pada kantor kelurahan nenang kabupaten penajam paser utara. : : *jurnal publish of management*, null(23), 301–316. <https://doi.org/10.15797/concom.2019.23.009>
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. PT Revika Aditama.
- Silvana, I., & Soegiri, H. (2021). Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium di Laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok. *Kindai*, 17(2), 1–23. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/647>
- Simbolon, Oktaviani, R. A. L., , Ingot Harminto Situmorang c, D., & Naibahod. (2024). Wawancara psikologi sebagai alat untuk memahami identitas, pencapaian, emosional remaja. *jurnal ilmiah multidisiplin ilmu*, 1(2), 99–105.

- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Syaepudin, B., & Dwiyanto Nurlukman, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang Quality of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application. *Jurnal Pekommas_Vol. 7_No. 1*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>
- Tahir, N. (2019). Motivasi kerja pegawai dalam pelayanan publik di sekretariat pemerintah daerah Kabupaten Takalar. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 3.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2003). *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., Konstansius, D., & Belang, A. (2019). Stamat (Jurnal Statistika dan Matematika) Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda*, 1(1), 103–117.
- Yunita, S., Syamiyah, N., & Ferial, L. (2024). Literatur Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Journal of Baja Health Science*, 4(01), 1–16. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v4i01.2778>

LAMPIRAN DAN DOKUMENTASI

Pedoman Wawancara

Berfokus pada Dimensi Kualitas Pelayanan Publik dengan menggunakan Teori Pasolong, adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Kantor (Camat) / Sekretaris Camat Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo

a. Tangible (Bukti Fisik)

- Bagaimana kondisi fasilitas fisik yang disediakan di Kantor Kecamatan Pitumpanua? Apakah cukup representatif dan mendukung pelayanan yang nyaman bagi masyarakat?
- Sejauh mana kantor kecamatan memberikan perhatian pada kebersihan dan kenyamanan area pelayanan?
- Apakah ada peralatan atau teknologi yang digunakan untuk mendukung layanan kepada masyarakat, misalnya sistem antrian elektronik atau ruang tunggu yang nyaman?

b. Reliability (Keandalan)

- Bagaimana kantor kecamatan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan?
- Apa langkah yang diambil untuk meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi atau layanan lainnya?
- Bagaimana prosedur yang diikuti jika terjadi kesalahan dalam pelayanan? Apakah ada mekanisme untuk memperbaiki atau mengoreksi layanan?

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

- Bagaimana cara petugas di Kantor Kecamatan Pitumpanua merespons keluhan atau permintaan informasi dari masyarakat?
- Seberapa cepat waktu rata-rata pelayanan yang diberikan untuk setiap jenis layanan? Apakah ada target waktu pelayanan yang ditetapkan?
- Bagaimana kantor kecamatan mengatasi apabila terjadi peningkatan jumlah pengunjung yang membutuhkan layanan dalam waktu yang bersamaan?

d. Assurance (Jaminan)

- Apa yang dilakukan oleh kantor kecamatan untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data pribadi masyarakat yang menggunakan layanan di sini?
- Apakah petugas di Kantor Kecamatan Pitumpanua mendapatkan pelatihan khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?
- Bagaimana kantor kecamatan memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku?

e. Emphaty (Empati)

- Bagaimana kantor kecamatan memberikan perhatian khusus pada masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus, seperti disabilitas atau lanjut usia?
- Apa langkah-langkah yang diambil oleh kantor kecamatan untuk menunjukkan sikap peduli dan ramah terhadap setiap pengunjung?
- Bagaimana pihak kecamatan berusaha memahami kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan, misalnya dengan melakukan sosialisasi atau pelayanan jemput bola bagi masyarakat yang jauh dari kantor kecamatan?

2. Staf / Pegawai Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo

a. Tengible (Bukti Fisik)

- Apakah fasilitas fisik di Kantor Kecamatan Pitumpanua seperti ruang tunggu, loket pelayanan, dan kebersihan area kantor sudah memadai?
- Bagaimana pendapat Anda tentang penampilan staf dan kelengkapan sarana prasarana kantor dalam mendukung pelayanan publik?
- Apakah peralatan yang digunakan dalam pelayanan (komputer, printer, dll.) berfungsi dengan baik dan terawat?

b. Reliability (Keandalan)

- Apakah pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?
- Seberapa sering Anda menemui kendala dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP?
- Apakah ada mekanisme untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan bebas dari kesalahan?

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

- Bagaimana Anda menanggapi keluhan atau pertanyaan dari masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan?
- Seberapa cepat biasanya staf merespons permintaan atau kebutuhan masyarakat?
- Apakah ada upaya dari pihak kantor untuk memberikan pelayanan secara proaktif, seperti memberikan informasi terbaru terkait pelayanan?

d. Assurance (Jaminan)

- Apakah Anda merasa mampu memberikan pelayanan yang profesional dan bisa diandalkan kepada masyarakat?
- Bagaimana Anda menjamin keamanan data dan informasi masyarakat yang disampaikan saat proses pelayanan?

- Apakah ada pelatihan atau pembekalan untuk meningkatkan kompetensi staf dalam memberikan pelayanan yang baik?
- e. Emphaty (Empati)
- Bagaimana Anda berinteraksi dengan masyarakat yang mungkin membutuhkan bantuan lebih karena kendala tertentu (misalnya lansia atau difabel)?
 - Apakah Anda merasa cukup waktu dan kebebasan untuk benar-benar memahami kebutuhan masyarakat yang datang?
 - Bagaimana Kantor Kecamatan Pitumpanua berupaya menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan peduli terhadap masyarakat?

3. Masyarakat

- a. Tengible (Bukti Fisik)
- Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang ada di kantor kecamatan?
 - Apakah ruang tunggu dan fasilitas fisik lainnya nyaman dan memadai bagi pengunjung?
 - Apakah penampilan staf terlihat rapi dan profesional?
- b. Reliability (Keandalan)
- Apakah layanan yang Anda terima sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?
 - Pernahkah Anda mengalami keterlambatan atau ketidaksesuaian pelayanan dengan prosedur yang dijanjikan?
 - Apakah Anda merasa bahwa pegawai dapat diandalkan dalam membantu memenuhi kebutuhan administrasi Anda?
- c. Responsyeness (Daya Tanggap)
- Apakah petugas dengan cepat melayani Anda atau menanggapi pertanyaan yang Anda ajukan?
 - Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan staf dalam menangani permintaan atau keluhan masyarakat?
 - Apakah petugas proaktif dalam memberikan informasi terkait pelayanan yang Anda butuhkan?
- d. Assurance (Jaminan)
- Apakah Anda merasa aman memberikan data pribadi Anda saat proses pelayanan?
 - Bagaimana tingkat kepercayaan Anda terhadap kompetensi pegawai dalam menangani pelayanan di kantor ini?
 - Apakah pegawai memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan?

e. Emphaty (Empati)

- Apakah petugas melayani Anda dengan ramah dan peduli terhadap kebutuhan Anda?
- Apakah Anda merasa bahwa petugas memiliki waktu yang cukup untuk memahami kebutuhan Anda dengan baik?
- Bagaimana pendapat Anda mengenai perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan (seperti lansia atau difabel)?





**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity · Professionalism · Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email: isp@unismuh.ac.id

Official Web: <https://fisp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1122/FSP/A.1-VIII/X/1446 H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : Pengantar Penelitian

Yth Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data
dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya
dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : BS Almalia Fitri
St a m b u k : 105611106121
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo
Judul Skripsi : *"Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan
Pitumpanua Kabupaten Wajo"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan
kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. ;

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

31 Oktober 2024
Ketua Jurusan IAN



Dr. Wahid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5214/05/C.4-VIII/X/1446/2024
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

31 October 2024 M
28 Rabiul Akhir 1446

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -
Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1122/FSP/A.1-VIII/X/1446/2024, tanggal 31 Oktober 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **BS ALMALIA FITRI**
No. Stambuk : **10561 1106121**
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN PITUMPANUA
KABUPATEN WAJO"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 5 Nopember 2024 s/d 5 Januari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761



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

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

Nomor : **27863/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Wajo
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5214/05/C.4-VIII/X/1446/2024 tanggal 31 Oktober 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **BS. ALMALIA FITRI**
Nomor Pokok : 105611106121
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Slt Alauddin, No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN PITUMPANUA KABUPATEN WAJO "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 November 2024 s/d 05 Januari 2025**

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 01 November 2024

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



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

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

Nomor: 27863/S.01/PTSP/2024

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksampiar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :
<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>



NOMOR REGISTRASI 20241101693846



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code





**PEMERINTAH KABUPATEN WAJO
KECAMATAN PITUMPANUA**

Jalan Poros Makassar Palopo, Cappapadang Kelurahan Bulete
Kode Pos 90992, Gmail : kecamatanpitumpanua@gmail.com

REKOMENDASI

Nomor : 420 /812/ PP

Berdasarkan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Nomor : 27863/S.01/PTSP/2024 Tanggal 01 November 2024 Perihal Izin Penelitian/Survey, dengan ini memberikan REKOMENDASI kepada :

N a m a : BS. ALMALIA FITRI
Tempat/Tgl Lahir : Laukku, 22 Desember 2003
Alamat : Jl. Sit Alauddin, No. 259 Makassar
Universitas/Lembaga : Universitas Muhammadiyah Makassar
Stambuk : 105611106121
Jenjang Penelitian : S1
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo
Lokasi Penelitian : Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo
Lama Penelitian : 05 November 2024 s/d 05 Januari 2025

Untuk hal ini tidak merasa keberatan atas Kegiatan dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum dan sesudah pelaksanaan penelitian harus melapor diri kepada pemerintah setempat dan Instansi yang bersangkutan.
2. Kegiatan tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan, semata-mata untuk kepentingan umum.
3. Mentaati semua perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.

Pitumpanua, 12 November 2024



JUNISATRI S.STP
Pangkat : Pembina, IV/a
NIP. 198606102004121001



**Sesi wawancara dengan Bapak Junisatri Rasyid S. STP selaku Camat di
Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo**

(12 November 2024)



**Sesi Wawancara dengan Bapak Muhammad Annas S.P selaku staf/pegawai
di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo**

(12 November 2024)



Wawancara dengan Ibu Irvadilla selaku masyarakat yang pernah melakukan dan merasakan proses pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo
(15 November 2024)



Dokumentasi suasana Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo

(07 November 2024)



**Dokumentasi suasana parkir motor di Kantor Kecamatan Pitumpanua
Kabupaten Wajo
(07 November 2024)**



**Dokumentasi suasana parkir mobil di Kantor Kecamatan Pitumpanua
Kabupaten Wajo
(07 November 2024)**



Dokumentasi Komputer di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten wajo
(12 November 2024)



Dokumentasi suasana jam istirahat di ruang kerja Kantor Kecamatan
Pitumpanua Kabupaten Wajo

(12 November 2024)



Area bermain anak yang sediakan sebagai bentuk menyukseskan motto dari Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo yaitu “ MASSIPA”

(12 November 2024)



Dokumentasi lingkungan kerja yaitu bagian Informasi di Kantor Kecamatan

Pitumpanua Kabupaten Wajo

(12 November 2024)



**Dokumentasi Meja Kerja di Kantor Kecamatan Pitumpanua Kabupaten
Wajo
(17 Desember 2024)**



**Dokumentasi Suasana Ruang Tunggu di Kantor Kecamatan Pitumpanua
Kabupaten Wajo
(12 November 2024)**



Dokumentasi AC (Air Conditioner) di Kantor Kecamatan Pitumpanua

Kabupaten Wajo

(12 November 2024)

Hasil Turnitin



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

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

Nama : Bs Almalia Fitri
Nim : 105611106121
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	3 %	10 %
2	Bab 2	8 %	25 %
3	Bab 3	5 %	10 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	2 %	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, 10 Januari 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nurshah, S.Hum., M.I.P.
NBM. 964 591

BAB I Bs Almalia Fitri - 105611106121

ORIGINALITY REPORT

3 %  3 % 2 % %
 SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|---|-----|
| 1 | repository.ar-raniry.ac.id
Internet Source | 1 % |
| 2 | id.123dok.com
Internet Source | 1 % |
| 3 | zombiedoc.com
Internet Source | 1 % |
| 4 | etd.repository.ugm.ac.id
Internet Source | 1 % |

Exclude quotes Off Exclude matches Off
 Exclude bibliography Off

BAB II Bs Almalia Fitri -105611106121

ORIGINALITY REPORT

8%  **8%** **2%** **%**

SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.uniramalang.ac.id Internet Source	3%
2	id.123dok.com Internet Source	1%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
4	repository.um-palembang.ac.id Internet Source	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
7	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1%
8	jurnaliainpontianak.or.id Internet Source	<1%
9	siladikti.hangtuah.ac.id Internet Source	<1%

BAB III Bs Almalia Fitri -105611106121

ORIGINALITY REPORT

5% SIMILARITY INDEX

5% INTERNET SOURCES

2% PUBLICATIONS

% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	2%
2	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	1%
3	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
5	kelompok1tplb.blogspot.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off

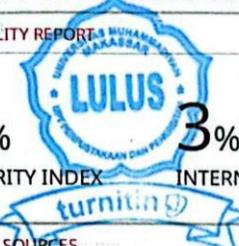
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
PUSHTAKAAN DAN PEVERBITAN

BAB IV Bs Almalia Fitri -105611106121

ORIGINALITY REPORT

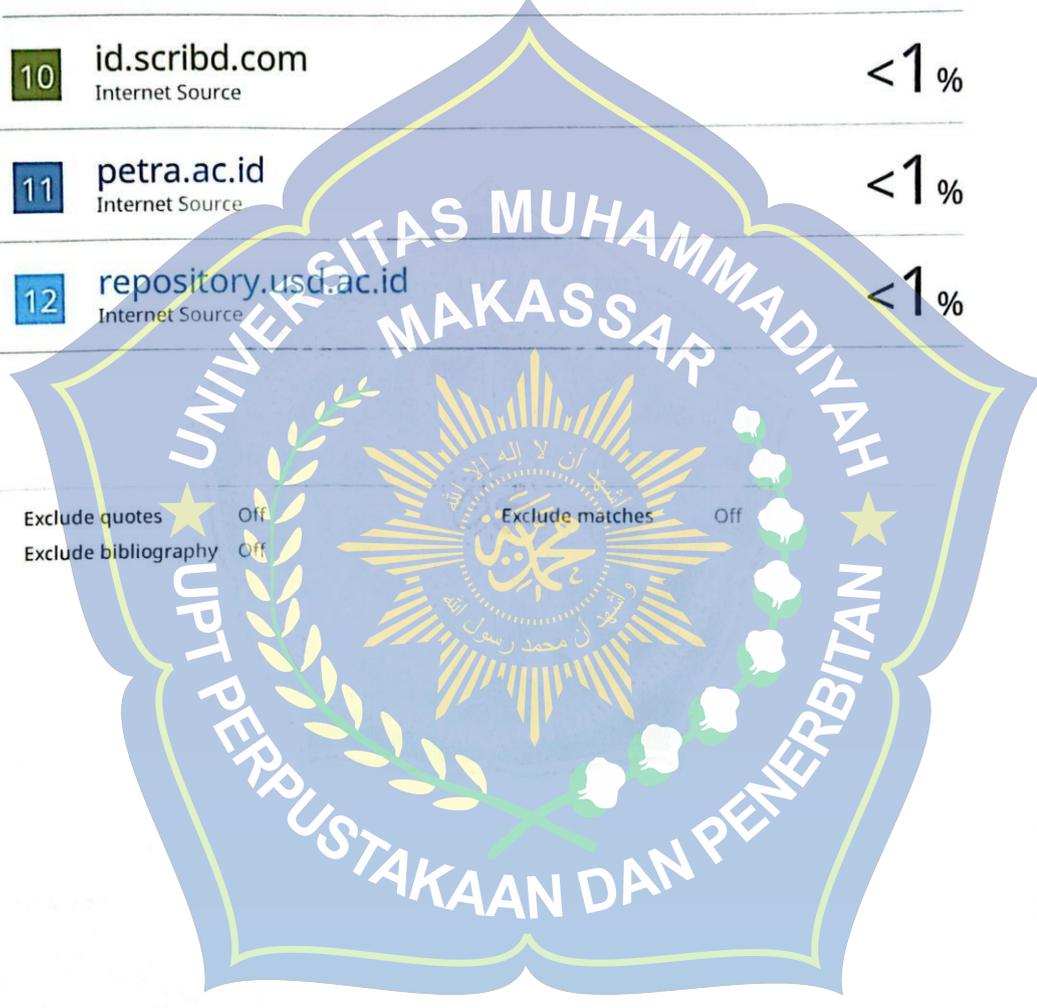
3%  **3%** **1%** **%**

SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.bandungkab.go.id Internet Source	1%
2	issuu.com Internet Source	<1%
3	id.wikipedia.org Internet Source	<1%
4	Tri Mulyani, Dewi Tuti Muryati. "ANALISIS YURIDIS MENGENAI SISTEM ZONASI DALAM PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU", JURNAL USM LAW REVIEW, 2020 Publication	<1%
5	library.um.ac.id Internet Source	<1%
6	www.slideshare.net Internet Source	<1%
7	Atie Rachmiate, Ike Junita Triwardhani, Alhamuddin, Cep Ubad Abdullah. "Islam, Media and Education in the Digital Era", Routledge, 2022 Publication	<1%

8	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
9	eprints.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
10	id.scribd.com Internet Source	<1 %
11	petra.ac.id Internet Source	<1 %
12	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
	Exclude quotes <input type="checkbox"/> Off	Exclude matches <input type="checkbox"/> Off
	Exclude bibliography <input type="checkbox"/> Off	





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp.+62411 866972 Faks.+62411 865588 Kota Makassar
Email: Info@unismuh.ac.id Website: www.unismuh.ac.id

DEKRET KEPUTERAHAN NO. 11/2012

BAB V Bs Almalia Fitri -105611106121

ORIGINALITY REPORT

2%  **2%** **0%** **%**
SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 digilib.uin-suka.ac.id **2%**
Internet Source

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Bs Almalia Fitri Lahir di Laukku, 22 Desember 2003. Alamat Leworeng Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 352 Tobarakka dan selesai pada Tahun 2015, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MtsN 1 Wajo selesai pada Tahun 2018 dan selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 6 Wajo dan selesai pada Tahun 2021, kemudian melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Negara dan mendapat gelar S.AP pada Tahun 2025. Penulis sangat bersyukur karena telah diberikan kesempatan untuk menimbah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamalkan dan bermanfaat.