

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

Syamsinar^{1*}, Lukman Hakim², Adnan Ma'ruf³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of public services in the new normal era at the Limbung Village office, Bajeng District, Gowa Regency. This research uses a quantitative research type with a descriptive research type. The population and sample in this study amounted to 79 community members who were taking care of documents/files. Data collection techniques using observation, questionnaires (questionnaires), and study documentation. The data quality test uses validity and reliability tests. The results of this study indicate that the quality of public services is categorized as very good. It can be seen from the recapitulation of each indicator including the Punctuality indicator with a percentage of 67.02%, Service accuracy indicator with a percentage of 79.87%, an indicator of friendliness and courtesy with a percentage of 88.54%, a convenience indicator with a percentage of 85.56%, a comfort indicator with a percentage of 86.32%, and service attribute indicators with a percentage of 78.86%.

Keywords: *quality, public service, community*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada era *new normal* di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 79 warga masyarakat yang sedang mengurus dokumen/berkas. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner (angket), studi dokumentasi. Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berkategori sangat baik. Dapat dilihat dari rekapitulasi tiap-tiap indikator diantaranya : Indikator Ketepatan waktu dengan persentase 67.02%, Indikator ketelitian pelayanan dengan persentase 79.87%, Indikator keramahan dan kesopanan dengan persentase 88.54%, Indikator kemudahan dengan persentase 85.56%, Indikator kenyamanan dengan persentase 86.32%, dan indikator atribut pelayanan dengan persentase 78.86%.

Kata kunci: kualitas, pelayanan publik, masyarakat

* syamsinar@gmail.com

PENDAHULUAN

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

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

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

dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa “*Pelayanan Publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*”.

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

Berdasarkan pendapat Ibrahim (2008) dan Pasolong (2008), dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kualitas yang pelayanannya dapat di ukur dari kepuasan masyarakat yang berhubungan dengan barang, produk, jasa, manusia, maupun lingkungannya.

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

Terkait dengan kualitas pelayanan publik pada era *new normal*, kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa menjadikan salah satu syarat dapat dilayani dalam pengurusan berkas atau dokumen adalah dengan adanya kartu atau sertifikat vaksinasi sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2021 tentang “Perubahan atas Peraturan Presiden

Nomor 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi dalam Rangka Penanggulangan Pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*” pasal 13A ayat (4) yang menyatakan bahwa “Setiap orang yang telah ditetapkan sebagai sasaran penerima Vaksin Covid-19 yang tidak mengikuti Vaksinasi Covid-19 sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) dapat dikenakan sanksi administratif, berupa :1). Penundaan atau penghentian pemberian jaminan sosial dan bantuan sosial; 2). Penundaan atau penghentian layanan administrasi pemerintahan, dan/atau 3). Denda.

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

Hasil observasi awal penelitian (24/03/2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada era *new normal* di Kantor Kelurahan Limbung Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa masih belum efektif dikarenakan masih adanya pegawai yang melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik pada era *new normal* seperti ketidakdisiplinan waktu, ketidakadilan dalam memberikan pelayanan,

kurangnya komitmen terhadap syarat penyelenggaraan pelayanan publik, serta kurangnya atribut atau perlengkapan dan peralatan selama pandemi seperti tempat pencuci tangan. Beberapa masyarakat yang sedang melakukan pengurusan dokumen menyatakan bahwa masih ada pegawai yang tidak mendapatkan pelayanan secara adil, serta tidak berkemintannya pegawai terhadap syarat penyelenggaraan pelayanan yang telah ditentukan selama pandemi Covid-19.

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

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

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

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, responden pada penelitian ini berjumlah 79 orang. Adapun tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan asosiatif, Teknik pengumpulan data yang utama adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) dan dikuatkan dengan hasil observasi/pengamatan lapangan dan studi dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

menggunakan variabel mandiri yakni Kualitas Pelayanan Publik.

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

dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan, atribut pendukung pelayanan yang sebagaimana hasilnya sebagai berikut:

Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

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

Tabel 1.
Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

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

Sumber: Data primer, Kuesioner penelitian 2022

Pada tabel 1 tersebut, tanggapan responden terhadap Ketepatan waktu dalam pelayanan dengan total skor 1.059 atau dengan rata-rata skor 211,8, dari 5 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor

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

Skor Maximum = Skor tertinggi item pernyataan $\times N \times$ item pertanyaan
 $= 4 \times 79 \times 5$
 $= 1.580$

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

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

Berdasarkan hasil persentase 67,02% dari indikator ketepatan waktu pegawai dalam melayani masyarakat

dapat dikategorikan baik namun masih diperlukan kesadaran pegawai mengenai kedisiplinan waktu agar mencapai kualitas pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan masyarakat.

Ketelitian Pelayanan

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

Tabel 2.
Ketelitian Pelayanan

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

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Pada tabel 2 tersebut, tanggapan responden terhadap Ketelitian Pelayanan dengan total skor 1.262

atau dengan rata-rata skor 252,4, dari 5 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor

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

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

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

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

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

Keramahan dan Kesopanan Petugas dalam Melayani

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

Tabel 3.
Keramahan dan Kesopanan Petugas dalam Melayani

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

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Pada tabel 3 tersebut, tanggapan responden terhadap Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani dengan total skor 1.399 atau dengan rata-rata skor 279,8, dari 5 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi pada setiap item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator efisiensi adalah sebagai berikut:

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

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

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

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

Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan

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

Tabel 4.
Kemudahan dalam Memapatkan Pelayanan

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	STS		TS		S		SS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
Pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan pengurusan dokumen kepada masyarakat pada masa new normal	-	-	3	3.8	35	44.3	41	51.9	275
Pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat mengenai prosedur persyaratan pengurusan pada masa new normal	-	-	3	3.8	35	44.3	41	51.9	275
Pegawai memberikan persyaratan pengurusan dokumen secara cepat dan mudah pada masa new normal	-	-	3	3.8	39	49.4	37	46.8	271

Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa new normal	-	-	3	3.8	35	44.3	41	51.9	275
Pegawai sangat memahami kebutuhan yang diinginkan masyarakat pada masa New Normal	-	-	7	8.9	46	58.2	26	32.9	256
Total Skor									1.352
Rata-Rata									270,4

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

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

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

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

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

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

Kenyamanan yang Diperoleh dalam Pelayanan

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

Tabel 5.
Kenyaman yang Diperoleh dalam Pelayanan

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	STS		TS		S		SS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
Pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan pengurusan dokumen kepada masyarakat pada masa new normal	1	1.3	4	5.1	31	39.2	43	54.4	274
Pegawai memberikan informasi yang mudah dipahami kepada masyarakat mengenai prosedur persyaratan pengurusan pada masa new normal	1	1.3	3	3.8	35	44.3	40	50.6	272
Pegawai memberikan persyaratan pengurusan dokumen secara cepat dan mudah pada masa new normal	1	1.3	3	3.8	39	49.4	36	45.6	268
Pegawai memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen pada masa new normal	1	1.3	3	3.8	30	38.0	45	57.0	277
Kecepatan pegawai terhadap pembuatan berkas/dokumen pada masa New Normal	-	-	4	5.1	35	44.3	40	50.6	273
Total Skor									1.364
Rata-Rata									272,8

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

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

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

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator efisiensi jumlah

skor perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 1.580 maka tanggapan dari 79 responden yaitu:

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

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

Atribut Pendukung Pelayanan

Atribut pendukung pelayanan yaitu tersedianya komputer, print, wc

yang bersih, tempat pencuci tangan, dan juga tempat parkir yang memadai selama masa *New Normal* untuk mencapai kualitas pelayanan publik.

Tabel 6.
Tanggapan Responden Terhadap Tempat Parkir

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor
	STS		TS		S		SS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
Tersedianya tempat pencuci tangan pada masa new normal	8	10.1	22	27.8	20	25.3	29	36.7	228
Sarana dan prasarana yang disediakan di kantor kelurahan memudahkan proses pelayanan pada masa new normal	1	1.3	5	6.3	35	44.3	38	48.1	268
Memiliki wc/toilet yang bersih pada masa new normal	1	1.3	5	6.3	33	41.8	40	50.6	270
Fasilitas yang diberikan pada kantor Kelurahan Limbung (WiFi) pada masa New Normal	11	13.9	39	49.4	29	36.7	-	-	205
Memiliki tempat parker	2	2.5	3	3.8	29	36.7	45	57.0	275
Total Skor									1.246
Rata-Rata									249,2

Sumber: Data Primer, Kuesioner Penelitian 2022

Pada tabel 6 tersebut, tanggapan responden terhadap Atribut pendukung pelayanan dengan total skor 1.246 atau dengan rata-rata skor 249,2, dari 5 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 4 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator keunggulan adalah sebagai berikut:

Skor maximum = skor tertinggi item pernyataan × N × item pernyataan

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

$$= 1.580$$

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

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

Berdasarkan hasil persentase 78,86 dari indikator Atribut pendukung

pelayanan dapat dikategorikan sangat baik. Untuk mencapai target yang lebih baik pegawai harus lebih meningkatkan atribut pendukung pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sehingga tercapai kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

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

REFERENSI

- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Mansyur, A. (2010). *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Paemba, F. E. (2021). *Pelayanan Publik Pada Masa New Normal Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tana Toraja* (Skripsi, Universitas Bosowa, Makassar).
- Pasolong. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rifani, D. N. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), pp. 115–124.
<https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3761>