

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN PULAU KODINGARENG KOTA MAKASSAR

Wanda Wanda<sup>1\*</sup>, Muhammad Tahir<sup>2</sup>, Ahmad Syarif<sup>3</sup>

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

### Abstract

*This study aims to determine the quality of public services at the Kodingareng Island Village Office, Sangkarrang District, Makassar City. The type of research used is qualitative research. The results showed that the quality of public services implemented in the Kodingareng Island Village Office, Sangkarrang District, Makassar City was seen from the dimensions of physical evidence (tangibles), such as office facilities which were still inadequate. 2) dimension (reliability) or employee reliability in providing services to the community has been achieved. 3) dimensions (responsiveness) or responsiveness of employees in providing services have been implemented. 4) dimensions (assurance) or service guarantees have not been maximally applied in the time frame. Also, 5) dimension (emphaty) or empathy in this case the concern of employees in providing services to the community has been achieved and implemented.*

**Keywords:** *quality, public service, village*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar dilihat dari dimensi Bukti fisik (*tangibles*) seperti fasilitas kantor yang masih kurang memadai. 2) dimensi (*reliability*) atau kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah tercapai. 3) dimensi (*responsiviness*) atau ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah diterapkan. 4) dimensi (*assurance*) atau jaminan pelayanan belum maksimal diterapkan dalam ketetapan waktu. Serta, 5) dimensi (*emphaty*) atau empati dalam hal ini kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah tercapai dan diterapkan.

**Kata kunci:** kualitas, pelayanan publik, kelurahan

---

\*wanda@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi perbincangan hangat sejak otonomi daerah dilaksanakan karena pelayanan publik merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan otonomi daerah. Pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil jika pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Isu kualitas pelayanan publik juga dipicu oleh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. Selain itu, sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah local ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam

masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain.

Dalam pelayanan ini dilakukan sesuai dengan pesyaratan kelembagaan hukum di instansi pemerintahan yang bersifat publik dan aturan dasar prosedur yang ditetapkan oleh masing-masing organisasi atau lembaga. Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintahan. Seperti yang dikemukakan oleh (Wibawa, 2009:39) Dalam pemberian pelayanan publik bagi masyarakat, adalah hal penting, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi maupun kendala Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dimana

dilakukan oleh suatu organisasi ataupun lembaga instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian, meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan (Erlianti, 2019).

Yang dilakukan Salma & Nawangsari (2022) Ini tentang Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk. MPP merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dari layanan terpadu. Namun, pada

kenyataannya pelayanan publik di MPP Nyawiji belum sepenuhnya berjalan baik dengan tujuan yang diinginkan karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah.

Sementara Penelitian oleh Mosso et al.,(2018) mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Maybrat. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan masih ada kendala karena ada kekurangan pegawai hanya banyak tenaga honorer yang dibagian operator guna melayani kebutuhan masyarakat bahkan secara prima kepada semua masyarakat, sarana dan Prasarana Kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Maksimal tetapi masih ada kekurangan peralatan.

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb). Menurut (Suhartini, 2012) menyatakan bahwa kualitas adalah mutu. Dari sudut pandang individu, definisi kualitas dapat berbeda dari orang ke orang. Bagi penyedia layanan, kualitas adalah sesuatu yang

harus dipraktikkan dengan baik (Ali, 2017).

Menurut Gaspersz dalam Mulyawan, (2016:15) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan, kualitas seperti dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bermegara. Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Setiap warga negara berhak untuk mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima dari organisasi layanan publik, yang menunjukkan karakteristik publik

akuntabilitas.

Tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Bagian pertama dari menganalisis kualitas layanan publik adalah evaluasi dari pengguna layanan. dengan mana layanan dapat dikenali sebelum atau setelah dilakukan, aspek kedua dari analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Menurut Tjiptono, (1995:24) kualitas adalah (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Persamaan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep konsumen (*consumer behavior*), yang mengacu pada tindakan yang dilakukan konsumen yaitu dalam proses mencari, membeli, memanfaatkan, dan mengevaluasi produk atau layanan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan mereka (Hardiyansyah, 2011).

Pelayanan Publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat, di daerah, dan

dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Sekarang ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memastikan bahwa proses layanan berlanjut di seluruh kehidupan sosial organisasi. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Menurut (Moenir, 2002) menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus

apa yang diperlukan orang lain. (Mursyidah & Choiriyah, 2020:15).

Menurut Robert mengatakan bahwa pelayanan publik berarti sebagai berikut: setiap jenis pekerjaan pelayanan publik yang dilakukan di daerah oleh instansi pemerintah pusat dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah penghasil barang dan jasa, baik dalam ranggdka kebutuhan masyarakat maupun penyelenggaraan ketertiban dan ketentraman (Maryam, 2016).

Istilah "kualitas" dapat diartikan dalam berbagai cara, dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Karakteristik langsung dari suatu produk, yaitu kinerja, biasanya dijelaskan oleh definisi kualitas konvensional (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetics*) (Sawir, 2020:101).

Menurut Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan Pelayanan dapat diartikan sebagai jasa yang diberikan untuk membantu dalam persiapan dan penentuan apakah berupa barang atau jasa satu pihak. Karena proses jasa berlangsung dan ikut serta dalam kehidupan organisasi, maka pelayanan pada hakikatnya adalah kegiatan yang berlangsung, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan

berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Jika suatu layanan mampu memenuhi persyaratan dan harapan masyarakat, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas tinggi atau memuaskan. Ketika pelayanan publik pemerintah belum cukup baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, perlu dilakukan perubahan terhadap proses pelayanan publik dan melaksanakan reformasi birokrasi pelayanan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang dtuhkannya. Publik dapat memperoleh kembali kepercayaan masyarakat.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, (2011), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut: 1) Bukti fisik (*tangible*) Berkonsentrasi pada aspek fisik. Termasuk komunikasi dan fasilitas fisik. Peralatan dan perlengkapan untuk kantor, penampilan para pegawainya, 2) Keandalan (*reability*) kapasitas untuk menyediakan pelanggan dengan layanan secara tepat waktu, akurat, dan tingkat pertama.. 3)

Ketanggapan (*responsiveness*) keinginan staf untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat, tanggap, dan informasi yang sesuai, 4). Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu, 5). Empati (*empathy*) penekanan pada hubungan, komunikasi yang efektif, perawatan individu, dan memahami kebutuhan pelanggan tertentu.

Pulau Kodingareng Lompo, pulau ini termasuk dalam Kelurahan Kodingareng, Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar, dan berjarak 15 km dari Makassar. Bentuknya relatif memanjang menjorok keluar (*spit*), pulau ini mempunyai luas 14 Ha. Jumlah penduduk di pulau ini kurang lebih 4170 jiwa (Jannah, 2015).

Kelurahan Pulau Kodingareng merupakan bagian dari fasilitas pelayanan publik pemerintah dan akan melayani masyarakat yang ada, baik miskin maupun tidak miskin, pada saat dioperasikan. Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat pemanfaatan kepada masyarakat. Menurut penelitian (Kurniati et al., 2021) yang menjadi kendala yang dialami di kepulauan Sangkarrang di

dalam proses pelayanan publik kepada masyarakat. Persoalan sarana dan prasarana dalam hal ini adalah jaringan listrik dan internet yang sering bermasalah bahkan di kelurahan ini, jaringan listrik untuk umum hanya dinyalakan pada malam hari. Sehingga beberapa tugas yang berjalan mengalami keterlambatan yang mengakibatkan tidak lancarnya arus aktivitas, seperti kurangnya fasilitas yang memadai, tidak tersedianya listrik 24 jam, jaringan yang sering terganggu yang dapat menghambat pengiriman data.

Sementara itu kondisi geografis antara kepulauan sangkarrang lainnya dengan pulau kodingareng relatif sama, yang dibatasi laut antara pulau yang satu dengan pulau lainnya yang sangat berpengaruh. Hal ini dikarenakan transportasi mereka ketika akan mengurus ke Dinas kependudukan dan Catatan Sipil menggunakan perahu, yang sewaktu-waktu jika cuaca kurang bagus sangat berisiko.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 13 Oktober 2022 di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng, penulis menemukan masalah terkait kualitas pelayanan publik yaitu mengenai kinerja pegawai yang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada

masyarakat, dan terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadai tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan, tidak tersedia nomor antrian. Dalam hal ini, upaya pembenahan kelembagaan di Pulau Kodingareng masih berjalan lambat.

Dimana pelayanan publik harus menitik beratkan pada hak-hak masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan berkualitas yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam hal ketanggapan pemerintah memberikan pelayanan secara cepat berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan administrasi harus sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan dan tepat harus adanya kejelasan informasi yang berkaitan dengan kelengkapan-kelengkapan kepengurusan administrasi dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan meliputi kecermatan sebagai pemberi layanan dan jaminan keramahan aparatur, serta empati dimana sikap tegas aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi, juga berwujud dalam hal sarana prasarana diruang tunggu seperti kursi, meja, pendingin ruangan ac, dan genset yang harus memadai sebagai



fasilitas penunjang pelayanan kepada masyarakat. Sehingga hal demikian dalam proses memberikan pelayanan pemerintah harus maksimal khususnya tidak menghabiskan banyak waktu dalam proses pengurusan.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif (Sari et al., 2022). Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Jumlah informan yaitu 6 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi (Rahardjo, 2011). Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data, serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik dan waktu (Agusta, 2003).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga

meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar.

### Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Petugas Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa aspek dari dimensi tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, dan fasilitas- fasilitas alat bantu dalam pelayanan. Semua aspek yang ada pada dimensi tangibel tersebut belum semua diterapkan oleh Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng dalam melakukan proses pelayanan publik.

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.



Dari beberapa aspek tersebut yang masih kurang dalam proses pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng yaitu layanan, di bagian ruangan masih belum ada TV dan mesin foto copy untuk pengguna layanan, terbatasnya alat bantu komputer di bagian pelayanan, sehingga petugas pelayanan harus bergantian.

Semua aspek dari dimensi *tangibel* merupakan aspek yang penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik dengan begitu sebagai petugas pelayanan harus memenuhi semua aspek tersebut, dengan memperbaiki kekurangan yang tidak ada di dalam proses pelayanan, sehingga dengan memperbaiki penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu akan membuat kualitas pelayanan dari segi dimensi *tangibel* dapat terwujud.

#### **Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan, sehingga dengan menerapkan dimensi tersebut petugas harus benar-benar mempunyai kehandalan dalam melakukan proses pelayanan.

Menurut Tjiptono (2014:282) kehandalan atau *reliability* yaitu

kemampuan memeberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Aspek yang ada di dalam dimensi *reliability* yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian petugas dalam meggunakan alat bantu.

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar sudah menerapkan beberapa aspek dimensi *reliability* yaitu mengenai kecermatan petugas dalam pelayanan, petugas sudah cermat dalam melakukan proses pelayanan Selanjutnya yaitu mengenai kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan petugas pelayanan sudah ahli dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan seperti menggunakan komputer dan perangkat.

#### **Dimensi *Responsiveness* (Respon/Daya Tanggap)**

Dimensi *responsiveness* merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan. Dimensi *responsiveness* ini memiliki beberapa aspek, yaitu: merespon setiap pelanggan, petugas

melakukan pelayanan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas. Istilah respon dalam komunikasi adalah kegiatan komunikasi yang diharapkan memunyai hasil atau setelah komunikasi dinamakan efek atau respon. Suatu kegiatan komunikasi itu memberikan efek berupa respon dari komunikasi terhadap suatu pesan yang dilancarkan oleh komunikator (Soenarjo dan Djoenarsih S. Soenajo, 1983: 25).

Dengan menerapkan dimensi responsiveness ini, maka pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar memiliki mutu yang berkualitas dalam proses pelayanan.

Proses pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar sudah merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang bisa membuat pengguna layanan merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan petugas layanan. Respon yang baik kepada pengguna layanan juga merupakan service baik yang diberikan oleh petugas layanan. Apabila semua sudah terlaksana dengan baik dan lancar maka kualitas pelayanan publik sudah mencapai tujuan yang diinginkan oleh Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota

Makassar.

### **Dimensi Assurance (Jaminan)**

Dimensi *assurance* merupakan jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu. Dimensi assurance memiliki dua aspek yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya. Dimensi *assurance* (jaminan), yang indikatornya adalah pegawai layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng bahwa pelayanan yang dilakukan berusaha memberikan jaminan pelayanan tepat waktu dan berusaha memenuhi standar operasional prosedur (SOP), tetapi hal ini juga tidak sepenuhnya tercapai, masih ada masyarakat yang merasakan ketidakpuasan dalam menerima pelayanan. Namun demikian tidak terlalu mengemuka, sehingga hal ini masih sejalan dengan prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 yaitu kepastian waktu. Sedangkan perihal dalam jaminan biaya kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar tidak melakukan pungutan biaya dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan.

Penilaian jaminan oleh pengguna layanan di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar sudah ada yang berjalan dan ada yang tidak berjalan sesuai dengan prosedur pelayanannya. Hal ini masih terlihat pada jaminan waktu, petugas pelayanan belum bisa menjaminkan waktu kepada pengguna layanan karena terbatasnya jaringan listrik dan masih menggunakan mesin alat bantu yang berupa mesin genset, dan jika sewaktu-waktu mesinnya rusak pengguna layanan harus menunggu dulu di waktu malam hari ketika listrik sudah nyala sehingga ketetapan waktunya tidak sesuai apa yang di harapkan oleh pengguna layanan. Untuk jaminan biaya yang diberikan petugas pelayanan pada pengguna layanan sudah terjamin tidak mengeluarkan biaya saat proses layanan berlangsung.

Sebagai pelayanan publik yang ingin mencapai kualitas yang baik dalam proses pelayanan, maka harus sesuai dengan apa yang telah disepakati atau prosedur pelayanan yang sudah ada. Sehingga tidak membuat pengguna layanan merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar. Dalam jaminan ketetapan waktu di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng

Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar belum maksimal dan staff kelurahan masih berusaha dalam ketetapan waktu.

### **Dimensi *Empathy* (Empati)**

Dimensi ini merupakan dimensi yang memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki sesuatu pengetahuan tentang pengguna layanan. Perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan publik yang baik oleh petugas pelayanan dalam melakukan proses layanan. Dimensi *empathy* ini memiliki aspek-aspek, yaitu meliputi: mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan, dan petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau kodingareng sudah menerapkan dimensi *empathy* dalam melakukan proses pelayanan, sudah berjalan sesuai dengan dimensi Empati tersebut. Diantaranya mengenai sikap petugas sudah baik dan mementingkan urusan pengguna layanan dari pada urusan pribadi petugas. Dan tidak

membeda-bedakan antara pengguna layanan lainnya. Perhatian petugas pelayanan kepada pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, hal ini bisa terlaksana dengan baik dan lancar apabila petugas layanan memberikan perhatian yang baik serta tidak adanya diskriminatif petugas oleh pengguna layanan. Dengan aspek dimensi empathy yang sudah berjalan semua dengan baik maka pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar sudah melaksanakan dimensi Empathy dengan berjalan lancar dan masyarakat pengguna layanan merasa senang dengan apa yang diberikan oleh penyedia layanan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Zeithml dkk (2011) yaitu melayani dan menghargai setiap pelanggan dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan, kemudahan dalam berkomunikasi yang baik selalu terjalin hubungan yang harmonis dengan menunjukkan sikap peduli, sopan tersenyum kepada pengguna layanan serta bersikap tidak membeda-bedakan antara pengguna layanan dengan pengguna layanan lainnya, dan memberikan penjelasan mengenai dengan keperluan pengguna layanan

## **Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam proses pelayanan pasti memiliki faktor-faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar juga mempunyai faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan proses pelayanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya mengenai jaringan internet, untuk jaringan internet sering terjadi masalah mengenai jaringan internet sehingga mengganggu petugas layanan dalam memproses keperluan dari pengguna layanan. Alat bantu dibagian pelayanan yang masih minim mengharuskan petugas layanan bergantian dalam menggunakan alat bantu tersebut. Prasarana yang belum ada di ruang pelayanan, seperti mesin komputer yang belum memadai, TV, ruangan pendingin, nomor antrian yang belum ada, kursi yang sangat terbatas. Adanya faktor tersebut membuat kualitas pelayanan publik menurun, dengan begitu sebagai penyedia pelayanan harus dapat mengatasi faktor

yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada Staff Kelurahan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. a) *Tangibel*

(Bukti Fisik). Pada dimensi ini kualitas pelayanan publik belum bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan fasilitas- fasilitas kantor seperti komputer dan nomor antrian dn fasilitas lainnya masih kurang memadai yang dapat mmpengaruhi dan menghambat proses pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar. b) *Reliability* (Kehandalan) pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah dikatakan berkualitas karena dengan kemampuan dan kecermatan para staff kelurahan dalam menggunakan fasilitas- fasilitas seperti alat komputer maupun printer dan pembuatan surat pembuatan administrasi kependudukan sudah cermat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga bisa dikatakan sudah tercapai pada dimensi ini di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar. c) *Responsiviness* (Ketanggapan) Pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah berkualitas karena respon para staff kelurahan kepada masyarakat sudah baik dan sangat memperhatikan keinginan masyarakat serta mendengar keluhan apa saja masyarakat sampaikan sehingga proses pelayanan bisa berjalan sesuai keinginan pengguna layanan. d)

*Assurance* (Jaminan) pada dimensi ini kualitas pelayanan belum bisa semaksimal mungkin dikatakan berkualitas karena dalam ketetapan waktu para staff tidak menjamin ketetapan waktunya jika sewaktu-waktu mesin gensetnya rusak masyarakat harus menunggu dulu diwaktu malam karena kita dipulau dibatasi dengan listrik dan jaringan internet juga belum maksimal lancar kadang jaringan nyala kadang juga tidak. Tapi jaminan biaya tidak ada jaminan biaya apapun masyarakat bayar dalam pengurusan pelayanan di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar. e) *Emphaty* (Empati) pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah bisa dikatakan berkualitas karena dengan sikap pegawai kepada masyarakat sudah baik keterbukaanya staff kelurahan terhadap masyarakat sehingga masyarakat juga nyaman kepada para staff dalam proses pemberian pelayanan. dan staff kelurahan juga mampu menjalin hubungan dengan bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar

1. Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota

Makassar. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng adalah kurangnya fasilitas yang belum tersedia seperti nomor antrian, kursi ruang tunggu yang belum memadai jaringan listrik yang terbatas. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya kerjasama dan rasa tolong menolong diantara pegawai sehingga pelayanan tetap jalan seperti yang diharapkan pengguna layanan, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani, dan tersedianya sarana prasarana yang cukup memadai walaupun belum sepenuhnya maksimal.

## REFERENSI

- Agusta, I. (2003). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27(10), pp. 179–188.
- Ali, R. (2017). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Wolonwalu. *JUPEKN: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 2(1), p. 6.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), pp. 15–28.  
<https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>

- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik-Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), pp. 1–18.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampow, I. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), pp. 1–12.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Wawan Gunawan (Ed.)). Bandung: UNPAD Press.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (Ed.); 1st ed., p. 15). Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif* (Bahan Ajar, Sekolah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang).
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), pp. 170–178.
- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Iffah, J. D. N., Widiatsih, A., Utomo, E. S., Maghfur, I., & Sofiyana, M. S. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Malang: UNISMA Press.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik konsep, Teori Dan Aplikasi* (1st ed.). Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Suhartini, E. (2012). *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara, Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.