

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BONTOBAHARI KABUPATEN BULUKUMBA

Nurhalisa<sup>1\*</sup>, Lukman Hakim<sup>2</sup>, Sudarmi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This research aims to determine the quality of public services at the Bontobahari sub-district office, Bulukuma district. This research uses qualitative methods with a descriptive type. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. Data validation includes source triangulation. The results of this research show that the quality of public services at the Bontobahari District Office is direct evidence (Tangible). The results of the research show that the facilities and infrastructure such as buildings and completeness of facilities are inadequate, (Reliability) can be said to be good because by implementing monitoring and evaluation, clear communication. and following active training, the employees are very reliable in service. Responsiveness can be said to be good. This can be seen from the results of interviews with the public saying that the employees of the Bontobahari sub-district office are quite responsive to the needs of the community. Empathy (Emphaty) cannot be said to be good because there are still some employees who are not friendly towards the public.*

**Keywords:** *quality, of public services*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan bontobahari kabupaten bulukuma. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun pengabsahan data meliputi triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bontobahari yaitu Bukti langsung (Tangible) hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana seperti bangunan dan kelengkapan fasilitas kurang memadai, (Reliability) sudah cukup dikatakan baik karena dengan menerapkan monitoring dan evaluasi, komunikasi yang jelas dan mengikuti giat pelatihan para pegawai sangat handal dalam pelayanan. Daya tanggap (Responsive) cukup dikatakan baik hal ini terlihat dari hasil wawancara kepada masyarakat mengatakan bahwa pegawai kantor camat bontobahari cukup tanggap menghadapi kebutuhan masyarakat Empati (Emphaty) belum bisa dikatakan baik karena masih ada beberapa pegawai yang tidak bersikap ramah terhadap masyarakat.

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

---

\* nurhalisa@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau *public service* adalah bahwa dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Intinya, penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Susila Wibawa, 2019).

Pemerintah sebagai *service* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh

instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Hal inipun di jelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik (Vica J. E. Saija, 2014).

Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik

tersebut. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup tiga aspek, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif merupakan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara.

Perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai mengglobalnya kehidupan berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin profesionalnya masyarakat mengelola suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi Masyarakat Kecamatan Bontobahari. Maka dari itu masyarakat Kecamatan Bontobahari ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan masyarakat Kecamatan Bontobahari saat ini.

Menghadapi dinamika kerja yang semakin moderen dan global diperlukan keterpaduan kualitas layanan, kepuasan, kinerja dan keunggulan organisasi. Ada banyak hubungan dan pengaruh yang terjadi dalam memperbaiki dan meningkatkan sebuah model penelitian yang konstruktif dan tersinkronisasikan, seperti kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai dan keunggulan organisasi, kepuasan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai dan keunggulan organisasi, serta kinerja pegawai terhadap keunggulan organisasi. Atau secara

tidak langsung kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh terhadap keunggulan organisasi melalui kinerja pegawai (Nurbaya, 2023).

Maka kualitas pelayanan publik memberikan pelayanan sesuai dengan aturan perundangan yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Camat berperan sebagai kepala wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan. Tugas umum pemerintahan di wilayah Kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif di bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah Kecamatan adalah penyelenggara ketenraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa atau pemerintahan dan instansi pemerintah lainnya di wilayah Kecamatan. Oleh karena itu kedudukan camat berbeda dengan kepala instansi Pemerintah lainnya di Kecamatan karena penyelenggara tugas instansi pemerintahan lainnya harus berada dalam koordinasi camat.

Hal ini di dukung dengan data yang di temukan pada tahun 2018 tentang kualitas pelayanan publik di

Kantor Kecamatan Bontobahari yang belum dapat di katakan baik. Penelitian ini dipandang perlu karena berupaya menggambarkan peranan birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui kajian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan masyarakat oleh Birokrasi Pemerintaha Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba Sulawesi Selatan.

Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi, kekhususan tersebut adalah adanya kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio-kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam karangka membangun integritas kesatuan wilayah. Jadi jika di dalam suatu Kecamatan pelaksanaan tugasnya tidak selesai maka didalam suatu wilayah tersebut akan menjadi tidak baik (Mardani 2018).

Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba adalah pelayanan perizinan dan pelayanan administrasi kependudukan. Misalnya dalam bentuk pelayanan perizinan dan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (rekomendasi IMB), dan bentuk pelayanan administrasi kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Secara empirik dan aktual, pelayanan rekomendasi IMB, KTP, dan KK yang diterima oleh masyarakat belum sepenuhnya memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat yakni biaya pengurusan yang tidak jelas, penyelesaian yang membutuhkan waktu yang lama, dan terkadang izin yang dikeluarkan hanya rekomendasi izin pembangunan, sementara IMBnya sendiri tidak pernah ada selain itu, pemberian rekomendasi IMB banyak menyalahi aturan, sehingga masyarakat harus menanggung akibat keteledoran aparat (pegawai).

Pengurusan KTP dan KK pengurusan yang terlalu lama dan bertelele, sehingga menyulitkan masyarakat. Aparat dalam hal ini pegawai Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba

sebagai pilar utama pelayanan pada masyarakat hendaknya mampu memperlihatkan perilaku yang baik dan bertanggung jawab, sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan. Perilaku ini akan tercermin dari sikap, watak dan keyakinan sebagai abdi masyarakat bukan untuk dilayani melainkan melayani. Dengan konsep demikian, maka diharapkan bahwa kualitas pelayanan akan tercipta karena bersumber dan berakar dari perilaku birokrat itu sendiri. Penelitian ini dipandang perlu karena berupaya menggambarkan peranan birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Melalui kajian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan masyarakat oleh Birokrasi Pemerintahan Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba Sulawesi Selatan. Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah adalah Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti mengangkat judul “Kualitas Pelayanan

Publik Dikantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba”.

## METODE

Dalam melakukan penelitian ilmiah perlu diketahui dan dipelajari metode penelitian. Adapun jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Tipe penelitian yang digunakan adalah fenomenologi yaitu peneliti akan mendeskripsikan pengalaman yang dilakukan dan dialami oleh informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) yaitu : 1. Observasi yang dilakukan di lapangan melalui pengamatan secara langsung terkait. Strategi kepemimpinan camat dalam meningkatkan kinerja pegawai Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. 2. Reduksi kata data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Reduksi data berarti merangkum dan memilah hal-hal pokok untuk memfokuskan pada satu hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Kemudian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan dapat memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, serta mencarinya bila diperlukan. 3. Penyajian Data Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. 4. kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang dapat digunakan untuk memperkuat penelitian. Jika penelitian pada tahap awal didukung berdasarkan bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik trigulasi menurut tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu,yaitu: 1. Trigulasi data Untuk memeriksa keabsahan data dilakukan dengan cara meneliti data yang diperoleh dari beberapa sumber. Data yang dihasilkan dianalisis oleh peneliti

untuk menarik kesimpulan, kemudian diperlukan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data. 2. Trigulasi teknik Untuk mengecek keabsahan data dilakukan dengan cara melakukan verifikasi cek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, mengecek data dapat dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jika teknik pengujian pengabsahan data menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang relevan untuk memastikan bahwa data tersebut dianggap benar. 3. Trigulasi waktu pengumpulan data melalui teknik wawancara pada pagi hari saat informan masih segar akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Atau ini dapat dilakukan dengan memverifikasi dengan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang untuk menciptakan kepastian data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Bukti Langsung (*Tangibles*)**

Bukti langsung/bukti fisik adalah Kemampuan suatu perusahaan dalam

menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Adapun salah satu bentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang di terapkan oleh Kecamatan Bontobahari jika dilihat dari bukti langsung/bukti fisik yaitu pengukuran kinerja petugas/aparatur, penggunaan teknologi dan kelengkapan fasilitas, penerapan komunikasi terbuka dalam proses pelayanan, dan penerapan budaya organisasi yang berkualitas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Tjiptono, (2012: 175) mengatakan bahwa bukti langsung yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

### **Kehandalan (*Realibility*)**

Menurut Tjiptono & Chandra (2011) Kehandalan (reliability) merupakan kemampuan memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan pelanggan. Reliability berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan. Adapun yang diterapkan oleh Kantor Camat Bontobahari demi meningkatkan kualitas pelayanan publik jika diukur dari keandalannya adalah dengan memonitoring dan mengevaluasi kinerja staf/pegawainya hal tersebut dilakukan oleh Kantor Kecamatan Bontobahari demi meningkatkan keandalan para staf/pegawainya sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang baik, (A) selaku Camat Bontobahari berperan penting dalam hal tersebut sehingga (SA) tidak segan-segan turun tangan langsung untuk rutin memonitoring, mengevaluasi, dan memastikan bahwa setiap staf/pegawai di Kecamatan Bontobahari konsisten dan handal dalam pelayanan terhadap masyarakat, hal tersebut dilakukan oleh Kecamatan Bontobahari demi meningkatkan kualitas pelayanannya.

Demi meningkatkan kualitas pelayanan publik pihak Kantor Kecamatan Bontobahari sendiri juga menerapkan komunikasi yang jelas dan transparan kepada semua masyarakat penerima layanan, terutama mengenai jika ada perubahan atau gangguan yang ada dalam proses pelayanan dan pihak Kecamatan Bontobahari juga berupaya memberikan wadah kepada masyarakat untuk berkomunikasi jarak jauh (telepon) dengan pemberian nomor hp khusus admin dari Kecamatan sendiri sehingga masyarakat dapat menghubungi jika memang ada kepentingan yang mendesak atau bahkan hanya sekedar untuk bertanya demi menciptakan kualitas pelayanan yang efektif dan fleksibel.

Hubungan keandalan dengan kepuasan pelanggan adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap keandalan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah.

#### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap atau respon yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan



tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) berpendapat bahwa daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Adapun upaya Kantor Kecamatan Bontobahari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk meningkatkan daya tanggap dalam pelayanannya adalah dengan menerapkan fleksibilitas dalam jadwal pelayanan demi memenuhi semua permohonan pelayanan yang ada. Kecamatan Bontobahari juga mengupayakan dan memantau semua para staf/pegawai agar tetap konsisten memberikan pelayanan disiplin tidak boleh terlambat dan tidak boleh pulang sebelum jam pelayanan selesai.

Mengadakan survei tingkat kepuasan masyarakat juga merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat maka Kecamatan Bontobahari dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanannya, sehingga dari itu Kecamatan Bontobahari mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat dan dengan

melakukan survei kepuasan masyarakat Kecamatan Bontobahari dapat menganalisis dan mengidentifikasi area mana atau dalam bentuk apa pelayanan dapat di tingkatkan.

Penyediaan informasi yang jelas juga menjadi upaya Kantor Kecamatan Bontobahari untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan penyediaan informasi yang jelas maka Kecamatan Bontobahari memastikan masyarakat mendapatkan akses yang mudah untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan. Dan yang menjadi salah satu contohnya adalah penyediaan papan informasi yang lengkap oleh Kecamatan Bontobahari mengenai prosedur pelayanan, jadwal maupun jam dalam pelayanan, di dalam Kantor Kecamatan Bontobahari semua terpajang secara jelas dan terperinci. Daya Tanggap juga merupakan suatu bentuk tindakan untuk membantu atau memberikan sebuah pelayanan yang cepat (responsive), tepat kepada 20 pelanggan dan memberikan sebuah informasi secara jelas dan benar. Hasil penelitian di atas sesuai pendapat Tjiptono (2012) menyebutkan bahwa ketanggapan adalah kegiatan yang mampu menyediakan layanan untuk merespon apa yang diminta oleh konsumen dengan cepat.

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

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 Kecamatan Bontobahari sudah menerapkan dimensi empathy dalam melakukan proses pelayanan, tetapi masih ada yang belum berjalan sesuai dengan dimensi empathy tersebut, diantaranya mengenai sikap petugas yang masih mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan pengguna layanan yang seharusnya menjadi prioritas pertamanya atau pegawai berbicara dengan pegawai lainnya pada saat ada masyarakat yang meminta

pelayanan publik Selanjutnya mengenai petugas yang masih membeda-bedakan antara pengguna layanan, adanya keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor Kecamatan akan tetapi langsung melalui petugas layanan, sehingga keperluan cepat selesai dibanding pengguna layanan yang antri menunggu melalui pelayanan langsung di Kantor Kecamatan. Dengan begitu pelayanan di Kantor Kecamatan Bontobahari lebih diperhatikan dalam proses pelayanan khususnya pada perhatian petugas kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas layanan dalam proses layanan. 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 Kecamatan Bontobahari sudah melaksanakan dimensi empathy dengan berjalan lancar dan masyarakat pengguna layanan merasa senang dengan apa yang diberikan oleh penyedia layanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembaasan tentang kualitas pelayanan public di kantor kecamatan bontobahari kabupaten bulukumba, 1. Berdasarkan dimensi tangible hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana seperti bangunan dan kelengkapan fasilitas kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari ruangan yang cukup sempit untuk masyarakat yang banyak mengantri, dan jumlah kursi yang terbatas. 2. Dimensi Keandalan sudah cukup dikatakan baik karena dengan menerapkan monitoring dan evaluasi, komunikasi yang jelas dan mengikuti giat pelatihan para pegawai sangat handal dalam pelayanan. 3. Berdasarkan dimensi Daya tanggap cukup dikatakan baik hal ini terlihat dari hasil wawancara kepada masyarakat mengatakan bahwa pegawai kantor camat bontobahari cukup tanggap menghadapi kebutuhan masyarakat. 4. Berdasarkan aspek empati belum bisa dikatakan baik dikarenakan masih ada beberapa pegawai yang tidak bersikap ramah terhadap masyarakat sehingga tidak mengedepankan kepentingan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan public secara prima.

## REFERENSI

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262-277
- Amstrong, dan Kotler 2003, Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Dawud, M. (2019). Menerapkan Manajemen Strategi Penyiaran untuk Penyiaran Dakwah. *Jurnal Al-Hikmah*, 17(1), 109-140.
- Daseu, A. (2018). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen*, 4(2), 225-230.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fatmawati, F., Harakan, A., & Hawing, H. (2021). Strategi Dinas Pemuda, Olahraga Dan Pariwisata Dalam Mengembangkan Objek Wisata Permandian Alam Lewaja Di Kabupaten Enrekang. *Kybernology: Journal of Government Studies*, 1(1), 1-15.
- Freddy Rangkuti, (2003). *Bisnis Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Fred, R David. 2011. *Strategic Management Manajemen Strategi Konsep*,. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. In Jakarta Indonesia.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hidayattullah, B. H. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di*

- Kecamatan Wonocolo  
Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *E Jurnal Student*.
- Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *E Jurnal Student*.
- Milwan. (2022) Malinau, K. K. M. B. K. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pegawai.
- Malohing, M. C., Milwan, M., & Wibowo, S. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 8(3), 813-822.
- Mardani, M. I. (2018). Pelimpahan Kewenangan Bupati Dalam Otonomi Daerah (Kajian Pelimpahan Kewenangan Delegatif Bupati Kepada Camat di Kabupaten Parigi Moutong Propinsi Sulawesi Tengah). *Academica*, 3(1)
- Nurbaya, S. (2023). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Keunggulan Organisasi Melalui Kinerja Pegawai. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 259-269.
- Osborne, David dan Peter Plastrik, 2001 .*Memangkas Birokrasi :Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, PPM, Jakarta.
- Pangestuti, D. C., & Husniaty, R. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Ratminto, C. D. (2012). Pengaruh Perbandingan Konsentrasi Ekstrak Daun Sirih Merah Terhadap Pertumbuhan Bakteri (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Setiadi, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Management Review*. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1797>
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. In Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metodehbgftf Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Susila Wibawa, K. C. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung Alfabeta: CV
- Taufana, V. A. (2014). Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan, Balikpapan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 1-12.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*.