

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GUNUNG SARI KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**

**Norisa<sup>1</sup>, Lukman Hakim<sup>2</sup>, Ihyani Malik<sup>3</sup>**

<sup>1)</sup> Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

<sup>2)</sup> Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

<sup>3)</sup> Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

### **ABSTRACT**

*This study aims to describe and explain the quality of public services in the urban village office of Gunung Sari, subdistrict Rappocini, Makassar city. Respondents are 55 people selected by incidental sampling. The technique of data collection used questionnaires and observations of the respondent. The data is analyzed by descriptive quantitative. The results showed that the quality of public service employees to satisfaction of a good category. It can be seen from the accumulation of each indicator are dimensions of physical evidence (tangible), dimensions of reliability, dimensions of responsiveness, dimensions of assurance, dimensions of empathy. Application of the quality of public services is influenced by factor organization, leadership, abilities and skills, awards and recognition factor.*

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

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Dengan Responden sebanyak 55 orang masyarakat yang dipilih secara sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi terhadap responden. Data tersebut dianalisis secara Deskriptif Kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari akumulasi tiap-tiap indikator diantaranya dimensi bukti fisik (tangible), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*). Penerapan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor organisasi, faktor kepemimpinan, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor penghargaan dan pengakuan.

**Kata kunci :** kualitas, pelayanan publik

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Dalam kehidupan bernegara, masyarakat sebagai warga negara membutuhkan suatu wadah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya baik itu yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Pemerintah selain berperan sebagai abdi negara, juga berperan sebagai abdi masyarakat. Peran inilah yang menugaskannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Menurut Triguno (1997: 78) pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan,

ramah dan menolong serta profesional dan mampu.

Menurut Dwiyanto (2005: 223), Jika kita berbicara mengenai pelayanan publik, ada banyak faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintah baik itu yang bersifat internal maupun eksternal. Karena peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab.

Birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks, dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pelayanan umum dan pembangunan.

Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan

pembangunan suatu negara maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Surjadi 2009: 1).

Kenyataan dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama, tidak terbuka, mahal dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi.

Menurut Armand V. Feigenbaum (1991: 7) kualitas adalah kepuasan masyarakat sepenuhnya. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat member kepuasan sepenuhnya kepada masyarakat yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat atas suatu pelayanan. Menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002: 51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan

dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Karena kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani masyarakat secara memuaskan.

Menurut Sinambela (2006: 6) kualitas memiliki definisi konvensional dan strategis, karena kualitas dalam strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya kualitas terbagi menjadi dua, yaitu kualitas produk dan kualitas jasa.

Menurut Kotrel (dalam Tjiptono, 2001), jasa merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang diberikan untuk masyarakat. Selain itu definisi jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat

diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2002: 70), mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas, antara lain : 1) bukti fisik (*tangible*); 2) keandalan (*reliability*); 3) daya tanggap (*responsiveness*); 4) jaminan (*assurance*); 5) Empati (*emphaty*).

Menurut Moenir (2002: 26-27) Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Menurut Thoha (2001) Pelayanan public dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* (pemberian kuasa) yang dialami oleh masyarakat.

Menurut Walkins dalam Tjiptono (2002: 75-76) mengemukakan empat faktor dalam melaksanakan kualitas secara berkesinambungan. Keempat factor tersebut meliputi: 1) organisasi; 2) kepemimpinan; 3) kemampuan dan keterampilan; 4) penghargaan dan pengakuan.

Ada pula kesan bahwa aparat birokrasi pemerintah sering juga dianggap tidak mampu menyesuaikan diri dengan modernisasi, perilakunya tidak inovatif, dan sering pula melakukan tindakan korupsi. Kondisi ini semakin diperparah dengan adanya kecenderungan dari birokrasi pemerintah yang menerapkan pola otokratik dan otoriter, tidak adanya transparansi, nilai-nilai sosial yang

melemah, dan mengejar status dengan ukuran dengan kekayaan materi.

Dampak buruk tindak korupsi tidak perlu diragukan lagi, telah banyak bukti program pemberantasan kemiskinan yang gagal, biaya pelayanan publik tidak efisien, mahal dan rumit, serta kualitas pelayanan publik yang buruk, mengecewakan masyarakat. (Surjadi, 2009: 2).

Pada umumnya bahwa birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi. Sebab, dengan struktur yang terdesentralisasi diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat.

Sudah sejak lama memang banyak kesan buruk yang disandang aparat pemerintah (sektor publik) dalam hal pelayanan. Hal ini antara lain dapat diindikasikan dari

besarnya dana yang digunakan untuk membiayai aparatur pemerintah, namun hal itu ternyata tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Ini menunjukkan bahwa pelayanan pada instansi pemerintahan masih belum berorientasi pada kepuasan masyarakat selaku pihak yang dilayani. Padahal masyarakat telah bersedia mengorbankan sebagian sumber dayanya untuk negara dengan membayar berbagai macam pungutan, baik pajak, retribusi dan sebagainya. Sudah sewajarnya jika masyarakat mengharapkan kepuasan (*satisfaction*) yang maksimal atas pelayanan yang diberikan oleh negara.

Demikian jelas akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan tentunya kinerja pegawai tidak baik di mata masyarakat dan semakin buruk. Sehingga sampai saat ini pelayanan publik itu sendiri masih menjadi barang langka dan mahal bagi sebagian besar masyarakat. Kalau pun pelayanan itu mudah dan murah, pelayanan itu tidak serta merta baik dan memuaskan masyarakat, justru

sebaliknya pelayanan demikian belum menyentuh kebutuhan masyarakat apalagi memuaskan masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, dengan data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik. Tipe Penelitian ini adalah survey dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif, yakni suatu pengumpulan data utama dilakukan di lapangan dan selanjutnya berusaha mendeskripsikan temuan-temuan atau faktor-faktor penelitian secara apa adanya.

Responden adalah masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan pada Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Untuk menjangkau pendapat masyarakat yang sesungguhnya terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor

Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar menggunakan metode sampel Insidental, berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti. Dimana responden sebanyak 55 orang yang dilakukan selama kurang lebih 2 bulan penelitian. Dalam hal ini masyarakat yang mengurus sesuatu layanan pada Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: 1) kuesioner (angket); 2) observasi; 3) dokumentasi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bukti fisik (*Tangibles*), adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan/peralatan kantor dan penampilan pegawai. Adapun indikator bukti fisik sebagai berikut: a) kemudahan dalam berkomunikasi dengan pegawai; b) pemberian informasi yang mudah dimengerti; c) pegawai berpenampilan menarik; d) ketersediaan fasilitas pelayanan (komputer, kursi ruang tunggu, dll).

**Tabel 1.**  
**Akumulasi Frekuensi Dimensi**

<b>Bukti Fisik</b>			
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-rata skor</b>	<b>Rata-rata %</b>
1	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pegawai	3,24	81
2	Pemberian informasi yang mudah dipahami	3,24	81
3	Pegawai berpenampilan seragam	3,13	78,2
4	Ketersediaan fasilitas pelayanan	2,82	70,
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		3,11	77,68
<b>Keandalan</b>			
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-rata skor</b>	<b>Rata-rata %</b>
1	Konsisten dalam memberikan pelayanan	2,68	6
2	Pegawai melakukan kesalahan dalam melayani	2,77	69,25
3	Pegawai menunda dalam memberikan pelayanan	2,86	71,5
4	Pegawai senantiasa memberikan penjelasan pelayanan	2,70	67,5
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2,75	68,81
<b>Daya Tanggap</b>			
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-rata skor</b>	<b>Rata-rata %</b>
1	Kesediaan pegawai membantu masyarakat	2,73	91
2	Perhatian pegawai kepada masyarakat	2,73	91
3	Pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran	2,77	92,3
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2,74	91,44
<b>Jaminan</b>			
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-rata skor</b>	<b>Rata-rata %</b>
1	Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai	2,66	88,6
2	Pegawai diberikan kepercayaan kepada masyarakat	2,88	96
3	Pegawai memiliki bakat memberikan pelayanan	2,86	95,3
Rata-rata skor dan rata persentase		2,80	93,33
<b>Empati</b>			
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Rata-rata skor</b>	<b>Rata-rata %</b>
1	Pegawai senantiasa memberi motivasi	2,70	90
2	Pegawai menyakan keadaan selama pelayanan	2,82	94
3	Pegawai berperilaku dengan baik kepada masyarakat	2,75	91,66
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2,75	91,88

Sumber: Hasil olah data

Akumulasi dari keempat penjabaran dimensi bukti fisik (*tangible*) yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pegawai di Kantor

Kelurahan Gunung Sari jika dinilai dari dimensi bukti fisiknya berkategori baik. Hal ini dari rata-rata akumulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor dan rata-rata

persentase 3,11 (77,68%). Secara keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi bukti fisik (*tangible*) sudah berada dalam kategori baik.

Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan pegawai pada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang diinginkan secara tepat, akurat dan memuaskan. Adapun indikator keandalan yakni konsisten dalam memberikan pelayanan, pegawai melakukan kesalahan dalam melayani, pegawai menunda dalam memberikan pelayanan; pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat.

Akumulasi dari ketiga penjabaran Dimensi keandalan (*reliability*) yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Gunung Sari jika dinilai dari dimensi keandalan berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata akumulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,75 (68,81%). Secara keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi keandalan

(*reliability*) sudah berada kategori baik.

Dayatanggap (*responsiveness*), adalah kemauan para pegawai untuk membantu masyarakat dan pemberian pelayanan yang tepat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Adapun indikator daya tanggap sebagai berikut: a) kesediaan pegawai membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan; b) perhatian pegawai kepada masyarakat terhadap layanan yang diinginkan; c) pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran masyarakat.

Akumulasi ketiga penjabaran dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Gunung Sari jika dinilai dari dimensi tanggap berada pada kategori kedua atau baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata akumulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,74 (91,44%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Gunung Sari telah memberikan pelayanan yang baik seperti yang

diinginkan oleh masyarakat.

Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Adapun indikator jaminan yakni pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai, pegawai memberikan kepercayaan kepada masyarakat, pegawai memiliki bakat sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan.

Akumulasi dari ketiga penjabaran dimensi jaminan (*assurance*) yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Gunung Sari jika dinilai dari dimensi jaminan berada pada kategori kedua atau baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata akumulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,80 (93,33%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Gunung Sari telah memberikan pelayanan yang baik seperti yang diinginkan oleh masyarakat.

Empati (*emphaty*) adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat dalam

bentuk kemampuan pegawai dalam memahami masyarakat.

Adapun indikator empati yakni

a) pegawai senantiasa memberi motivasi terkait dengan keluhan masyarakat; b) pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan; c) pegawai senantiasa memperlakukan masyarakat dengan baik utamanya jika dimintai bantuan.

Akumulasi dari ketiga penjabaran Dimensi empati (*emphaty*) yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Gunung Sari jika dinilai dari dimensi empati, berada pada kategori kedua atau baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata akumulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,75 (91,88%). Dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Gunung Sari telah memberikan pelayanan yang baik seperti yang diinginkan oleh masyarakat.

Faktor organisasi adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran

pelayanan yaitu: a) pembagian tugas atau kerja berdasarkan pada kemampuan kerja masing-masing merupakan alat yang efektif dalam meningkatkan kemampuan kerja pegawai melalui program pegawai secara terus menerus dalam usaha pencapaian tujuan pelayanan yang baik dan memuaskan; b) kejelasan pedoman kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan merupakan suatu acuan pelaksanaan pekerjaan dalam meningkatkan pelayanan publik; c) tingkat kejelasan pembagian kerja merupakan penerapan system kualitas yang mengarah kepada kepuasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

Tabel 2.

### Akumulasi Frekuensi Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

<b>Faktor Organisasi</b>			
No	Pernyataan	Rata-rata	Rata-rata %
1	Pembagian tugas atau kerja	2,73	91
2	Kejelasan pedoman kerja sebagai acun	2,99	99,66
3	Tingkat kejelasan pembagian kerja	2,80	93,33
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2,84	94,66
<b>Faktor Kepemimpinan</b>			
No	Pernyataan	Rata-rata skor	Rata-rata %
1	Keterlibatan pimpinan dalam peningkatan	2,59	12,9
2	Kemampuan pimpinan dalam melakukan inovasibaru	2,68	13,4
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2,63	13,15
<b>Faktor Kemampuan</b>			
No	Pernyataan	Rata-rata skor	Rata-rata %
1	Pemberian kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja	2,70	90
2	Pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu singkat	2,82	94
3	Pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keahlian	2,52	84
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2,68	89,33
<b>Faktor Penghargaan dan Pengakuan</b>			
No	Pernyataan	Rata-rata skor	Rata-rata %
1	Pemberian penghargaan kepada yang berprestasi	2,53	84,33
2	Pemberian motivasi yang baik kepada pegawai	2,90	96,66
3	Keterlibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan	3,15	10,5
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2,86	63,83

Sumber: Hasil olah data Akumulasi dari ketiga penjabaran faktor organisasi yang

telah dipaparkan dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jika dinilai dari faktor organisasi berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata akumulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,80 (94,66%). Dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sudah baik.

Faktor kepemimpinan berkaitan dengan penerapan dalam manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi atau mengilhami yaitu: a) Keterlibatan pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan; b) Pimpinan mempunyai kemampuan dalam melakukan perbaikan dan mengupayakan inovasi baru.

Akumulasi dari ketiga penjabaran Faktor kepemimpinan yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jika dinilai dari faktor kepemimpinan berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata akumulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,63 (13,15%). Dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sudah baik.

Faktor kemampuan berkaitan dengan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat yaitu: a) Pemberian kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja, seperti diikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, melanjutkan studi, dan lain-lain; b) Pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu yang relative singkat; c) Pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keahlian.

Akumulasi dari ketiga penjabaran Faktor kemampuan dan keterampilan yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jika dinilai dari faktor kemampuan dan keterampilan berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata akumulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,68 (89,33%). Dapat disimpulkan bahwa faktor

yang mempengaruhi kualitas pelayanan sudah baik.

Faktor penghargaan dan pengakuan berkaitan dengan peningkatan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani yaitu:

- a) Bila ada yang berjasa atau berprestasi maka akan diberikan penghargaan baik moral maupun material;
- b) Adanya motivasi yang baik dalam melaksanakan pekerjaan;
- c) Pelibatan dalam proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan tugas.

Akumulasi dari ketiga penjabaran Faktor penghargaan dan pengakuan yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jika dinilai dari faktor penghargaan dan pengakuan berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata akumulasi yang menunjukkan nilai rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,86 (63,83%).

## KESIMPULAN

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian dan pengamatan yang penulis lakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar terbagi atas 5 (lima) dimensi dan 4 faktor-faktor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*) termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 3,11 (77,68%). Dimensi keandalan (*reliability*) termasuk kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,75 (68,81%). Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) termasuk kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,74 (91,44%). Dimensi jaminan (*assurance*) termasuk kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,80 (93,33%). Dimensi empati (*emphaty*) termasuk kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,75 (91,88%).

Faktor organisasi di Kantor

Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar termasuk kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,84 (94,66%). Faktor kepemimpinan termasuk kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,63 (13,15%).

Faktor Kemampuan termasuk kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,68 (89,33%). Faktor Penghargaan dan Pengakuan termasuk kategori baik dengan rata-rata skor dan rata-rata persentase 2,86 (63,83%).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Feigenbaum, Armand V. 1991. *Total Quality Control, Third Edition*. Singapura: Mc Graw Hill Book.
- Goetsch, D.L and S. Davis. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, N.J.:Prentice Hall International, Inc.
- Moenir, HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Thoha, Miftah, 2001. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Golden Terayon Press.
- Zeithaml, Valerie A. Parasuraman A., Berry Leonard. 2001. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Press A Division of Macmillan,