

**KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN PALIWARA
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Meraih Gelar Serjana Strata 1(S1)
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai



OLEH

MUHAMMAD ELHAMI

NPM : 2022535

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : MUHAMMMAD ELHAMI

NPM : 2022535

Program Studi : S1 Administarasi Publik

Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN
PALIWARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP
NUPTK. 3577676668130243



M. Ridha Anshari, S.Sos., M.AP
NUPTK. 15397726731302273



Mengetahui,
Program Studi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas proposal yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN PALIWARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”** Proposal Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik (STIA) Amuntai.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak, di antaranya:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak M. Ridha Anshari, S.Sos., M.AP selaku pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Staf Tata Usaha, Beserta para jajarannya yang ada di sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

6. Teristimewa kepada orang tua tercinta, yang dengan penuh kasih sayang, kesabaran, dan pengorbanan tanpa batas selalu memberikan doa, dukungan moral maupun materi, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis. Tanpa doa dan restu mereka, penulis tidak akan mampu sampai pada tahap ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada mereka sebagai balasan atas segala pengorbanan dan cinta yang telah diberikan

Penulis menyusun proposal ini dengan penuh kesungguhan dan berdasarkan kaidah ilmiah yang berlaku. Besar harapan penulis agar proposal ini dapat memberikan kontribusi positif, baik secara akademis maupun praktis, khususnya dalam pengembangan kajian administrasi publik. Penulis juga berharap proposal ini dapat menjadi landasan yang kuat dalam pelaksanaan penelitian serta penyusunan skripsi selanjutnya.

Amuntai,

2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan manfaat penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
B. Tinjauan Teoritis	14
C. Kerangka pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Lokasi Penelitian.....	41
B. Pendekatan Penelitian.....	41
C. Tipe Penelitian	42
D. Data dan Sumber Data.....	42
E. Desain Operasional Penelitian	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Uji Kreadibilitas Data.....	48

DAFTAR TABEL

Gambar 3.1 Informasi Penelitian	43
Gambar 3.2 Desain Operasional	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik tidak hanya diartikan sebagai kewajiban administratif pemerintah kepada masyarakat, melainkan juga sebagai cerminan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Masyarakat sebagai warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan transparan dari setiap lembaga pemerintahan. Karena itu, keberhasilan pemerintahan sering kali diukur dari sejauh mana pelayanan publik mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang- ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara wajib melayani warga Negara dan penduduk serta membangun kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik dengan harapan seluruh warga negara serta penduduk merasakan pelayanan publik yang baik sebagai pelayan masyarakat, pelayan publik harus mampu memberikan pelayan yang terbaik kepada masyarakat karena indikator kinerjanya salah satunya ditentukan oleh seberapa puas Masyarakat mendapat pelayanan dari mereka.

Menurut Agung Kurniawan (2018), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sementara itu, Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek terpenting yang menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Menurut Fitzsimmons (2018:141-179) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dinilai rendah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Teori Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Dimensi-dimensi tersebut menggambarkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, sikap, dan interaksi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat sebagai penerima manfaat.

Sementara itu, Tjiptono & Chandra (2016) dalam bukunya *Service, Quality & Satisfaction* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan

kombinasi antara sistem pelayanan yang baik, kemampuan petugas yang profesional, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Tanpa ketiga unsur tersebut, pelayanan publik akan sulit mencapai efektivitas dan efisiensi yang diharapkan. Kualitas pelayanan juga sangat memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik.

Dalam buku *Pelayanan Publik Di Era Globalisasi* menjelaskan Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (service quality management), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (gap) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan, artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan nyaman kepada masyarakat. Adapun Peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A prinsip pelayanan publik.

Kelurahan merupakan bagian pemerintahan tingkat terendah, yang dikenal sebagai kecamatan, berfungsi sebagai penghubung langsung dengan penduduk perkotaan. Di dalam kecamatan terdapat aparat kecamatan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di wilayah tersebut. Terlihat jelas bahwa diperlukan perbaikan

dalam pelayanan publik di seluruh Indonesia, termasuk di tingkat kecamatan. Instansi pemerintah daerah seperti Kelurahan merupakan contoh organisasi yang berdedikasi dalam menyediakan layanan publik. (Fitri Azizah Azarah, 2022).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus di fokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Kelurahan merupakan salah satu unit pemerintahan yang berada pada tingkat paling dekat dengan masyarakat, sehingga memiliki peran penting dalam memberikan berbagai jenis pelayanan publik secara langsung. Dalam pelaksanaannya, kelurahan menjadi ujung tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi dan pelayanan dasar masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di tingkat kelurahan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan di kelurahan adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini meliputi pengurusan dokumen kependudukan seperti pembuatan kartu keluarga, pengantar pembuatan KTP, surat keterangan domisili, serta berbagai dokumen lain yang berkaitan dengan data kependudukan masyarakat. Pelayanan ini sangat penting karena menjadi dasar dalam memperoleh berbagai layanan publik lainnya. Selain itu, kelurahan juga memberikan pelayanan surat menyurat yang berkaitan dengan kebutuhan administrasi masyarakat. Pelayanan ini mencakup pembuatan berbagai jenis surat

resmi seperti surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah, serta surat keterangan lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Proses pelayanan ini diharapkan dapat berjalan dengan cepat, tepat, dan sesuai prosedur agar tidak menghambat aktivitas masyarakat. Selanjutnya, terdapat pula pelayanan surat pengantar, yang berfungsi sebagai dokumen pendukung dalam pengurusan administrasi ke instansi lain. Surat pengantar ini biasanya digunakan sebagai persyaratan untuk mengurus dokumen di tingkat kecamatan, dinas, maupun instansi terkait lainnya. Oleh karena itu, kejelasan prosedur dan ketepatan waktu dalam pelayanan surat pengantar menjadi hal yang sangat penting. Di samping pelayanan administrasi, kelurahan juga berperan dalam memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat. Pelayanan ini meliputi pendataan warga kurang mampu, penyaluran bantuan sosial, serta fasilitasi kegiatan sosial kemasyarakatan. Dalam hal ini, kelurahan dituntut untuk mampu bersikap adil, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya kelompok yang membutuhkan perhatian lebih. Kelurahan juga menyediakan pelayanan pengaduan masyarakat, yang bertujuan untuk menampung aspirasi, keluhan, serta permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Melalui pelayanan ini, masyarakat dapat menyampaikan berbagai kendala yang mereka alami, baik yang berkaitan dengan pelayanan publik maupun kondisi lingkungan sekitar. Aparatur kelurahan diharapkan dapat menanggapi setiap pengaduan secara cepat dan memberikan solusi yang tepat. Selain itu, kelurahan juga memberikan pelayanan informasi publik, yaitu penyediaan informasi yang berkaitan dengan kegiatan pemerintahan, prosedur pelayanan, serta kebijakan yang berlaku. Informasi ini dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media sosial, maupun secara langsung kepada

masyarakat. Keterbukaan informasi menjadi hal yang penting untuk menciptakan transparansi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan berbagai jenis pelayanan tersebut, kelurahan memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu kajian yang mendalam untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di Kelurahan Paliwara. Analisis ini penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah dimanfaatkan secara efektif, faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta hambatan yang dihadapi dalam implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah kelurahan dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan ke depan.

Selain itu, masih terdapat keluhan masyarakat terkait lamanya proses pelayanan, ketergantungan pada pelayanan manual, serta kurang maksimalnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung kecepatan dan ketepatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Paliwara.

Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan publik di tingkat kelurahan masih menghadapi berbagai tantangan. Permasalahan yang sering muncul antara lain prosedur pelayanan yang kurang jelas, waktu pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada

rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur, tetapi juga oleh tingkat kepuasan dan kenyamanan masyarakat sebagai penerima layanan.

Secara umum, pelayanan publik di Kelurahan Paliwara telah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya efisiensi waktu pelayanan, keterbatasan keterbukaan informasi, serta belum memadainya fasilitas pendukung pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan yang seharusnya memberikan kemudahan bagi masyarakat terkadang justru menimbulkan keluhan. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain lamanya proses pengurusan administrasi, ketidakjelasan informasi prosedur pelayanan.

Berdasarkan kajian literatur, telaah terhadap kondisi pelayanan publik di daerah, serta pengamatan umum terhadap praktik pelayanan di Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat diidentifikasi tiga fenomena masalah utama yang sering muncul dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Ketidaksesuaian waktu penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan SOP (*standar Operasional Prosedur*)

Efisiensi dan ketepatan waktu merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan adanya keterlambatan dalam proses penyelesaian administrasi, seperti pembuatan surat menyurat yang memerlukan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta masih adanya proses pelayanan yang

dilakukan secara manual. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kepuasan masyarakat karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan.

2. Kurangnya Kejelasan Informasi Pada Prosedur Pelayanan

Kejelasan informasi merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan publik. Namun, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta alur pengurusan layanan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya penyampaian informasi yang jelas dan terbuka dari pihak kelurahan, baik melalui media informasi maupun secara langsung. Akibatnya, masyarakat sering mengalami kebingungan dan harus bertanya berulang kali, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan.

3. Keterbatasan Ruang Pelayanan yang Tidak Memadai

keterbatasan sarana dan prasarana, khususnya ruang pelayanan yang relatif sempit, menyebabkan ruang tunggu tidak mampu menampung masyarakat secara maksimal sehingga sebagian masyarakat harus menunggu dalam kondisi kurang nyaman. Kondisi tersebut tidak hanya mempengaruhi kenyamanan masyarakat, tetapi juga menghambat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas dengan kenyataan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN PALIWARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry sebagai dasar analisis.

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara ?

D. Tujuan dan manfaat penelitian

1. Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini yaitu
 - a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam ilmu administrasi publik, khususnya pada bidang kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademis bagi mahasiswa, dosen, maupun peneliti yang ingin melakukan kajian sejenis di masa mendatang, terutama dalam konteks pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi kantor kelurahan Paliwara dalam rangka kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB II

PENELITIAN TERDAHULU

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Andini amir (2024) Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau.** meneliti kualitas pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian Penelitian Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik yang menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul, dan menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh dilapangan dari informan. Hasil penelitian ini kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas tentu instansi atau lembaga seperti Kantor Kelurahan Bataraguru harus dapat menciptakan pelayanan yang baik dengan memenuhi unsur-unsur pendukung pelayanan yang berkualitas. Dalam hal ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau dapat diidentifikasi melalui 5 dimensi pelayanan publik diantaranya sebagai berikut. *Tangible* (Berwujud) dilihat dari

ketersediaan sarana dan prasarana serta kenyamanan dan kebersihan ruangan kantor yang dimiliki kantor Kelurahan Bataraguru, *Reliability* (Kehandalan) dilihat dari bagaimana pegawai kantor Kelurahan Bataraguru memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan serta prosedur pelayanan administrasi yang jelas dan cepat, *Responsiveness* (Ketanggapan) dilihat dari sikap tanggap pegawai serta kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat, *Assurance* (Jaminan) dilihat dari kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi yang baik serta kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan dan *Emphaty* (Empati) perhatian yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Bataraguru dan mendengarkan keluhan masyarakat.

2. **Gideon Ambelong Rangan (2021) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat.** Berdasarkan teori bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan dengan menggunakan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilihat dari lima dimensi pelayanan. Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), kondisi sarana dan prasarana pelayanan dinilai sudah cukup memadai dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas seperti ruang pelayanan, peralatan kerja, serta penampilan aparatur sudah tergolong baik, namun masih ditemukan beberapa kekurangan, terutama pada aspek kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas pendukung, serta media informasi yang belum sepenuhnya tersedia secara jelas dan informatif. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan masih perlu ditingkatkan agar dapat

memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi masyarakat. Pada dimensi *reliability* (keandalan), pelayanan pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Aparatur dinilai mampu memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian layanan, seperti keterlambatan dalam proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat keandalan pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), aparatur pelayanan belum sepenuhnya menunjukkan sikap yang cepat dan tanggap dalam merespon kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Masih terdapat masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan cenderung lambat, serta kurangnya inisiatif dari petugas dalam memberikan informasi secara proaktif. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, pada dimensi *assurance* (jaminan), aparatur pelayanan dinilai sudah cukup mampu memberikan rasa aman dan kepastian kepada masyarakat dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang cukup profesional serta adanya kepastian dalam proses administrasi. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa ragu terhadap transparansi prosedur dan biaya pelayanan, sehingga aspek jaminan ini masih perlu ditingkatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat secara lebih optimal. Sementara itu, pada dimensi *empathy* (empati), aparatur pelayanan telah menunjukkan sikap yang cukup baik dalam melayani masyarakat, seperti bersikap ramah, sopan, dan menghargai

masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam hal kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam, sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih memerlukan perbaikan dan peningkatan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, daya tanggap aparatur, serta peningkatan fasilitas pelayanan. Upaya perbaikan tersebut penting dilakukan agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih optimal, efektif, dan mampu memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian dan lokasi penelitian yang berbeda, yaitu di Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan kondisi pelayanan yang lebih aktual. Penelitian ini tidak hanya menganalisis kualitas pelayanan, khususnya daya tanggap aparatur, kecepatan pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan publik

a. Pengertian pelayanan publik

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 warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik “. Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah salah satu aspek krusial dalam menjaga stabilitas dan kemajuan suatu negara. Secara esensial, pelayanan publik mencakup beragam aktivitas, layanan, dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pengertian pelayanan publik dapat sudut pandang dan kontek nya.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak 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. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, peraturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang 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 terpenuhnya

penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik :

1) Ketentuan Umum Pelayanan Publik

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pada Bab I pasal 1, undang-undang ini dimaksud dengan:

- (a) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang ntuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
- (c) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- (d) Organisasi penyelenggra pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen

yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- (e) Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- (f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkependudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (g) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- (h) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- (i) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian

informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, Bahasa gambar, dan/atau Bahasa lokal, serta disajikan secara manual maupun elektronik.

- (j) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- (k) Ajudiksi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
- (l) Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Menurut Liharman saragih (2024:5) Ada beragam jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa contoh jenis pelayanan publik yang umum :

a) Pendidikan

Termasuk penyediaan fasilitas pendidikan formal seperti sekolah dan universitas, serta program-program pendidikan non-formal seperti kursus dan pelatihan.

b) Kesehatan

Meliputi layanan kesehatan primer, rumah sakit, puskesmas, klinik, program imunisasi, dan program kesehatan masyarakat.

c) Keamanan dan Perlindungan

Termasuk layanan kepolisian, pemadam kebakaran, dan penegakan hukum untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

d) Pelayanan Sosial

Meliputi bantuan sosial, program bantuan bagi keluarga miskin, tunjangan anak, bantuan bagi kaum disabilitas, dan pelayanan bagi anak-anak yang terpinggirkan.

e) Infrastruktur

Termasuk pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur seperti jalan raya, jembatan, transportasi umum, air bersih, sanitasi, dan energi listrik.

f) Pelayanan Administrasi

Meliputi pelayanan administratif seperti pembuatan dokumen identitas (KTP, Kartu Keluarga, Paspor), perizinan usaha, dan pelayanan terkait administrasi kependudukan.

g) Pariwisata dan Budaya

Meliputi promosi pariwisata, pelestarian warisan budaya, dan penyediaan fasilitas rekreasi bagi masyarakat.

h) Lingkungan Hidup

Termasuk pengelolaan dan perlindungan lingkungan hidup, penanganan limbah, dan konservasi sumber daya alam.

i) Keuangan dan Perpajakan

Meliputi pelayanan terkait perpajakan, penagihan pajak, dan penyediaan layanan keuangan publik seperti bank atau lembaga keuangan daerah.

j) Teknologi Informasi dan Komunikasi

Meliputi penyedia layanan teknologi informasi dan komunikasi, seperti akses internet, layanan e-government, dan pengelolaan data publik.

a. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik

Ada 10 prinsip pelayanan umum yang diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

a) Kesadaran

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik: Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelenkapan saran dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan umum mencakup;

- a. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM);
- b. Masyarakat atau pengguna layanan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; peraturan Perundang-undang;
- c. Mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan umum;
- d. Sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan;
- e. Kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum; dan

f. Komitmen top pimpinan daerah.

Menurut Warren (Sumardi, 2023:3) pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai “Saluran utama bagi partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, yang mendukung prinsip-prinsip demokrasi dan akuntabilitas.” Pandangan ini menekankan peran pelayanan publik sebagai sarana untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, sehingga mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat.

Sinambela (2019:5) dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses pemberian layanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Subarsono (2020:15) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara seperti pembuatan identitas kependudukan, pembayaran pajak, dan administrasi lainnya. Pelayanan yang baik harus menekankan aspek responsif, transparan, serta efisien dalam pelaksanaannya.

Agung Kurniawan (2018:128), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam upaya memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kurniawan

menekankan bahwa kualitas pelayanan publik harus didukung oleh kompetensi aparatur dan sistem yang efisien.

Hardiansyah (2018:32), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, maupun jasa publik.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, transparan, dan berkeadilan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur, kelengkapan sarana dan prasarana, serta sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan

b. Asas-asas pelayanan publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, dalam melaksanakan pelayanan publik penyelenggara berkewajiban untuk:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan sebagai bentuk komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat.

- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten dan berintegritas, sesuai dengan bidang tugas pelayanan yang diberikan.
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang memadai dan mendukung terciptanya iklim pelayanan yang nyaman dan efisien.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu transparan, akuntabel, partisipatif, dan berkeadilan.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi seluruh peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan, serta membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya dalam menerima layanan.
- 9) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik, baik dari segi tata kelola maupun etika pelayanan.
- 10) Memberikan pertanggungjawaban hukum apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- 11) Memenuhi panggilan hukum atau permintaan resmi dari pejabat yang berwenang atas nama lembaga negara atau instansi pemerintah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa hakekat pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.

Menurut Hardiansyah (2018:32), asas pelayanan publik adalah nilai-nilai dasar yang harus dijadikan acuan dalam setiap proses pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian dan keadilan dalam mendapatkan haknya sebagai warga negara.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 dalam Hardiansyah (2018:33) meliputi:

- 1) Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, maupun status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing secara seimbang.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4, menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan.

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2. Kualitas

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkay baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb) atau mutu. Untuk dapat dinilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Crosby (Muhammad Tahir, 2020:19) “Kualitas adalah sesuai dengan yang disyaratkan atau sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar atau persyaratan yang telah ditentukan.”

Menurut Monks (Muhammad Tahir, 2020:19-20) “Bahwa kualitas adalah ukuran tentang seberapa dekat kesesuaian barang atau jasa dengan ukuran atau standar yang dispesifikasikan. Standar itu bisa berkaitan dengan waktu, bahan, kemampuan, reliabilitas atau karakteristik lain yang dapat diukur.”

Menurut Juran (Muhammad Tahir, 2020:20) “Bahwa Kualitas merupakan sesuatu yang cocok untuk penggunaannya. Dengan demikian, sebuah produk barang atau jasa harus memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pemakai.”

Dari beberapa pendapat tersebut tampak kualitas pelayanan itu menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan pelanggan dalam rangka memaksimalkan penggunaan berbagai produk barang atau jasa yang telah dihasilkan. Oleh karena itu penentu kualitas pelayanan terletak pada persepsi pengguna layanan, bukan penyedia jasa layanan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga dari proses pelayanan yang dilalui, mulai dari kemudahan prosedur, sikap petugas, hingga kejelasan informasi yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi indikator

penting dalam menilai kinerja sebuah lembaga publik, termasuk instansi pemerintah seperti kantor kelurahan.

Tjiptono & Chandra (2016:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada perilaku pegawai, tetapi juga pada sistem pelayanan, sarana prasarana, serta mekanisme pengawasan yang baik.

Purwanto (2020) menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, transparan, dan cepat dapat meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki implikasi yang lebih luas, bukan hanya pada kepuasan individu, tetapi juga pada tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Penelitian terbaru oleh Aziz, Rahmadani & Larasati (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas informasi, kecepatan pelayanan, keandalan administrasi, kenyamanan fasilitas, serta keramahan petugas. Sedangkan Nadami, Setiawan, & Urahmah (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan modern harus menjamin ketepatan layanan, akurasi administrasi, profesionalitas petugas, dan pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital untuk meminimalisasi kesalahan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa menurut Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry kualitas pelayanan adalah kemampuan

organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, yang meliputi ketepatan waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik, dan keakuratan dalam melayani. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry, yaitu :

1. *Tangibles* yaitu Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi
2. *Reliability* yaitu Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang beragam dengan andal dan akurat.
3. *Responsiveness* yaitu Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Assurance* yaitu Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy* yaitu Perhatian yang penuh kepedulian dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry. sebagai dasar analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3. Pelayanan

Pelayanan (Customer Service) memiliki pengertian secara umum yaitu kegiatan yang di tunjukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan perantaraan pelayanan dengan melakukan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono (Ricka Handayani, 2023:122-123) berpendapat bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan menciptakan kesan tersendiri, adanya pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumen yang hal demikian merupakan kunci penting menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.”

Barata dalam Atmadjati (2018:1) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah satu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Menurut Lukman (Muhammad Tahir, 2020:14-15) Berpendapat bahwa “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Menurut Kotler (Meithiana Indrasari 2019: 58-59) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak

kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan.

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dari beberapa teori diatas dapat

disimpulkan bahwa pelayanan adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan

a. Etika dalam pelayanan

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

a) Sikap dan prilaku

Sikap dan prilaku merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam perateknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

b) Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan prilaku.

c) Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah memberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

d) Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

e) Gerak gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki.

f) Cara berbicara

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya dapat mendengarkan dengan baik.

4. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan pada dasarnya menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga dari proses pelayanan yang dilalui, mulai dari kemudahan prosedur, sikap petugas, hingga kejelasan informasi yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja sebuah lembaga publik, termasuk instansi pemerintah seperti Kantor Kelurahan.

Tjiptono & Chandra (2016:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada perilaku pegawai, tetapi juga pada sistem pelayanan, sarana prasarana, serta mekanisme pengawasan yang baik.

Purwanto (2020) menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, transparan, dan cepat dapat meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah. Hal ini menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan publik memiliki implikasi yang lebih luas, bukan hanya pada kepuasan individu, tetapi juga pada tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Kualitas pelayanan menurut Sinambela (2019: 76) kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, transparan, dan berkeadilan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa menurut Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, yang meliputi ketepatan waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik, dan keakuratan dalam melayani. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama menurut Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry, yaitu:

1. *Tangibles* yaitu Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi
2. *Reliability* yaitu Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang beragam dengan andal dan akurat.
3. *Responsiveness* yaitu Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Assurance* yaitu Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.

5. *Empathy* yaitu Perhatian yang penuh kepedulian dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

5. Jenis layanan di kelurahan

Pelayanan publik di kelurahan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pelayanan umum lainnya. Secara umum, pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan berdasarkan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Menurut Tjiptono & Chandra (2016), pelayanan yang berkualitas ditandai dengan prosedur yang jelas, ketepatan waktu, serta konsistensi petugas dalam memberikan layanan. Selain itu, Zeithaml et al. (2018) menegaskan bahwa pelayanan yang baik harus mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan di kelurahan mencakup berbagai jenis layanan yang memiliki persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Adapun jenis layanan tersebut antara lain:

1) Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan ini merupakan layanan utama di kelurahan yang berkaitan dengan data dan identitas penduduk. Layanan ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi kependudukan, seperti pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, serta

perubahan data penduduk. Pelayanan ini sangat penting karena menjadi dasar dalam berbagai urusan administrasi lainnya.

2) Pelayanan surat keterangan

Pelayanan ini mencakup pembuatan berbagai surat keterangan yang di butuhkan ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi kependudukan, seperti pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, serta perubahan data penduduk. Pelayanan ini sangat penting karena menjadi dasar dalam berbagai urusan administrasi lainnya.

3) Pelayanan surat pengantar

Pelayanan ini mencakup pembuatan berbagai surat keterangan yang di butuhkan ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi kependudukan, seperti pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, serta perubahan data penduduk. Pelayanan ini sangat penting karena menjadi dasar dalam berbagai urusan administrasi lainnya.

4) Pelayanan sosial

Pelayanan sosial merupakan layanan yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Kelurahan berperan dalam membantu masyarakat dalam memperoleh bantuan sosial, serta menangani berbagai permasalahan sosial yang terjadi di lingkungan masyarakat. Layanan ini menunjukkan kepedulian pemerintah terhadap kondisi sosial masyarakat

5) Pelayanan pengaduan masyarakat

Pelayanan ini merupakan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, atau permasalahan yang terjadi di lingkungan mereka. Melalui layanan ini, kelurahan dapat mengetahui berbagai permasalahan yang di hadapi masyarakat dan mengambil langkah tindak lanjut yang diperlukan.

6) Pelayanan informasi publik

Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan, program pemerintah, serta informasi lainnya yang di butuhkan. Keterbukaan informasi ini sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang transparan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

C. Kerangka pemikiran

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, aman, dan nyaman sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1). Hal ini juga diperkuat oleh Sinambela (2019) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas, merata, dan berkeadilan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan persepsi masyarakat. Namun, pada Kantor kelurahan paliwara kabupaten hulu sungai utara, masih terdapat permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat, seperti lamanya efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan, kurangnya kejelasan serta

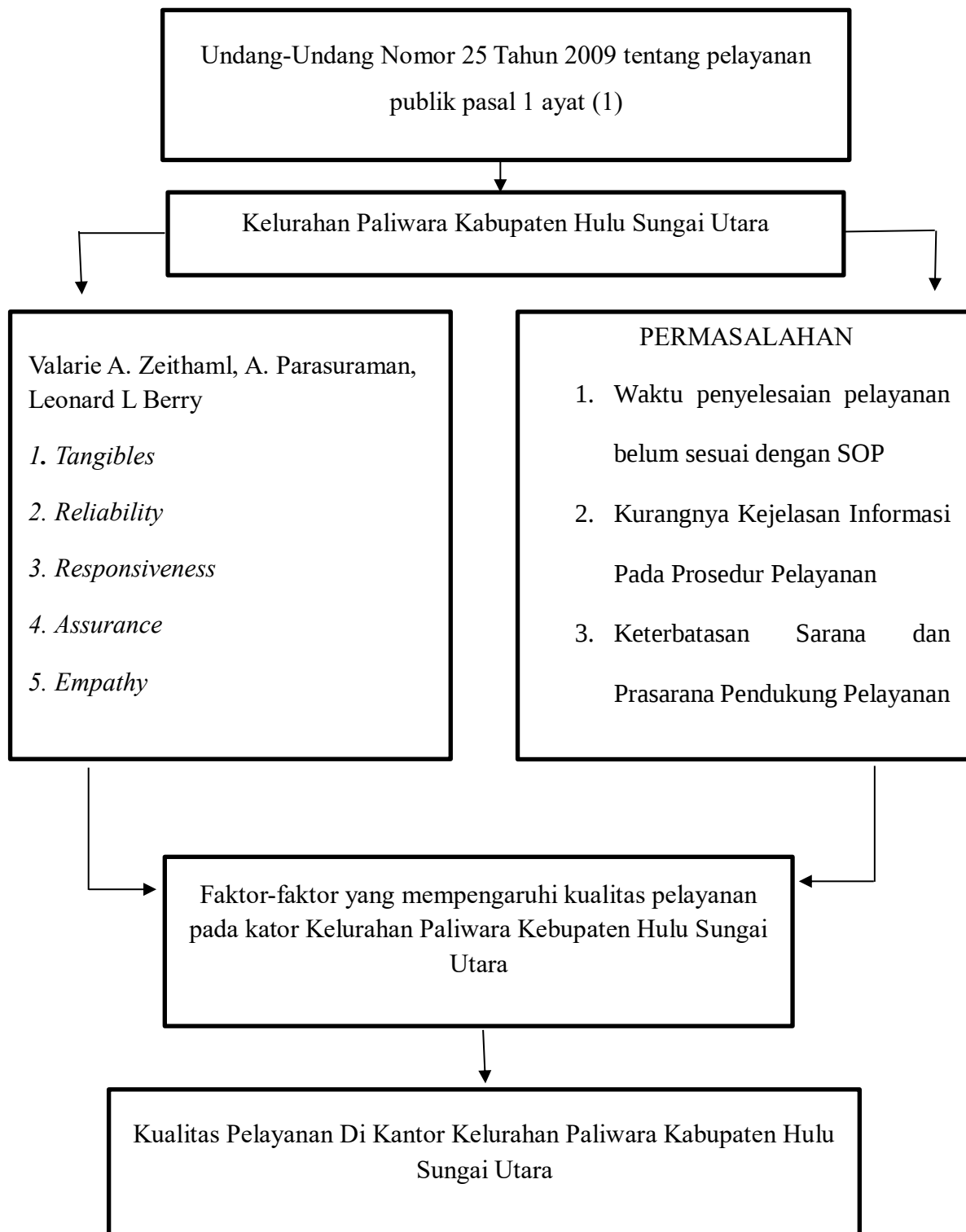
keterbukaan informasi pelayanan, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya keterlambatan dalam penyelesaian administrasi, ketidakjelasan prosedur pelayanan yang menyebabkan kebingungan masyarakat, serta fasilitas pelayanan yang belum sepenuhnya memadai. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kelurahan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor kelurahan paliwara kabupaten hulu sungai utara, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat yang mencakup ketepatan waktu, keakuratan pelayanan, serta keandalan dalam memenuhi janji pelayanan. Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry menekankan lima dimensi utama kualitas pelayanan yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. *Tangibles*. (bukti fisik)
2. *Reliability*. (kehandalan)
3. *Responsiveness*. (respon)
4. *Assurance*. (jaminan)
5. *Empathy*. (empati)

Ada pun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 2. 1
Kerangka pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu sungai Utara. karena instansi ini merupakan tempat pelayanan publik yang memberikan berbagai layanan sehingga relevan untuk diteliti dalam menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial melalui pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata, pendapat, dan pengalaman langsung dari subjek penelitian. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggambarkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paliwara sebagaimana dialami dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali informasi secara lebih detail mengenai persepsi masyarakat terkait fasilitas pelayanan, keandalan petugas, daya tanggap, kepastian prosedur, maupun sikap empati pegawai dalam melayani. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan, serta bagaimana kondisi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai realitas pelayanan publik di Kelurahan Paliwara.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam kondisi nyata di lapangan tanpa menggunakan perhitungan statistik. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

D. Data dan Sumber Data

Jenis data yang di ambil dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

1. Data Meliputi :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang akan di peroleh langsung dari langan melalui wawancara dan observasi terhadap masyarakat

b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang akan diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumen resmi, arsip Kantor Kelurahan Paliwara, peraturan terkait pelayanan publik, serta literatur dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan.

2. Sumber Data

Menurut Moleong (2019:157), sumber data penelitian adalah kata-kata dan tindakan dari informan yang diamati atau diwawancarai sebagai

sumber data utama. Dalam penelitian kualitatif, sumber data biasanya dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Informan kunci (key informant), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- b. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam kegiatan atau proses yang diteliti.
- c. Informan tambahan, yaitu pihak-pihak lain yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memperkuat data penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:288), sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subjek dari mana data diperoleh, baik berupa kata-kata, tindakan, maupun dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan sumber data harus dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 10 orang informan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

TABEL 3.1
Informasi Penelitian

NO	INFORMASI	JUMLAH
1	Kepala kelurahan	1
2	Pegawai kelurahan	3
3	masyarakat	6

	10 orang
--	----------

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian disusun untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur mengenai variabel, sub-variabel, dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry yang menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat melalui penerapan prinsip ketepatan, keakuratan, kesopanan, dan kepedulian dalam pelayanan publik.

Teori Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Masing-masing dimensi dijabarkan ke dalam sub-variabel dan indikator yang digunakan sebagai acuan dalam proses pengumpulan data, analisis, serta penarikan kesimpulan penelitian.

Tabel 3.2

Desain Operasional

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	2	3
	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	a. kondisi sarana b. Ketersediaan fasilitas

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	a. kehandalan pelayanan b. Konsistensi prosedur pelayanan
	3. <i>Responsiveness</i> (respon)	a. Kecepatan pelayanan b. Ketepatan waktu pelayanan c. Kemudahan memperoleh informasi
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Kepastian prosedur b. Transparansi biaya
	5. <i>Empathy</i> (empati)	a. Keramahan petugas b. Perhatian terhadap kebutuhan masyarakat

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut (Purwanto, 2020:95):

1. wawancara

Yaitu teknik penggalan data yang akan penulis lakukan dengan cara wawancara bebas terarah kepada masyarakat, serta pegawai kelurahan yang terlibat dalam pelayanan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi

secara mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta kendala yang dirasakan terkait kualitas pelayanan di Kelurahan Paliwara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan di Kantor kelurahan Paliwara. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap kondisi sarana dan prasarana, alur prosedur pelayanan, interaksi pegawai dengan masyarakat, serta perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan observasi, penulis dapat memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

3. dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen, arsip, dan data sekunder yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut dapat berupa laporan tahunan, peraturan tentang pelayanan publik, arsip administrasi, maupun penelitian terdahulu yang relevan. Teknik ini bertujuan untuk melengkapi dan memperkuat data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisi interaktif bahwa aktivitas dalam analissi data kualitatif dilakukan secara interktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Miles dan humberman (2022) analisis data yaitu dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, Dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

1. Pengumpulan data

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah pengumpulan data dalam kualitatif, pengumpulan data pada umumnya menggunakan kuisioner atau test tertutup. pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi (triangulasi) dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek dengan teliti.

2. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu di teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih, dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. Penyajian data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah di pahami.

G. Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka menjaga keabsahan data dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik uji kredibilitas sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2017). Uji kredibilitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

1. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti merencanakan untuk melakukan perpanjangan pengamatan di lokasi penelitian, yaitu Kantor Kelurahan Paliwara, dengan cara memperbanyak interaksi dengan masyarakat dan pegawai Kelurahan. Hal ini bertujuan untuk membangun keakraban, memperdalam pemahaman, serta memperoleh data yang lebih akurat mengenai kualitas pelayanan publik.

2. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti berencana melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan terhadap proses pelayanan publik. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten, dapat dipertanggungjawabkan, serta sesuai dengan kenyataan di lapangan.

3. Triangulasi Data

Peneliti menggunakan triangulasi sumber, metode, dan waktu. Misalnya, membandingkan hasil wawancara masyarakat dengan pegawai serta memverifikasi data dengan dokumen pelayanan resmi.

- a) Trigulasi sumber, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dari berbagai data tersebut kemudian dikelompokkan sesuai dengan napa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut, kemudian peneliti akan

melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.

- b) Trigulasi teknik, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik penelitian yang berbeda, seperti dengan melakukan observasi, wawancara dan komunikasi.
- c) Trigulasi waktu, narasumber yang ditemui pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengecekan berulang-ulang agar ditemukan kepastian data yang lebih kredibel.

4. *Member Check*

Member check direncanakan dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau informasi yang telah diperoleh kepada informan. Tujuannya agar data yang dikumpulkan sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan dan tidak terjadi kesalahpahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini Amir. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau*. Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
- Aziz, Rahmadani, & Larasati. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada instansi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 101–112
- Barata, Atep Adya. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitri Azizah Azarah. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidotopo Wetan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(8.5.2017), 2003–2005.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2018). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gideon Ambelong Rangan. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 507-520.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. (2020). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kurniawan, Agung. (2018). *Pelayanan Publik: Konsep, Aplikasi, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukman. (dalam Tahir, Muhammad). (2020). *Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan*. Makassar: CV Social Politic Genius.
- Moleong, Lexy J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nadami, Setiawan, & Urahmah. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis dimensi Fitzsimmons. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(3), 530–545.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Purwanto, Agus. (2020). The role of service quality on public satisfaction: A case study in Indonesia. *Journal of Public Administration Studies*, 5(2), 90–101.

Prasojo, Eko. (2020). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana.

Ratminto, & Winarsih, Atik Septi. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry (1990). Development Of SERVQUAL. In *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (pp. 3-28). Amerika Serikat: THE FREE PRESS and colophon are trademarks of Simon & Schuster Inc.