

## Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara

Baso Hendra Jaya<sup>1\*</sup>, Fitrawati AB<sup>2</sup>, Hermansyah<sup>3</sup>

Afiliasi: <sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Sinjai

Korespondensi Penulis: [1\\*basoHendrajaya1982@gmail.com](mailto:1*basoHendrajaya1982@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara beserta faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) orang yang ditentukan menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua sangat berkualitas hal ini tercermin dari dimensi Tangibel (bukti fisik) dimana pelayanan telah dilengkapi dengan peralatan kantor seperti komputer, laptop, printer, tersedianya wifi, dan sistem administrasi berbasis teknologi. Selain itu kebersihan terjaga dengan baik, yang menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan bersih. Pada dimensi Reliability (kehandalan) berkualitas, karena kemampuan staf mengolah data dengan akurasi, dan kecepatan yang memadai dengan menggunakan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Pada dimensi Responsiveness (respon/daya tanggap) berkualitas, hal ini tercermin dari tanggapan cepat dan responsif yang diberikan oleh pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Pada dimensi Assurance (jaminan) berkualitas, karena pelayanan yang dilakukan memberikan jaminan pelayanan tepat waktu, selain itu, tidak ada biaya pelayanan dalam bentuk apapun. Pada dimensi Empathy (empati) berkualitas, karena pegawai menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mereka memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan dengan penuh perhatian dan penghargaan terhadap setiap individu yang datang. Faktor penghambat yaitu keterlambatan pegawai yang disebabkan oleh masalah pribadi, dan gangguan jaringan internet. Namun, faktor pendukung seperti kerja sama tim yang solid, motivasi kerja yang tinggi, dan kompetensi pegawai memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan lancar, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Secara keseluruhan, pelayanan di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara telah berhasil dalam menerapkan prinsip pelayanan yang “sangat berkualitas”.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Kantor Kelurahan Lasusua

### ABSTRACT

*This study aims to determine the quality of public services in the Lasusua Village Office, Lasusua District, North Kolaka Regency along with the inhibiting and supporting factors of public services. The type of research used is a qualitative research method with a descriptive research type. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The informants in this study consisted of 5 (five) people who were determined using purposive sampling. The results of this study show that public services at the Lasusua Village Office are of very high quality, this is reflected in the Tangibel dimension (physical evidence) where the service has been equipped with office equipment such as computers, laptops, printers, the availability of wifi, and a technology-based administrative system. In addition, cleanliness is well maintained, which creates a comfortable and clean working environment. In the dimension of quality Reliability, because of the ability of staff to process data with accuracy, and adequate speed by using technology to simplify and speed up the service process. In the dimension of quality responsiveness, this is reflected in the quick and responsive response provided by employees to the needs and complaints of the community. In the dimension of quality assurance,*

*because the services carried out provide a guarantee of timely service, in addition, there are no service fees in any form. In the dimension of quality empathy, because employees show a friendly, polite, and caring attitude towards people who need services. They provide services that are in accordance with the standards that have been determined with full attention and respect for each individual who comes. The inhibiting factors are employee delays caused by personal problems, and internet network disruptions. However, supporting factors such as solid teamwork, high work motivation, and employee competence ensure that services continue to run smoothly, and provide quality services to the community. Overall, the service at the Lasusua Village Office, Lasusua District, North Kolaka Regency has succeeded in implementing the principle of "very high-quality" service*

**Keywords:** *Service Quality; Lasusua Village Office*

**Informasi Artikel:** Submit: 26-4-2025 Revisi: 26-5-2025 Diterima: 28-6-2025



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, telah mengamanatkan penyediaan layanan publik oleh instansi pemerintah maupun pemerintah daerah yang mudah, murah dan cepat. Amanah ini tercantum dalam pasal 1 ayat (1) yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini berhadapan dengan situasi yang belum selaras dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal ini dapat disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya perpindahan nilai yang berdimensi luas dan dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Seiring dengan implementasi kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi di tingkat daerah memiliki kesempatan untuk lebih fokus dalam mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Prinsip dasar dalam mengelola urusan pemerintahan daerah adalah adanya inisiatif yang bersumber dari aspirasi masyarakat lokal. Otonomi daerah mencerminkan keinginan masyarakat untuk

menyelesaikan berbagai persoalan yang mereka hadapi demi tercapainya kesejahteraan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Salah satu contoh pelayanan publik dalam administrasi kependudukan adalah pembuatan dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, atau surat keterangan lainnya.

Pemerintah Kelurahan sebagai salah satu unit organisasi Pemerintah Daerah mempunyai kedudukan strategis, karena berada di garis depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang.

Pemerintah Kelurahan beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Keberadaan aparat yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menempati posisi yang sangat penting karena sebagai ujung tombak pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara langsung segala kondisi dan permasalahan yang ada dalam masyarakat dan di wilayahnya, maka input pada pemerintah kelurahan tentang berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh.

Kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi saat ini tidak hanya diaplikasikan dalam bidang bisnis, tetapi juga dalam bidang sosial, perindustrian, pertahanan dan keamanan negara, serta kesehatan. Demikian pula dalam bidang pemerintahan. Penggunaannya meliputi kegiatan administrasi, pengelolaan data kepegawaian, dan pelayanan publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 Tentang Pedoman Administrasi Kelurahan adalah keseluruhan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan kelurahan pada Buku Administrasi Kelurahan juga tentunya harus memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang saat ini.

Kualitas pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi segala hal yang terkait dengan produksi, layanan, sumber daya manusia, proses, lingkungan, serta kebutuhan dan keinginan konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang diharapkan mampu memenuhi ekspektasi dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Secara umum, kualitas

pelayanan harus dapat memenuhi harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Meskipun demikian, meskipun fokus definisi ini pada penerima layanan, bukan berarti penyedia layanan harus mengakomodasi semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan terhadap layanan yang mereka terima dengan pelayanan yang seharusnya mereka harapkan (Erlianti, 2019: Winda, 2023).

Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara merupakan Kelurahan yang berada di ibu kota Kabupaten Kolaka Utara yang memiliki luas wilayah 16,50 Km<sup>2</sup>. Kelurahan Lasusua merupakan salah satu unit pelayanan publik dari pemerintah yang bertugas memberikan layanan kepada seluruh masyarakat, baik yang tergolong miskin maupun yang tidak, saat operasionalnya berjalan. Kantor Kelurahan Lasusua hadir untuk memenuhi kebutuhan layanan kepada masyarakat guna memastikan mereka mendapatkan manfaat yang optimal.

Kantor Kelurahan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara adalah salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik. Adapun beberapa tugas pokok dan fungsi kelurahan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik adalah pelaksanaan pelayanan masyarakat berupa pemberian pengantar penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Susunan Keluarga dan keterangan penduduk lainnya, pelaksanaan administrasi kependudukan, dan pelaksanaan pemberian pengantar dan legalisasi surat atau surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat lainnya.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dilihat pada di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara yaitu mengatur tentang gambaran atau langkah-langkah dan alur tentang pelayanan Administrasi Kependudukan. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kantor Kelurahan Lasusua pada pelayanan Administrasi Kependudukan seperti pada pelayanan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan Ahli Waris, Kematian, pengantar nikah, dan Keterangan Usaha harus lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan fasilitas teknologi yang ada.

Melihat beberapa penjelasan dan fenomena yang terjadi di pemerintahan Kabupaten Kolaka Utara khususnya tentang Pelayanan publik di kantor Kelurahan Lasusua membuat saya tertarik untuk melakukan penelusuran secara mendalam. Hal inilah yang kemudian menurut saya patut untuk dijadikan sebagai satu fokus kajian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lasusua, Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka

Utara, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lasusua.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua, Kecamatan Lasusua, Kabupaten Kolaka Utara. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan mulai Desember 2024 dengan lokasi penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan aksesibilitas dan efisiensi biaya karena penulis bekerja dan tinggal di dekat lokasi. Data yang dikumpulkan berasal dari sumber primer melalui observasi, wawancara langsung dengan informan seperti Sekretaris Lurah, staf pelayanan, dan masyarakat, serta data sekunder dari dokumen dan arsip terkait. Teknik analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu guna memastikan kredibilitas dan validitas hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara ini menggunakan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu; Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan sejumlah informan, diperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua. Berikut ini adalah rangkuman hasil wawancara yang dikumpulkan dari informan terkait, yaitu:

#### **1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara**

##### **a) *Tangible* (Bukti Fisik)**

Dimensi tangible atau bukti fisik merujuk pada kualitas material yang ada dalam pelayanan yang diberikan, mencakup fasilitas dan peralatan yang ada di kantor, yang memudahkan staf dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Misalnya, komputer, printer, ruang tunggu yang nyaman, nomor antrian, kursi,

papan informasi, toilet, dan peralatan lainnya yang mendukung kelancaran pelayanan. Di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara, kebersihan dan kerapian serta penampilan pegawai yang sesuai dengan standar juga menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan.

Bukti fisik dari suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, berupa fasilitas fisik tempat pelayanan, peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai/staf dalam melayani masyarakat. Adapun sarana dan prasarana Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel. 1 Sarana dan Prasarana di Kantor Kelurahan Lasusua**

<i>No</i>	<i>Sarana</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Prasarana</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Kondisi</i>
1	Komputer	2 unit	Gedung/Bangunan	1 unit	Baik
2	Laptop	2 unit	Toilet	3 unit	Baik
3	Printer	3 unit	Ruang Tunggu	1 unit	Baik
4	Meja	10 unit	Ruang Pelayanan	2 unit	Baik
5	Kursi	27 unit	Lahan Parkir	20 m <sup>2</sup>	Baik
6	Dispenser	1 unit			Baik
7	Wifi	50-100 Mbps			Baik
8	Kipas Angin	3 unit			Baik
9	AC	1 unit			Baik
10	Papan Informasi	1 unit			Baik
11	Struktur Organisasi	1 unit			Baik
12	Papan Data Penanganan Kasus	1 unit			Baik
13	Papan Data Kependudukan	1 unit			Baik
14	Peta Kelurahan Lasusua	1 unit			Baik
15	Buku Layanan Adminitrasi dan Kependudukan	15 unit			Baik

Sumber: Kantor Kelurahan Lasusua, 2024

Untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas, perlu adanya perhatian terhadap peningkatan kualitas sarana dan prasarana serta kenyamanan lingkungan sekitar. Keberadaan fasilitas yang lengkap serta penampilan pegawai yang profesional sangat berperan dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Dengan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik, masyarakat akan merasa lebih dihargai dan kepercayaan terhadap instansi pelayanan publik akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Lasusua dari segi ruangan sudah bersih, dan staf kelurahan sudah berpenampilan baik, fasilitas elektronik seperti komputer, laptop, jaringan wifi dan printer sudah cukup baik. Disamping itu juga telah disediakan ruang khusus masyarakat yang merokok sehingga tidak ada yang merokok selama di dalam ruangan, dan itu semakin membuat nyaman penerima layanan yang lainnya.

Secara keseluruhan, pelayanan di kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua sudah memadai dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang untuk memperoleh layanan, baik dari segi kebersihan, fasilitas, maupun kenyamanan lingkungan, dan ini akan menambah kepercayaan publik kepada Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua.

**b) *Reliability* (Kehandalan)**

Kehandalan (*reliability*) merujuk pada kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan ketepatan pegawai dalam menjalankan prosedur yang berlaku, sehingga pelayanan dapat berjalan secara terorganisir dan terstruktur. Salah satu indikator kehandalan adalah kecermatan pegawai dalam menggunakan perangkat teknologi, seperti komputer, untuk membuat surat administrasi bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua dalam proses kepengurusan surat menyurat dan lain sebagainya, pegawai di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua sudah bisa dikatakan cermat dalam pengaplikasian komputer baik dari segi pengolahan data-data masyarakat maupun pembuatan surat-surat kepengurusan masyarakat pada umumnya. Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa kemampuan staf kelurahan dalam hal ini sudah memenuhi apabila di lihat dari sisi dimensi keandalan (*reliability*) dalam proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat.

Staf Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua sudah menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan publik, sudah baik dari segi kualitas pengadministrasian maupun pengampilkasikan peralatan yang ada di kantor. Hal ini bisa dikatakan kemampuan atau kecermatan pegawai yang sangat teliti dalam melakukan proses pelayanan agar tercapainya pelayanan yang

berkualitas yang mengarah kepada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan tercapai apabila kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan sesuai yang diinginkan masyarakat.

Berikut adalah gambaran mengenai layanan di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua terkait dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Layanan ini bertujuan untuk memfasilitasi proses administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Miskin untuk keperluan beasiswa. Proses pengurusan Surat Pernyataan Masyarakat Miskin (SPMM) dapat dijelaskan melalui langkah-langkah berikut:

- 1) Warga yang ingin mengajukan Surat Pernyataan Masyarakat Miskin untuk mendapatkan beasiswa datang ke kantor Kelurahan Lasusua dengan membawa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 2) Mengisi formulir permohonan dan menyerahkan dokumen persyaratan yang telah dilengkapi ke petugas kelurahan yang bertugas di bagian administrasi.
- 3) Petugas akan melakukan verifikasi data pemohon, termasuk memeriksa kelengkapan dokumen dan memastikan bahwa pemohon benar-benar memenuhi kriteria sebagai masyarakat miskin.
- 4) Setelah data divalidasi, petugas kelurahan akan menyusun Surat Pernyataan Masyarakat Miskin (SPMM). Surat Pernyataan akan mencantumkan keterangan bahwa pemohon memenuhi kriteria sebagai masyarakat miskin berdasarkan data yang telah diverifikasi. Surat akan memuat identitas lengkap pemohon, nomor KK, KTP, alamat, dan pernyataan resmi dari kelurahan.
- 5) Setelah surat selesai disusun, Lurah atau pejabat yang berwenang akan menandatangani surat pernyataan dan memberi stempel resmi kelurahan. Stempel dan tanda tangan ini menunjukkan keabsahan surat sebagai dokumen resmi yang dapat digunakan oleh pemohon untuk pengajuan beasiswa.
- 6) Surat Pernyataan Masyarakat Miskin yang telah ditandatangani dan distempel akan diserahkan kepada pemohon.

- 7) Petugas kelurahan akan memberikan informasi lebih lanjut mengenai cara pemanfaatan surat tersebut, seperti pengajuan beasiswa ke lembaga yang bersangkutan.
- 8) Kantor Kelurahan Lasusua akan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa proses pengurusan Surat Pernyataan Masyarakat Miskin berjalan sesuai prosedur dan standar yang ditetapkan. Evaluasi dilakukan untuk memperbaiki proses dan mengidentifikasi potensi hambatan yang ada dalam pengurusan surat.
- 9) Waktu pengerjaan maksimal 15 menit jika semua dokumen sudah lengkap.
- 10) Pengurusan Surat Pernyataan Masyarakat Miskin di Kelurahan Lasusua tidak dipungut biaya apapun, karena ini merupakan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, proses pengurusan Surat Pernyataan Masyarakat Miskin di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara menjadi lebih terstruktur dan efisien. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan ini, yang akan memudahkan mereka dalam mengajukan beasiswa dengan surat yang sah dan diakui oleh pihak yang berwenang. Penerapan SOP juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan menjaga transparansi dalam administrasi publik.

Secara keseluruhan, pegawai di kantor Kelurahan Lasusua sudah menunjukkan kehandalan yang baik dalam menjalankan tugas administratif dan memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Kehandalan ini juga tercermin dalam penggunaan teknologi dan ketelitian pegawai dalam bekerja.

**c) *Responsiviness* (Ketanggapan)**

Ketanggapan (*responsiveness*) mencerminkan sikap petugas yang sigap dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan mampu menyelesaikan tugas dengan efisien. Kesadaran dan kesiapan petugas dalam melayani masyarakat sudah diatur sedemikian rupa, sehingga pegawai dapat memberikan respons yang cepat dan tepat sesuai permintaan masyarakat. Untuk menggali informasi lebih lanjut, peneliti melakukan observasi langsung di lapangan serta wawancara dengan Sekretaris Lurah Lasusua.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mengamati bahwa dimensi ketanggapan (reponsiviness) di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua, pegawai sudah menunjukkan dan menerapkan pelayanan publik yang berkualitas terhadap masyarakat. Masyarakat Kelurahan Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua yang menyatakan bahwa respon pegawai kepada masyarakat sudah memberikan daya tanggap yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Secara keseluruhan pegawai di Kantor Kelurahan Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua dalam dimensi ketanggapan (responsiviness) sudah berkualitas dalam pelayanan publik.

**d) Assurance (Jaminan)**

Dimensi jaminan dalam layanan merujuk pada aspek yang memastikan pelanggan merasa yakin dan percaya bahwa mereka akan mendapatkan layanan yang berkualitas dan dapat diandalkan. Dalam konteks kualitas pelayanan, dimensi jaminan sangat penting karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan produk.

Jaminan (assurance) mengacu pada kepastian yang diberikan oleh pegawai atau staf di Kantor Kelurahan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara kepada masyarakat, baik dalam hal biaya maupun ketepatan waktu pelayanan. Dimensi assurance ini terdiri dari dua elemen utama, yaitu jaminan atas waktu yang tepat dan jaminan biaya yang jelas. Pelayanan yang berkualitas dapat tercapai apabila dimensi jaminan ini diterapkan dengan baik, karena masyarakat membutuhkan keyakinan atas pelayanan yang diberikan, yang dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kualitas pelayanan publik yang disediakan. Berikut data jumlah surat yang telah dibuat di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua pada periode tahun 2023 - 2024 sebanyak 958 surat dan dapat dilihat rincian pada table berikut:

**Tabel. 2** Jumlah Surat Pelayanan Administrasi yang Tercetak di Kantor Kelurahan Lasusua Periode Tahun 2023-2024

<i>No</i>	<i>Jenis Layanan</i>	<i>Jumlah</i>
1	Surat Keterangan Hibah	10
2	Surat Keterangan Kematian	15
3	Surat Keterangan Tidak Mampu	22
4	Surat Keterangan Usaha	395
5	Surat Keterangan Ahli Waris	36
6	Surat Keterangan Jual Beli	50
7	Surat Keterangan Data Kependudukan	419
8	Surat Keterangan Bebas PARPOL	11
	<b>Jumlah</b>	<b>958</b>

Sumber: Kantor Kelurahan Lasusua, 2024

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan (assurance) dalam kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua sudah memberikan pelayanan yang baik namun terkait dengan jaminan ketetapan waktu perlu ditingkatkan lagi karena sebagian masyarakat belum merasakan kepuasan terhadap jaminan tepat waktu yang diberikan oleh petugas pelayanan. Dan dalam terkait dengan jaminan biaya di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua tidak ada jaminan biaya dalam proses pelayanan apapun.

**e) *Empathy* (Empati)**

Empati (*empathy*) mengacu pada kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan baik dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Dimensi ini melibatkan perhatian yang diberikan secara personal kepada masyarakat, dengan menempatkan diri pada posisi mereka untuk memahami kebutuhan dan perasaan mereka. Kualitas pelayanan yang baik tercermin dalam kemampuan pegawai untuk menunjukkan kepedulian dan perhatian yang tulus, serta membangun hubungan yang positif dan harmonis dengan pengguna layanan. Indikator utama dari empati ini adalah sikap peduli dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan, yang menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.

Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pegawai memberikan pelayanan yang tulus dan tidak membeda-bedakan, pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan,

pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Setiap pelaksanaan kegiatan atau aktifitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu adanya rasa empati sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan dimensi empati (emphaty) dalam kualitas pelayanan publik sudah diterapkan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua. Oleh karena itu kepuasan masyarakat dapat terpenuhi atas pelayanan yang diberikan dan pegawai mampu menunjukkan sikap yang sopan dan perhatiannya di depan masyarakat dan mencerminkan sebagai penyelenggara pelayanan yang baik sehingga tercapainya keinginan masyarakat. Pimpinan juga selalu meminta kepada pegawai untuk selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dan tidak memihak dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua.

Dari fenomena yang diamati, peneliti menganggap pentingnya kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Lasusua, dan telah melakukan observasi awal untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan tersebut, terutama dalam hal memenuhi harapan masyarakat.

Dilihat dari dimensi kenampakan fisik (tangibles) dalam kualitas pelayanan publik sudah sangat baik karena fasilitas layanan elektronik seperti; komputer yang terdapat 2 (dua) unit, laptop 2 (dua unit), printer 4 (empat) unit, jaringan wifi yang bisa digunakan masyarakat, ruang tunggu dan ruang layanan bebas asap roko, adanya dispenser air minum, dan toilet yang bersih di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua. Hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan masyarakat pun merasa puas atas pelayanan yang diberikan, karena telah mengefisienkan pengurusan masyarakat.

Dilihat dari sisi dimensi keandalan (reliability) dalam kualitas pelayanan publik kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah tercapai seperti, pembuatan surat-surat kepengurusan masyarakat dilakukan sangat teliti agar tidak terjadi kesalahan yang membuat masyarakat puas dan harus sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat agar masyarakat tidak ada yang komplek. Dengan hal ini yang membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi dimensi ketanggapan (responsiveness) dalam kualitas pelayanan publik menjadi salah penentu membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan,

dikarenakan pegawai dalam hal ini sangat tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan komitmen pegawai sangat mengutamakan kepuasan masyarakat. Dengan hal ini sebagai bukti menunjukkan bahwa dilihat dari sisi dimensi (responsiveness) sudah tercapai.

Dilihat dari sisi dimensi jaminan (assurance) dalam kualitas pelayanan publik dalam jaminan waktu di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua sudah termasuk baik, meskipun ada pegawai yang datang terlambat ke kantor namun itu tidak menjadi penghambat pelayanan. Pelayanan dalam bentuk apapun tidak dipungut biaya. Dengan hal ini sebagai bukti menunjukkan bahwa dilihat dari sisi jaminan (assurance) sudah tercapai, namun kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan lagi.

Demikian halnya mengenai dimensi empati (empathy) dalam kualitas pelayanan publik sepenuhnya sudah diterapkan oleh pegawai Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua dalam memberikan pelayanan seperti, rasa kepedulian dan perhatian pegawai terhadap masyarakat sudah sangat maksimal dikarenakan ketulusan dan penuh keikhlasan pegawai dalam hal ini membuat masyarakat merasa diperhatikan dan masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pada dimensi ini sudah tercapai dan diterapkan oleh para pegawai Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara telah berhasil menerapkan berbagai dimensi kualitas pelayanan dengan baik. Beberapa faktor utama yang mendukung pencapaian ini antara lain: (1) Ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai, yang mendukung kelancaran pelayanan publik dengan cara yang efisien dan efektif; (2) Komitmen pegawai yang tinggi dalam memberikan perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat serta kebutuhan mereka; (3) Penerapan sikap empati yang efektif oleh pegawai, yang menunjukkan kualitas pelayanan publik yang penuh perhatian dan humanis; dan (4) Fokus pegawai pada kepentingan masyarakat yang mendahulukan pelayanan publik di atas kepentingan pribadi, yang menunjukkan dedikasi mereka terhadap kesejahteraan masyarakat.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Lasusua telah mencapai standar yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari keseriusan pegawai dalam mengutamakan kepentingan pengguna layanan serta berfokus pada peningkatan kualitas dan profesionalisme pelayanan publik.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua**

### **a) Faktor Pendukung**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Lasusua, faktor tersebut dapat menentukan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Faktor utama yang mendukung kualitas pelayanan publik yaitu dan semangat pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Kerjasama dari setiap pegawai dalam melayani pengguna layanan. Selain itu keahlian pegawai juga sangat berpengaruh dalam mendukung pelaksanaan pelayanan. Selain faktor dari diri pegawai pelayanan juga dukungan dari masyarakat selaku pengguna layanan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, jika pengguna layanan mempunyai kesadaran yang tinggi terhadap pelayanan tertentu maka akan memberikan kelancaran dalam pelayanan publik.

Dengan semangat yang tinggi dan kerja sama yang baik, semangat kerja serta yang paling utama adalah kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Lasusua mampu menciptakan pelayanan publik yang efisien, ramah, dan berkualitas. Hal ini tentu saja berimbas pada kepuasan masyarakat dan tercapainya tujuan utama pelayanan publik, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik dan paling efektif.

### **b) Faktor Penghambat**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa masalah disiplin pegawai memang menjadi salah satu faktor penghambat dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Lasusua, Kecamatan Lasusua. Kendala ini, seperti keterlambatan pegawai atau ketidaktepatan waktu dalam hadir, tentu dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan publik yang diharapkan. Namun, kendala tersebut tidak terlalu signifikan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan di Kantor Kelurahan Lasusua, karena adanya sistem komunikasi yang baik, yaitu dengan menggunakan group WhatsApp (WA) sebagai sumber informasi apabila terjadi kendala seperti keterlambatan pegawai. Dengan adanya

group WA Kelurahan Lasusua, pegawai dapat dengan cepat menginformasikan keterlambatan atau masalah lain yang terjadi, sehingga jika ada pegawai yang terlambat, rekan-rekannya bisa saling menyesuaikan diri, menggantikan sementara waktu, sehingga pelayanan tetap berjalan tanpa gangguan berarti.

## **Pembahasan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi, baik itu pemerintah, swasta, atau lembaga lainnya, dalam memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat terkait dengan produk atau jasa yang disediakan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek yang memengaruhi pengalaman pelanggan saat mereka menerima layanan, baik itu dalam konteks pelayanan publik maupun bisnis.

Kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan kepada masyarakat dapat memenuhi harapan, kebutuhan, dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini melibatkan berbagai aspek, baik dari segi proses, hasil, maupun pengalaman yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Secara umum, kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan dapat diartikan sebagai kemampuan kantor Kelurahan dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, ramah, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang datang untuk memperoleh layanan administratif atau sosial.

### **1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lasusua**

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari dimensi tangible (bukti fisik) menunjukkan bahwa kantor kelurahan telah dilengkapi dengan peralatan kantor yang cukup baik, seperti komputer, laptop, printer, wifi, dan sistem administrasi berbasis teknologi yang memungkinkan proses pelayanan berlangsung dengan efisien. Penggunaan teknologi dalam pelayanan juga mempermudah pengolahan data dan dokumen, serta mempercepat proses layanan kepada masyarakat. Selain itu dari hasil penelitian, terlihat bahwa kebersihan di area kantor Kelurahan Lasusua terjaga dengan baik, yang menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan bersih. Kebersihan ini juga memberikan kesan profesional dan ramah terhadap masyarakat.

Selain sarana fisik, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kemampuan dan penampilan pegawai yang menunjukkan profesionalisme. Pegawai di Kantor Kelurahan Lasusua umumnya terlihat rapi, kompeten, dan siap memberikan informasi serta pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Secara keseluruhan, dimensi tangible di Kantor Kelurahan Lasusua menunjukkan bukti fisik yang baik dan mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fasilitas dan peralatan yang memadai serta kondisi kantor yang bersih dan nyaman meningkatkan kenyamanan serta efisiensi dalam pelayanan publik. Hal ini memberikan kesan positif bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

Dimensi Reliability (Keandalan). Dimensi reliability merupakan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan, sehingga dengan menerapkan dimensi tersebut petugas harus benar-benar mempunyai keandalan dalam melakukan proses pelayanan. Menurut Tjiptono (2012: Arum, 2023) keandalan atau reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Aspek yang ada di dalam dimensi reliability yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam pengaplikasian komputer dalam proses kepengurusan surat-menyurat dan pengolahan data masyarakat sudah sangat baik. Pegawai di kelurahan mampu mengolah data dengan akurasi dan kecepatan yang memadai, serta menggunakan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa staf kelurahan telah menunjukkan keandalan (reliability) yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keandalan disini merujuk pada kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang terpercaya, tepat waktu, dan tidak mengecewakan dalam setiap tahapan proses, baik itu pengolahan data, pembuatan surat, ataupun administrasi lainnya.

Dengan kemampuan pegawai dalam pengaplikasian komputer, pelayanan yang diberikan menjadi lebih efisien, akurat, dan transparan. Hal ini juga mencerminkan

adanya standarisasi dalam pelayanan, dimana proses administrasi dilakukan dengan tepat dan sesuai prosedur yang berlaku. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan bisa mendapatkan layanan dengan lebih cepat dan tanpa kesalahan, karena proses yang dilakukan sudah terkomputerisasi dengan baik.

Secara keseluruhan, kemampuan staf Kelurahan Lasusua dalam hal ini sudah memenuhi standar keandalan (reliability) yang dibutuhkan dalam pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memberikan kepercayaan yang lebih kepada Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara.

Dimensi Responsiveness (Respon/Daya Tanggap). Dimensi responsiveness merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan. Dimensi responsiveness ini memiliki beberapa aspek, yaitu: merespon setiap pelanggan, keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas. Istilah respon dalam komunikasi adalah kegiatan komunikasi yang diharapkan memunyai hasil atau setelah komunikasi dinamakan efek atau respon. Suatu kegiatan komunikasi itu memberikan efek berupa respon dari komunikasi terhadap suatu pesan yang dilancarkan oleh komunikator (Soenarjo dan Djoenarsih S. Soenajo, 1983: Arum, 2023).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa dimensi ketanggapan (responsiveness) pegawai di Kantor Kelurahan Lasusua sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari tanggapan cepat dan responsif yang diberikan oleh pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Masyarakat di Kelurahan Lasusua merasa bahwa pegawai telah menunjukkan daya tanggap yang baik terhadap permintaan layanan. Pegawai tidak hanya memberikan pelayanan sesuai prosedur, tetapi juga dengan kecepatan yang memadai, serta dengan sikap yang ramah dan siap membantu. Respon yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, yang menunjukkan bahwa pegawai Kelurahan Lasusua dapat memahami kebutuhan masyarakat dan siap memberikan solusi yang cepat dan efektif serta pelayanan yang berkualitas.

Secara keseluruhan, dalam dimensi ketanggapan (responsiveness), pegawai di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua dapat dikatakan sudah berhasil

dalam memberikan pelayanan publik yang memadai dan berkualitas, dengan menunjukkan kepedulian, kesigapan, dan kemampuan untuk merespons permintaan serta masalah yang dihadapi masyarakat. Hal ini tentunya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan publik yang ada.

Dimensi Assurance (Jaminan). Dimensi assurance merupakan jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu. Dimensi assurance memiliki dua aspek yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya. Dimensi assurance (jaminan), yang indikatornya adalah pegawai layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kelurahan Lasusua bahwa pelayanan yang dilakukan berusaha memberikan jaminan pelayanan tepat waktu dan berusaha memenuhi standar operasional prosedur (SOP), tetapi hal ini juga tidak sepenuhnya tercapai, karena masih ada pegawai yang datang terlambat ke kantor namun telah memkomfirmasikan ke group WA sehingga pegawai yang lainnya dapat menyesuaikan diri. Sehingga pelayanan masih dapat dilakukan seperti biasanya. Hal demikian tidak terlalu mengemuka, sehingga hal ini masih sejalan dengan prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 yaitu kepastian waktu.

Selain itu, berkaitan dengan jaminan biaya, di Kantor Kelurahan Lasusua, tidak ada biaya yang dikenakan dalam proses pelayanan apapun. Hal ini merupakan aspek positif, karena masyarakat dapat merasa lebih terjamin dalam hal biaya, dan pelayanan dapat diakses tanpa adanya beban biaya tambahan. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan di kantor kelurahan tersebut transparan dan berorientasi pada kepentingan publik tanpa mengharuskan masyarakat membayar biaya apapun untuk layanan administratif.

Sebagai pelayanan publik yang ingin mencapai kualitas yang baik dalam proses pelayanan, maka harus sesuai dengan apa yang telah disepakati atau prosedur pelayanan yang sudah ada. Secara keseluruhan, dimensi jaminan (assurance) di Kantor Kelurahan Lasusua menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik.

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

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati (empathy) dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua sudah teraplikasi dengan baik oleh pegawai. Pegawai di kantor kelurahan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mereka tidak hanya memberikan pelayanan sesuai prosedur, tetapi juga dengan penuh perhatian dan penghargaan terhadap setiap individu yang datang.

Sikap empati ini sangat penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat, karena masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan dalam setiap proses pelayanan yang mereka terima. Ketika pegawai menunjukkan perhatian dan sikap ramah, masyarakat akan merasa lebih nyaman dan percaya bahwa mereka mendapatkan layanan yang adil dan berkualitas.

Selain itu, pimpinan di Kantor Kelurahan Lasusua juga secara aktif meminta kepada pegawai untuk selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dan tidak memihak dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan tidak hanya berfokus pada efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi, sehingga semua masyarakat mendapat perlakuan yang sama baiknya. Dengan penerapan dimensi empati ini, kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan masyarakat dan menciptakan lingkungan pelayanan yang positif. Masyarakat merasa bahwa mereka dihargai dan dilayani dengan penuh kepedulian, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan pelayanan publik secara

keseluruhan pada Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Lasusua**

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

### **a) Faktor Penghambat**

Dalam proses pelayanan publik, meskipun telah ada upaya untuk memberikan pelayanan yang baik, tidak selalu semuanya berjalan sesuai dengan harapan. Salah satu faktor penghambat yang sering kali terjadi adalah terlambatnya pegawai datang ke kantor, yang bisa disebabkan oleh berbagai hal pribadi, seperti mengurus rumah tangga terlebih dahulu sebelum berangkat ke kantor.

Keterlambatan ini dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan, karena apabila pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan tidak hadir tepat waktu, maka dapat terjadi penundaan dalam proses layanan kepada masyarakat. Hal ini berisiko menurunkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, seperti waktu tunggu yang lebih lama atau proses pelayanan yang terhambat.

Namun faktor keterlambatan pegawai tersebut tidak terlalu memberikan efek yang signifikan terhadap pelayanan yang diberikan, ini disebabkan karena setiap kendala yang dihadapi oleh para pegawai di diskusikan dalam group WA Kelurahan Lasusua, sehingga jika ada pegawai yang datang terlambat pegawai lainnya dapat menyesuaikan diri, dan menggantikan sementara waktu, sehingga pelayanan tetap berjalan tanpa gangguan berarti.

### **b) Faktor Pendukung**

Selain faktor penghambat, terdapat berbagai faktor pendukung yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua, Kecamatan Lasusua. Beberapa faktor pendukung di

kantor Kelurahan Lasusua yaitu; pertama kerjasama pegawai yang baik memungkinkan pembagian tugas yang lebih merata, serta penanganan masalah yang lebih cepat dan efektif. Dalam hal ini, pegawai yang memiliki keterlambatan atau mengalami hambatan pribadi dapat digantikan atau dibantu oleh rekan kerja lainnya, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu.

Kedua motivasi kerja pegawai di Kelurahan Lasusua yang tinggi, yang tentunya akan mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pegawai yang termotivasi cenderung memiliki semangat yang lebih tinggi dalam melayani masyarakat, serta berusaha untuk menyelesaikan tugas mereka dengan sebaik-baiknya. Ketiga kompetensi pegawai di Kelurahan Lasusua yang baik menjadi faktor pendukung yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam bidang administrasi, penggunaan teknologi, serta prosedur pelayanan akan mampu melayani masyarakat dengan lebih cepat, tepat, dan efisien. Kompetensi ini juga meliputi kemampuan interpersonal seperti kemampuan komunikasi, kesabaran, dan empati, yang sangat penting dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Dengan adanya kerjasama antar pegawai, motivasi yang tinggi, dan kompetensi yang baik, pelayanan di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, ramah, dan berkualitas. Faktor-faktor pendukung ini membantu meminimalkan hambatan yang mungkin timbul, serta memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Secara keseluruhan pelayan di Kantor Kelurahan Lasusua pada dimensi tangible (bukti fisik) menunjukkan bahwa kantor Kelurahan Lasusua telah dilengkapi dengan peralatan kantor yang cukup baik, seperti komputer, laptop, printer, wifi, dan sistem administrasi berbasis teknologi yang memungkinkan proses pelayanan berlangsung dengan efisien. Penggunaan teknologi dalam pelayanan juga mempermudah pengolahan

data dan dokumen, serta mempercepat proses layanan kepada masyarakat. Selain itu dari hasil penelitian, terlihat bahwa kebersihan di area kantor Kelurahan Lasusua terjaga dengan baik, yang menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan bersih.

Pada dimensi keandalan (reliability) menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam pengaplikasian komputer dalam proses kepengurusan surat-menyurat dan pengolahan data masyarakat sudah sangat baik. Pegawai di Kantor Kelurahan Lasusua mampu mengolah data dengan akurasi dan kecepatan yang memadai, serta menggunakan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa staf kelurahan telah menunjukkan keandalan (reliability) yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada dimensi ketanggapan (responsiveness) menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Lasusua sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari tanggapan cepat dan responsif yang diberikan oleh pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Masyarakat di Kelurahan Lasusua merasa bahwa pegawai telah menunjukkan daya tanggap yang baik terhadap permintaan layanan. Pegawai tidak hanya memberikan pelayanan sesuai prosedur, tetapi juga dengan kecepatan yang memadai, serta dengan sikap yang ramah dan siap membantu.

Pada Dimensi jaminan (assurance) menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai atau staf memberikan jaminan pelayanan dengan tepat waktu dan berusaha memenuhi standar operasional prosedur (SOP), selain itu, berkaitan dengan jaminan biaya, di Kantor Kelurahan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara tidak ada biaya yang dikenakan dalam proses pelayanan apapun.

Pada dimensi empati (empathy) menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua sudah teraplikasikan dengan baik oleh pegawai. Pegawai di kantor kelurahan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mereka tidak hanya memberikan pelayanan

sesuai prosedur, tetapi juga dengan penuh perhatian dan penghargaan terhadap setiap individu yang datang.

Secara keseluruhan, pelayanan di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara telah berhasil dalam menerapkan prinsip pelayanan yang berkualitas, yang tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan warga. Keberhasilan ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal dan terus berusaha untuk melakukan perbaikan demi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini tercermin dari dimensi Tangibel (bukti fisik) dimana pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua telah dilengkapi dengan peralatan kantor yang cukup baik, seperti komputer, laptop, printer, tersedianya wifi, dan sistem administrasi berbasis teknologi. Selain itu kebersihan di area Kantor Kelurahan Lasusua terjaga dengan baik, yang menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan bersih. Kebersihan ini juga memberikan kesan profesional dan ramah terhadap masyarakat.

Pada dimensi Reliability (kehandalan) bisa dikatakan berkualitas, karena kemampuan pegawai/staf mengolah data dengan akurasi, dan kecepatan yang memadai dengan menggunakan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Sementara pada dimensi Responsiveness (respon/daya tanggap) bisa dikatakan berkualitas, hal ini tercermin dari tanggapan cepat dan responsif yang diberikan oleh pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Pada dimensi Assurance (jaminan) bisa dikatakan berkualitas, karena pelayanan yang dilakukan berusaha memberikan jaminan pelayanan tepat waktu dan berusaha memenuhi standar operasional prosedur (SOP), selain itu, berkaitan dengan jaminan biaya, di Kantor Kelurahan Lasusua, tidak ada biaya yang dikenakan dalam proses pelayanan apapun. Pada dimensi Empathy (Empati) bisa dikatakan berkualitas, karena pegawai menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mereka tidak hanya memberikan

pelayanan sesuai prosedur, tetapi juga dengan penuh perhatian dan penghargaan terhadap setiap individu yang datang.

Meskipun terdapat beberapa faktor penghambat, seperti keterlambatan pegawai yang disebabkan oleh masalah pribadi, dan gangguan jaringan internet. Namun, faktor pendukung seperti kerja sama tim yang solid, motivasi kerja yang tinggi, dan kompetensi pegawai memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan lancar dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua sangat berkualitas hal ini tercermin dari dimensi Tangibel (bukti fisik) dimana pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lasusua telah dilengkapi dengan peralatan kantor yang cukup baik, seperti komputer, laptop, printer, tersedianya wifi, dan sistem administrasi berbasis teknologi. Selain itu kebersihan di area Kantor Kelurahan Lasusua terjaga dengan baik, yang menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan bersih. Kebersihan ini juga memberikan kesan profesional dan ramah terhadap masyarakat.

Pada dimensi Reliability (kehandalan) bisa dikatakan berkualitas, karena kemampuan pegawai/staf mengolah data dengan akurasi, dan kecepatan yang memadai dengan menggunakan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Sementara pada dimensi Responsiveness (respon/daya tanggap) bisa dikatakan berkualitas, hal ini tercermin dari tanggapan cepat dan responsif yang diberikan oleh pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Pada dimensi Assurance (jaminan) bisa dikatakan berkualitas, karena pelayanan yang dilakukan berusaha memberikan jaminan pelayanan tepat waktu dan berusaha memenuhi standar operasional prosedur (SOP), selain itu, berkaitan dengan jaminan biaya, di Kantor Kelurahan Lasusua tidak ada biaya yang dikenakan dalam proses pelayanan apapun. Pada dimensi Empathy (empati) bisa dikatakan berkualitas, karena pegawai menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Mereka memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan dengan penuh perhatian dan penghargaan terhadap setiap individu yang datang.

Meskipun terdapat beberapa faktor penghambat, seperti keterlambatan pegawai yang disebabkan oleh masalah pribadi, dan gangguan jaringan internet. Namun, faktor pendukung seperti kerja sama tim yang solid, motivasi kerja yang tinggi, dan kompetensi pegawai memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan lancar, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Secara keseluruhan, pelayanan di Kantor Kelurahan Lasusua Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara telah berhasil dalam menerapkan prinsip pelayanan yang berkualitas, yang tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada seluruh pihak Program Studi Magister Administrasi Publik Direktorat Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sinjai atas kesempatan dan dukungan yang diberikan sehingga artikel jurnal ini dapat tersusun dengan baik. Kami sangat mengapresiasi kontribusi akademik serta bimbingan yang berharga selama proses penelitian dan penulisan berlangsung. Semoga hasil karya ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik serta menjadi inspirasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrosyid, Muhammad, dkk. 2024. Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Perboto Kecamatan Kalikajar Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*. E-Journal on-line. Sumber: <https://doi.org/10.35912/jastaka.v4i1.3212>. Diakses pada tanggal 01 Desember 2024.
- Arum, Nimas & Mawar. 2023. Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kedaung Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa dan Pendidikan*. E-Journal on-line. Sumber: <https://prin.or.id/index.php/cendikia/article/view/2050>. Diakses pada tanggal 04 Desember 2024.
- Dahlia. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. Tesis on-line. Sumber: <https://bakri.uma.ac.id/wp-content/uploads/2020/07/171801057-Dahlia-Fulltext.pdf>. Diakses pada tanggal 04 Desember 2024.
- Daraba, Dahyar, dkk. 2023. Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital di Indonesia Building Innovative and Efficient Public Services In The Digital Age in Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja*. E-Journal on-line. Sumber:

<https://ejournal.ipdn.ac.id/jpp/article/view/3428>. Diakses pada tanggal 04 Desember 2024.

Engkus, dkk. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial. E-Journal on-line*. Sumber: <https://jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/62/54>.

Fitrawati, Baharuddin, & Kiki Rasmala Sani. 2024. *Pedoman Penulisan Proposal Tesis dan Tesis Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sinjai*. UMSI Press: Sinjai.

Iksan, dkk. 2023. Efektivitas Sistem Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan Kelurahan Honipopu Kecamatan Sirimau Kota Ambon. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial. E-Journal*. Sumber: <https://jurnal.jomparnd.com/index.php/jp>. Diakses pada tanggal 04 Desember 2024.

Junaidi. 2020. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Merauke. Tesis on-line. Sumber: <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/12571/>. Diakses pada tanggal 04 Desember 2024.

Kalaba, Susandi, dkk. 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Telkom Di Kabupaten Tana Toraja. *Moneter : Jurnal Ekonomi dan Keuangan. E-Journal on-line*. Sumber: <https://doi.org/10.61132/moneter.v2i2.451>. Diakses pada tanggal 04 Desember 2024.

Nafimi, Liza & Setiawati Budi. 2023. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Tamiang Layang Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis. E-Journal on-line*. Sumber: <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/834>. Diakses pada tanggal 03 Desember 2024.

Nuraini, Diah. 2024. Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Publik, 2024. E-Journal on-line*. Sumber: <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp>. Diakses pada tanggal 03 Desember 2024.

Putri, Annesha Fahira Dwi, dkk, 2024. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Luwuk. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik. E-Journal on-line*. Sumber: <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology/article/view/132/96>. Diakses pada tanggal 03 Desember 2024.

Rahayu, Nila Anggi. 2024. Efektivitas Penerapan E-Samsat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Balikpapan. *eJournal Administrasi Publik. E-Journal on-line*. Sumber: <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/?p=4911>

Ramadhan, Bagas & Nana Indriati. 2024. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kecamatan Batuceper Kota Tangerang (Studi Pelayanan Kartu

Keluarga). Jurnal Mozaik. E-Journal on-line. Sumber: <https://ijc.ilearning.co/index.php/mozaik/article/view/2332>. Diakses pada tanggal 03 Desember 2024.

Riyadiana, Nabila & Reviandani Oktarizka. 2024. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Jurnal Ilmu Pemerintahan. E-Journal on-line. Sumber: <https://repository.upnjatim.ac.id/21735/>. Diakses pada tanggal 03 Desember 2024.

Sandra, Evita & Maryanti. 2020. Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kijang Kota: Suatu Catatan Survey. NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan. E-Journal. Sumber: <https://ojs.uho.ac.id/index.php/NeoRespublica/article/view/14938>. Diakses pada tanggal 01 Desember 2024.

Suprianto, Dedi, dkk. 2024. Media Sosial dalam Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah. Innovative: Journal Of Social Science Research. E-Journal on-line. Sumber: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>. Diakses pada tanggal 01 Desember 2024.

Umam, Ukrimatul & Adianto. 2020. Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Jurnal Humaniora. E-Journal on-line. Sumber: <http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/humaniora/article/view/600>. Diakses pada tanggal 01 Desember 2024.

Wanda. 2023. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pulau Kodingareng Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar (online). Diakses pada tanggal 20 Agustus 2023. Sumber: [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/35201-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/35201-Full_Text.pdf). Diakses pada tanggal 01 Desember 2024.