

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

Mutmainnah¹, Nurlina², Nur Apriyani³

Manajemen, Manajemen Sumber Daya Manusia, STIMI YAPMI, Makassar, Indonesia^{1,2,3}
mutma27innah@gmail.com

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, faktor-faktor serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima di Kantor Kelurahan Sudiang Raya, khususnya berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *tangibles* (kenampakan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif studi kasus. Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung (observasi) dan wawancara langsung terhadap responden. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sudiang Raya menunjukkan komitmen perbaikan meski belum sepenuhnya optimal, dengan keunggulan dan kekurangan pada lima dimensi SERVQUAL: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Fasilitas fisik cukup memadai namun perlu pembaruan, sementara keterbatasan SDM menghambat kecepatan pelayanan meski prosedur telah diupayakan berjalan baik. Keramahan, profesionalitas, dan penerapan “senyum, salam, sapa” menjadi nilai positif, namun konsistensinya belum merata. Kendala utama meliputi minimnya sarana seperti komputer dan printer, perbedaan persepsi terkait kelengkapan dokumen, serta beban kerja yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai. Untuk meningkatkan kualitas secara menyeluruh, diperlukan penambahan dan pemeliharaan sarana prasarana, pelatihan aparatur, pembenahan struktur dan manajemen yang lebih responsif, digitalisasi layanan, serta penguatan komunikasi dan sosialisasi prosedur secara konsisten guna menyelaraskan harapan dan kenyataan pelayanan.

Kata Kunci: Perbaikan Pelayanan, Keterbatasan Sumber Daya, Strategi Peningkatan

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang harus didukung oleh pegawai/staf yang memiliki kemampuan, kompetensi dan memahami serta dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Adapun Undang-Undang No. 25 Tahun 2019 mengenai pelayanan publik menekankan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Ellitan, 2009).

Prinsip-prinsip yang jelas sesuai dengan yang tercantum dalam UUD 1945 alinea keempat, yang mencakup empat aspek pelayanan dasar kepada masyarakat. Aspek-aspek tersebut meliputi melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan (Mahkama, 1945). Hal ini juga diperjelas dalam keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tanggal 10 Juli Tahun 2003 Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mencakup pedoman pelaksanaan pelayanan publik (Menpan, 2003).

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 mengandung dorongan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat ditengah era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang (RI, 2004). ASN diharapkan mampu memberikan layanan terbaik yang berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan masyarakat agar bisa meningkatkan daya saing dalam memberikan layanan baik barang maupun jasa. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan dalam proses penyampaian layanan mencakup tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah yang kian mendapat perhatian dari masyarakat (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014). Hal ini karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik, sedangkan aparatur diharapkan dapat menyelenggarakan layanan secara prima dengan prinsip-prinsip yang sederhana, tepat, tertib, hemat, transparan dan tanpa diskriminasi. Masyarakat juga menuntut pelayanan yang lebih efisien serta komitmen dan tanggung jawab moral kepada publik.

Menurut Peraturan Wali Kota Makassar No. 115 Tahun 2016 bahwa kelurahan di Kota Makassar memiliki kedudukan strategis sebagai unit pemerintahan yang bertanggung jawab langsung dalam menyelenggarakan pelayanan publik dasar kepada masyarakat dengan struktur organisasi yang terdiri dari Lurah, Sekretaris dan beberapa seksi fungsional (Walikota Makassar, 2016). Perwali ini menegaskan bahwa tugas pokok kelurahan mencakup pelayanan administrasi kependudukan, pemberdayaan masyarakat, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum, serta pengelolaan sarana prasarana wilayah. Adanya pengaturan yang rinci mengenai tugas, fungsi dan tata kerja ini, diharapkan pelayanan publik di tingkat kelurahan dapat berjalan efektif, responsif dan akuntabel, sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik yang memuaskan sangat diharapkan, namun masih terdapat keinginan untuk perbaikan lebih lanjut dalam perilaku administrasi publik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik ini dapat dimaklumi. Kepuasan sangat bergantung pada mutu produk dan layanan yang diberikan, yang di kemukakan oleh (Kotler & Keller, 2009). Kualitas ini berhubungan erat dengan kepuasan pengguna jasa, di mana mutu diartikan sebagai keseluruhan karakteristik

dan fitur produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah dinyatakan.

Pelayanan publik yang berkualitas, atau biasa disebut pelayanan prima, adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas tertentu. Standar kualitas pelayanan berfungsi sebagai ukuran yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas yang merupakan kewajiban atau janji kepada masyarakat. Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Proses pelayanan di Kantor Kelurahan Sudiang Raya sangat bergantung pada staf dan pegawai yang merupakan ujung tombak dari unit kerja ini. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan publik, hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas layanan dari aparaturnya di Kelurahan Sudiang Raya masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari banyaknya warga yang harus kembali lebih dari sekali untuk mengurus keperluan seperti surat pengantar kartu keluarga dan kartu tanda penduduk. Masalah yang dihadapi meliputi lambatnya proses administrasi, kurangnya responsivitas pegawai, serta ketidakjelasan informasi yang terkait dengan layanan dalam memenuhi harapan masyarakat.

Oleh karena itu, peningkatan dalam pelayanan yang diberikan oleh staf dan pegawai sangatlah penting. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Kota Makassar, khususnya di Kantor Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, bertujuan untuk menghadirkan layanan yang lebih baik dan memuaskan bagi warganya.

Penelitian ini bertujuan menganalisis **Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar**. Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dengan memperkaya pengetahuan manajemen sumber daya manusia dan konsep kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan, serta menjadi referensi bagi studi selanjutnya. Secara praktis, hasilnya dapat digunakan untuk evaluasi dan perbaikan pelayanan di Kelurahan Sudiang Raya, mendorong partisipasi masyarakat, dan menjadi acuan kebijakan peningkatan mutu layanan oleh pemerintah daerah. Pembaruan penelitian diharapkan mencakup pemanfaatan teknologi digital, penguatan kapasitas aparaturnya, serta penerapan sistem evaluasi berkelanjutan guna menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

TINJAUAN TEORI

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan serangkaian kegiatan terstruktur yang bertujuan untuk mengelola, mengembangkan dan mengarahkan potensi individu dalam organisasi agar dapat berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan strategis. Dalam konteks mutakhir, manajemen sumber daya manusia (MSDM) tidak lagi sekadar fungsi administratif seperti pencatatan absensi

atau penggajian, melainkan telah berevolusi menjadi mitra strategis yang mendorong transformasi organisasi melalui pengembangan kompetensi, sistem penghargaan serta manajemen kinerja yang terukur. Sulistiani mendefinisikan manajemen sumber daya manusia (MSDM) sebagai “proses terstruktur untuk meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan melalui strategi pelatihan, gaya kepemimpinan dan manajemen transparan” (Dahlia Ayu Sulistiani *et al.*, 2024). Ini menegaskan bahwa peran manajemen sumber daya manusia (MSDM) kini berorientasi pada penciptaan nilai tambah dalam organisasi. Ketersediaan sistem, tetapi juga kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang mampu melayani dengan kualitas, kecepatan dan akuntabilitas. Oleh karena itu, integrasi manajemen sumber daya manusia (MSDM) ke dalam sistem pelayanan publik menjadi hal yang sangat krusial.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi janji pelayanan sehingga pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan, (Tangkalisn, 2005). Kualitas pelayanan publik mengacu pada tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah.

Terdapat lima dimensi utama dalam SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yang dijelaskan sebagai berikut:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi ini mengacu pada penampakan fisik dari pelayanan yang diberikan. Dalam konteks kantor kelurahan, aspek ini mencakup: kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan dan kebaruan peralatan pelayanan (komputer, printer, alat antrian), kerapian penampilan petugas (seragam, ID card), kejelasan papan informasi dan petunjuk pelayanan. Aspek ini penting karena kesan awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali ditentukan dari kondisi fisik lingkungan dan penampilan pegawai. Kantor kelurahan yang bersih dan teratur meningkatkan kepercayaan publik.

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan merujuk pada kemampuan kantor kelurahan untuk memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu sesuai janji. Contohnya: ketepatan waktu dalam pembuatan surat keterangan, surat domisili, atau dokumen lainnya, kepastian prosedur layanan yang tidak berubah-ubah, konsistensi jawaban atau penjelasan antar petugas. Warga cenderung menilai kualitas dari keakuratan dan ketepatan layanan yang diberikan sesuai prosedur dan waktu yang dijanjikan.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini mencerminkan kesigapan dan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan serta merespons kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, responsivitas mencakup: kecepatan petugas dalam merespon pertanyaan atau keluhan, kemampuan menanggapi permintaan layanan tambahan di luar jam sk, kesediaan memberikan informasi secara proaktif. Responsivitas yang tinggi menciptakan kesan bahwa pegawai kelurahan peduli dan tidak lamban atau birokratis dalam melayani.

d. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan petugas, serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya pada masyarakat. Hal ini mencakup: pemahaman petugas terhadap prosedur pelayanan, bahasa yang digunakan dalam menjelaskan prosedur mudah dimengerti dan sopan, profesionalisme dan integritas petugas saat menangani dokumen penting. Dalam konteks kelurahan, jaminan sangat penting karena masyarakat perlu merasa aman dalam menyerahkan dokumen pribadi mereka dan percaya bahwa prosesnya legal serta transparan.

e. *Empathy* (Empati)

Empati mengacu pada kepedulian dan perhatian individual terhadap warga. Ini termasuk: kemampuan petugas mendengarkan keluhan atau kebutuhan unik warga (misalnya warga lansia, hamil, atau warga dengan keterbatasan fisik), memberikan pelayanan yang lebih personal saat dtuhkan, Fleksibilitas dalam membantu warga yang tidak paham prosedur. Empati menciptakan pelayanan yang berorientasi pada manusia (*human-centered service*), di mana warga merasa dihargai dan dilayani secara adil dan penuh perhatian.

Dimensi-dimensi ini menjadi tolak ukur penting dalam menilai mutu pelayanan publik di kantor kelurahan, termasuk di Kelurahan Sudiang Raya.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan diambil dari kata "layan," yang berarti menolong dan menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain dalam konteks melayani. Pada dasarnya, setiap individu membutuhkan pelayanan dan bisa dikatakan secara ekstrem bahwa pelayanan itu tak terpisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2008). Pelayanan adalah "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan dasar faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu demi memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak yang dimiliki.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

(Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) (Ellitan, 2009). Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan transparan.

3. Konsep Aparatur

Aparatur pemerintah merupakan sistem terintegrasi yang meliputi kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia untuk menjalankan fungsi pemerintahan sehari-hari. Variabel ini mencakup seluruh elemen struktural dan fungsional yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk kebijakan, prosedur dan interaksi langsung dengan masyarakat.

Ide dasar kelahiran aparatur berakar pada keinginan untuk mengorganisir pekerjaan bagi individu-individu yang bekerja sama dalam suatu organisasi demi mencapai tujuan yang efektif. Aparatur dibentuk untuk mengatasi kekacauan dalam pelaksanaan kerja. Seringkali, aparatur dianggap sebagai simbol kompleksitas, ketidakefisienan dan dominasi yang sewenang-wenang terhadap kondisi internal dan eksternal lingkungan instansi. Hal ini menyebabkan praktik administrasi tidak berjalan sesuai dengan struktur aparatur yang ideal.

METODOLOGI

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sudiang Raya melalui penggalian data deskriptif, baik dari observasi langsung, wawancara mendalam, maupun studi dokumentasi.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sudiang Raya, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar. Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Juli hingga Agustus 2025.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah kualitatif, yaitu hasil pengamatan (observasi) dan wawancara langsung terhadap informan. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder yang diambil dari berbagai dokumen, arsip dan literatur yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Metode Analisis Data

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif serta menerapkan metode analisis data sesuai dengan model yang dirumuskan oleh Miles dan Huberman. Metode ini terdiri dari tiga langkah utama: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Selain itu, untuk menjamin keabsahan data,

digunakan teknik triangulasi data.

Reduksi data

Reduksi data adalah langkah yang bertujuan untuk menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengatur data mentah yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam tahap ini, peneliti memilih data yang relevan, melakukan pengkodean, serta mengabstraksikan informasi untuk lebih berfokus pada elemen yang berkaitan langsung dengan kualitas layanan publik di Kantor Kelurahan Sudiang Raya. Proses ini mendukung peneliti dalam mengenali tema-tema penting serta pola yang terbentuk dari data yang dikumpulkan.

Penyajian data

Setelah tahap reduksi data selesai, langkah berikutnya adalah menyajikan data dalam format yang terstruktur dan mudah dipahami. Penyajian ini bisa dilakukan dengan cara narasi deskriptif, tabel, matriks, atau diagram yang menunjukkan hubungan antara kategori atau tema yang telah dikenali. Tujuan dari tahapan ini adalah supaya peneliti dan pembaca dapat lebih mudah memahami informasi yang telah dikumpulkan sekaligus melihat keterhubungan antara data yang tersedia.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Bagian terakhir dalam analisis data yaitu adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk menjawab pertanyaan penelitian, mengenali implikasi dari temuan, serta melakukan generalisasi yang relevan. Proses verifikasi dilakukan dengan meninjau ulang data dan temuan guna memastikan konsistensi dan keakuratan informasi yang didapat. Hal ini krusial untuk menjamin bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar merefleksikan kenyataan yang diteliti.

Triangulasi Data

Memperkuat validitas dan reliabilitas hasil penelitian, diterapkan teknik triangulasi data. Triangulasi data mengacu pada pendekatan yang memanfaatkan berbagai sumber, metode atau teori untuk mengonfirmasi temuan penelitian. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang terkumpul dari wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi yang relevan. Pendekatan ini memberikan perspektif yang berbeda terhadap fenomena yang diteliti, sehingga memperkuat kepercayaan terhadap hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

Layanan masyarakat sekarang menjadi elemen penting dalam setiap masyarakat. Setiap instansi pemerintah perlu berusaha untuk menyajikan kualitas layanan yang optimal untuk masyarakat pengguna jasa. Begitu pula mengenai Kualitas Layanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sudiang Raya Kecamatan

Biringkanaya Kota Makassar.

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi *tangibles* merujuk pada tampilan fisik fasilitas, perlengkapan, pegawai dan materi komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Pegawai yang menggunakan teknologi pelayanan (seperti sistem informasi kepegawaian atau e-office) dengan baik menciptakan persepsi positif terhadap organisasi. Di lingkungan kelurahan, *tangibles* bisa berupa ruang tunggu yang bersih, alat pelayanan administrasi yang lengkap, serta tampilan pegawai yang ramah dan berseragam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 sebagai Kepala Lurah Sudiang Raya terkait fasilitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sudiang Raya, mengatakan bahwa :

“Kondisi sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Sudiang Raya saat ini sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan kepada warga, seperti tersedianya komputer, printer, dan alat tulis kantor. Selain itu, demi kenyamanan warga, kantor juga telah dilengkapi dengan pendingin ruangan AC, sehingga warga tidak merasa kepanasan saat menunggu giliran untuk dilayani” (Hasil wawancara 10 Juli 2025, di Kantor Kelurahan Sudiang Raya)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* dalam pelayanan publik di Kelurahan Sudiang Raya telah memenuhi standar dasar kenyamanan dan fungsionalitas, namun masih menghadapi keterbatasan dari sisi kelengkapan dan modernisasi fasilitas. Kepala lurah menyebut bahwa kelurahan telah memiliki sarana seperti komputer, printer, dan AC untuk menunjang pelayanan warga, yang memberikan rasa nyaman selama menunggu. Namun, Sekretaris Lurah dan staf secara jujur mengakui bahwa jumlah perangkat, terutama komputer dan printer, tidak sebanding dengan beban pelayanan kepada 11 RW dan 56 RT, yang mengakibatkan kewalahan operasional dan potensi keterlambatan dalam proses pelayanan. Selain itu, kondisi perangkat yang sudah tua dan kurang optimal, seperti printer dan lemari arsip, menunjukkan adanya kebutuhan peremajaan fasilitas yang belum dapat dipenuhi karena kebijakan efisiensi anggaran.

Peneliti menilai bahwa kesan profesional pegawai tidak hanya dibentuk dari sikap pelayanan, tetapi juga dari lingkungan kerja yang tertata, alat kerja yang memadai, serta penggunaan teknologi yang mendukung efisiensi. Dengan demikian, *tangibles* menjadi wajah fisik dari kualitas pelayanan, dan kelengkapan sarana prasarana merupakan cerminan langsung dari kesiapan organisasi dalam memberikan layanan yang berkualitas dan terpercaya.

b. Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan wawancara dengan berbagai informan, peneliti menemukan bahwa pelayanan di Kelurahan Sudiang Raya telah berupaya untuk berjalan sesuai prosedur dan waktu yang ditetapkan, meskipun dalam praktiknya masih ditemukan kendala teknis yang menyebabkan proses pelayanan terkadang melebihi estimasi waktu. Hal ini diakui oleh Lurah yang menjelaskan bahwa keterlambatan tidak selalu berasal dari internal kelurahan, tetapi karena keterlibatan pihak lain seperti RT, RW, atau Imam Kelurahan dalam proses penandatanganan surat.

Adapun juga hasil wawancara dengan informan 2 sebagai Sekretaris Lurah Sudiang Raya, mengatakan bahwa :

“Saya meyakini bahwa selama ini kami senantiasa melayani masyarakat dengan konsisten dan memberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan kemampuan yang ada. Syukurlah, hingga saat ini kami tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat” (Hasil wawancara 10 Juli 2025, di Kantor Kelurahan Sudiang Raya)

Namun, temuan dari sisi masyarakat menunjukkan adanya ketidaksesuaian persepsi antara petugas dan warga terkait kelengkapan dokumen. Salah satu warga mengaku harus kembali berkali-kali karena dokumen dinilai belum lengkap, meskipun ia merasa telah membawa semua persyaratan. Hal ini mencerminkan bahwa keandalan tidak hanya bergantung pada prosedur yang dijalankan pegawai, tetapi juga pada kejelasan komunikasi informasi kepada masyarakat.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan wawancara dengan lurah, sekretaris lurah, staf, dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* dalam pelayanan di Kelurahan Sudiang Raya telah dijalankan dengan baik melalui kesediaan pegawai untuk mendengarkan, merespons, dan menindaklanjuti keluhan serta kebutuhan masyarakat.

Adapun juga hasil wawancara dengan informan 3 sebagai Masyarakat di Kelurahan Sudiang Raya mengenai respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, menyatakan bahwa :

“Alhamdulillah, sepanjang kami sebagai masyarakat ramah, sekiranya mereka yang sebagai pegawai akan lebih ramah lagi terhadap kami” (Hasil wawancara 11 Juli 2025, di Kantor Kelurahan Sudiang Raya)

Peneliti menyimpulkan bahwa kecepatan tanggap dan kesediaan petugas dalam mendengarkan serta menyelesaikan permasalahan warga merupakan hasil nyata dari proses pembinaan pegawai, pelatihan etika pelayanan, serta kepemimpinan yang mendukung budaya pelayanan prima.

d. Jaminan (*Assurance*)

Assurance mencakup kompetensi, kesopanan dan kepercayaan diri pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam MSDM, ini berarti bahwa

organisasi harus memastikan setiap pegawai memiliki kompetensi teknis dan perilaku kerja yang baik.

Adapun juga hasil wawancara dengan informan 4 sebagai Kepala Seksi Kebersihan dan Pertamanan, mengatakan bahwa :

“Pastinya sangat yakin. Karena kami di tunjuk untuk posisi tersebut. Tentunya pimpinan sudah melihat kapabilitas dan kemampuan kami untuk memberikan layanan kepada masyarakat” (Hasil wawancara 10 Juli 2025, di Kantor Kelurahan Sudiang Raya)

Berdasarkan pengalaman subjek, peneliti menilai bahwa dimensi Assurance dalam pelayanan publik di Kelurahan Sudiang Raya telah terimplementasi secara nyata dalam bentuk penguasaan informasi, etika komunikasi, dan kepercayaan diri pegawai.

e. Perhatian (*empathy*)

Empati adalah perhatian individual yang diberikan kepada warga, termasuk kemampuan pegawai untuk memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Dalam MSDM, empati perlu dikembangkan sebagai bagian dari budaya organisasi.

Berdasarkan pengalaman yang disampaikan oleh lurah, sekretaris, staf kelurahan, dan masyarakat, peneliti menilai bahwa empati telah menjadi bagian dari budaya pelayanan di Kelurahan Sudiang Raya, ditunjukkan melalui sikap sopan, sabar, dan keramahan pegawai dalam melayani warga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 sebagai Kepala Lurah Sudiang Raya terkait kesopan santunan dan keramahan pegawai saat melayani masyarakat, mengatakan bahwa :

“Ya, staf kami telah melayani warga Kelurahan Sudiang Raya sesuai prosedur, yakni dengan menerapkan prinsip senyum, salam, dan sapa” (Hasil wawancara 10 Juli 2025, di Kantor Kelurahan Sudiang Raya)

Peneliti menyimpulkan bahwa empati dalam pelayanan di kelurahan ini bukan hanya hadir sebagai sikap pribadi pegawai, tetapi telah tumbuh sebagai refleksi budaya kerja yang terstruktur dan didukung oleh kesadaran kolektif akan pentingnya menghormati keberagaman serta kebutuhan warga secara individual.

Faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Pelayanan Publik

a. Faktor penghambat

Pelaksanaan pelayanan publik, tidak dapat dipungkiri bahwa setiap instansi menghadapi berbagai hambatan yang mengganggu kelancaran proses pelayanan. Hal ini juga dirasakan oleh aparatur di Kantor Kelurahan Sudiang Raya, yang mengungkapkan berbagai bentuk kendala yang mereka hadapi, baik dari sisi kebijakan, teknis, hingga psikologis dalam melayani masyarakat.

Kepala Lurah Sudiang Raya, menyampaikan bahwa salah satu tantangan

utama adalah saat harus mengambil kebijakan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan SOP, demi menjawab kebutuhan mendesak warga. Ia mencontohkan kasus pembuatan surat keterangan tidak mampu bagi warga yang secara administratif belum memindahkan domisili, meskipun telah tinggal lama di wilayah tersebut. Dalam situasi seperti ini, dilema antara profesionalisme dan empati sosial menjadi hambatan tersendiri.

b. Faktor pendukung

Faktor pendukung merupakan elemen penting dalam keberlangsungan dan kelancaran proses pelayanan publik. Di Kantor Kelurahan Sudiang Raya, berbagai pihak menyampaikan bahwa keberadaan fasilitas, dukungan personel, serta kerja sama antarpegawai menjadi hal krusial dalam menunjang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kepala Lurah Sudiang Raya, Andi Ahsanul, S.STP, menekankan bahwa sarana seperti komputer merupakan faktor pendukung utama dalam operasional pelayanan, khususnya dalam pengetikan dan pengelolaan surat menyurat. Menurutnya, sarana tersebut tidak hanya mempermudah kerja pegawai, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini diamini oleh Sekretaris Lurah, Nurlinda, S.H., M.M, yang menambahkan bahwa selain komputer dan printer, keberadaan mobil pengangkut sampah serta meja dan kursi juga termasuk dalam fasilitas pendukung yang dtuhkan, terutama dalam mendukung pelayanan yang bersih dan tertib.

Fatma, S.P, selaku staf kelurahan, menyoroti aspek yang berbeda. Baginya, peran RT/RW merupakan faktor pendukung paling utama dalam pelayanan. Hal ini dikarenakan RT/RW memiliki pengetahuan langsung mengenai identitas dan keberadaan warga, sehingga memudahkan proses verifikasi dokumen dan keabsahan pengajuan dari masyarakat. Ia menyampaikan bahwa pengantar dari RT/RW sering kali menjadi syarat utama sebelum pelayanan dapat dilakukan karena pegawai kelurahan tidak mengenal secara personal seluruh warga yang datang.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sudiang Raya menunjukkan capaian yang cukup baik, terutama dalam hal keramahan petugas dan daya tanggap pelayanan. Pegawai kelurahan dinilai cepat merespon keluhan masyarakat dan berupaya mencari solusi, bahkan berkoordinasi dengan pihak kecamatan bila permasalahan tidak dapat diselesaikan di tingkat kelurahan. Masyarakat juga mengapresiasi sikap pegawai yang ramah dan sopan, sehingga interaksi pelayanan terasa nyaman. Praktik “senyum, salam, sapa” serta kesediaan membantu warga yang bingung menjadi salah satu faktor yang memperkuat kepercayaan publik terhadap aparatur

kelurahan.

Aspek kecepatan pelayanan, meskipun respons pegawai cukup baik, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas menjadi kendala yang mempengaruhi kelancaran proses administrasi. Terdapat hanya dua unit komputer dan satu printer yang digunakan untuk melayani 11 RW dan 56 RT, sehingga potensi keterlambatan tetap ada, terutama saat volume pelayanan meningkat. Kondisi ini menunjukkan perlunya penambahan sarana dan prasarana agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

Sisi kejelasan informasi, masyarakat mengakui bahwa petugas mampu memberikan penjelasan yang memadai terkait prosedur dan persyaratan pelayanan. Namun, masih ditemukan perbedaan persepsi terkait kelengkapan dokumen, yang mengindikasikan perlunya penguatan sosialisasi prosedur serta konsistensi penerapan standar operasional pelayanan (SOP). Dengan demikian, meskipun secara umum kepuasan masyarakat berada pada tingkat baik, peningkatan di aspek percepatan proses administrasi dan penyampaian informasi yang lebih merata masih diperlukan untuk meminimalisir kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana suatu instansi pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yakni tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini menggunakan kelima dimensi tersebut sebagai fokus dalam menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sudiang Raya, yang dikutip oleh (Baharun & Feiz, 2012).

Dimensi tangibles mencerminkan segala bentuk tampilan fisik dari penyedia layanan, seperti fasilitas, perlengkapan, teknologi yang digunakan, dan tampilan petugas. Di Kelurahan Sudiang Raya, hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dasar pelayanan seperti komputer, printer, dan AC tersedia, namun masih terdapat keterbatasan jumlah perangkat dan perlunya pembaruan alat-alat penunjang. Menurut Fatma, staf kelurahan, pelayanan kepada 11 RW dan 56 RT hanya ditunjang oleh dua unit komputer dan satu printer yang aktif, sehingga menyebabkan beban kerja menjadi berat. Kondisi ini konsisten dengan penelitian oleh Pebriani, Ilham, Juriah, dan Rahman, yang menekankan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana berdampak langsung pada kecepatan dan efisiensi pelayanan publik (Pebriani *et al.*, 2019).

Permasalahan ini juga disampaikan oleh masyarakat, di mana terdapat

ketidaksesuaian persepsi mengenai kelengkapan dokumen. Hal ini mengindikasikan perlunya penguatan sistem komunikasi pelayanan dan sosialisasi prosedur kepada masyarakat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Srian, Lukman, dan Kurniawati yang menyatakan bahwa kejelasan prosedur dan konsistensi pelaksanaan SOP menjadi fondasi kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik (Siburian *et al.*, 2020).

Responsiveness atau daya tanggap menunjukkan kesigapan pegawai dalam merespon permintaan, keluhan, dan kebutuhan masyarakat. Lurah dan pegawai menyatakan bahwa setiap aduan dari masyarakat dijadikan sebagai bahan evaluasi. Tindakan solutif, seperti berkoordinasi dengan atasan atau pihak kecamatan, dilakukan bila persoalan tidak dapat diselesaikan di tingkat kelurahan.

Penilaian masyarakat yang menyebutkan bahwa pegawai “ramah dan cepat menanggapi” memperkuat temuan bahwa daya tanggap menjadi aspek positif dalam pelayanan di Kelurahan Sudiang Raya. Hal ini diperkuat oleh studi Gunawan yang menunjukkan bahwa kecepatan dalam merespon keluhan merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Gunawan, 2019).

Implementasi nyata dari pelatihan etika kerja dan penguatan kompetensi yang menjadi bagian dari strategi MSDM. Sejalan dengan itu, penelitian oleh Mustamin menegaskan bahwa pelayanan yang disertai dengan kejelasan informasi dan kompetensi pegawai memberikan jaminan psikologis bagi masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi (Mustamin, 2023).

Penelitian ini memperlihatkan bahwa empati telah menjadi bagian dari budaya pelayanan, dan bukan sekadar sikap individu. Hal ini konsisten dengan penelitian oleh Asad, Jabar, dan Lukman, yang menyatakan bahwa empati pegawai dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat, terutama kelompok rentan, dalam mengakses layanan (Asad *et al.*, 2025).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sudiang Raya telah menunjukkan komitmen dalam melakukan perbaikan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Melalui lima dimensi SERVQUAL, terlihat bahwa aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* masing-masing memiliki keunggulan dan kekurangan. Fasilitas fisik yang tersedia cukup memadai namun masih terbatas dan perlu pembaruan. Dari sisi keandalan dan daya tanggap, pelayanan telah berusaha mengikuti prosedur namun terkendala oleh jumlah SDM yang tidak sebanding dengan beban kerja. Di sisi lain, sikap ramah dan profesional pegawai menunjukkan adanya upaya untuk memberikan pelayanan terbaik meski belum konsisten di semua situasi.

Meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, perlu dilakukan berbagai langkah strategis, seperti penambahan dan peremajaan sarana prasarana, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan, serta pembenahan struktur

kepegawaian dan sistem manajemen yang lebih responsif. Digitalisasi layanan dan penguatan komunikasi antar pegawai serta dengan masyarakat juga menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Dengan dukungan masyarakat dan pimpinan kelurahan yang terbuka terhadap perubahan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sudiang Raya tergolong baik, terutama pada aspek keramahan petugas dan daya tanggap dalam merespons keluhan warga, yang diperkuat dengan sikap sopan, penerapan “senyum, salam, sapa”, serta kesediaan membantu. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas seperti minimnya komputer dan printer masih menjadi kendala yang mempengaruhi kecepatan pelayanan, sementara pada aspek informasi, meskipun penjelasan prosedur cukup memadai, masih terdapat perbedaan persepsi terkait kelengkapan dokumen. Oleh karena itu, diperlukan penambahan sarana prasarana, percepatan proses administrasi, dan penguatan sosialisasi prosedur secara konsisten untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama masa penulisan skripsi ini, penulis telah banyak memperoleh banyak ajaran, arahan serta bimbingan oleh dosen pembimbing I yaitu ibu **Prof. Dr. Hj. Nurlina, S.E., M.M** serta dosen pembimbing II yaitu ibu **Nur Apriyani, S.Hi., M.Pd.** Oleh karenanya, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas waktu, tenaga, pikiran yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang juga tidak terlupakan untuk seluruh staf dan jajaran yang ada di Kelurahan Sudiang Raya yang telah bersedia membantu penulis dalam memperoleh data.

DAFTAR PUSTAKA

- Asad, M. A., Jabbar, A., & Lukman, L. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kadidi Kecamatan Pancarijang Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. *Innovative: Journal Of Social*, 5, 1298–1308.
- Baharun, R., & Feiz, S. (2012). 2 nd International Conference On Management A Review Of Service Quality Models 2 Nd International Conference On Management. *2nd International Conference on Management (2nd ICM 2012) Proceeding*, June, 1–8.
- Dahlia Ayu Sulistiani, Mawaddah Azkiya Syarifatunnisa, & Vina Nut Fitriah. (2024). Strategi Pengembangan MSDM Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Motivasi Karyawan. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*, 1(3), 91–96.
- Ellitan. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Perekonomian Daerah*, 19(19), 19

- Gunawan, I. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur. Indra Gunawan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Simplex*, 2(April), 33–40.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Alih Bahasa: Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. *Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.*
- Mahkama, K. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945*. 105(3), 129–133.
- Mustamin. (2023). Manajemen Talenta dan Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN): Mengoptimalkan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). *Jurnal Sipatokong Bpsdm Sulsel*, 4(2), 165–175.
- RI, B. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004. *Metallurgical and Materials Transactions A*, 30(8), 2221.
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2020). Magister Terapan Studi Pemerintahan Program Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri 2 3 Doktor Ilmu Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Jurnal Ekbang*, 3(1), 1–19.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik.*
- Tangkalisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.*
- Walikota Makassar. (2016). Peraturan Walikota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kelurahan. *Sekretaris Daerah Kota Makassar*, 1–17.