

JURNAL KEBIJAKAN & PELAYANAN PUBLIK

Volume 13, Nomor 2, Agustus 2025

P-ISSN: 2339-0999, E-ISSN: 2723-7575

Website: <https://ojs-untikaluwuk.ac.id/index.php/fisip>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIMPONG KECAMATAN LUWUK SELATAN KABUPATEN BANGGAI

Sri Lestari

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tompotika Luwuk

Email : srilestari.vira77@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Simpong Kecamatan Luwuk Selatan yang dilihat dari teori A. Parasuraman, Valarie A, Zeithaml dan Leonard L. Bery. yang memiliki 5 dimensi yaitu Tangible (Bukti Fisik), Reability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Metode Kuantitatif Subjek penelitian ini adalah Masyarakat Kelurahan Simpong Kecamatan Luwuk Selatan yang berjumlah 90 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu *Accidental Sampling* dan rumus yang digunakan slovin. Pengumpulan data yang digunakan diperoleh dari Sekunder dan Primer yang di dapat melalui Observasi, Wawancara, Kuesioner dan Dokumentasi. Sedangkan Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap lima dimensi jasa yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Kemudian dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Simpong Kecamatan Luwuk Selatan mencapai 90,3% yang termasuk dalam kategori Sangat Berkualitas. Adapun rincian hasil dari masing-masing sub variabel adalah sebagai berikut: Tangible (Bukti Fisik) sebesar 87,5%, Reliability (Keandalan) sebesar 89,72%, Responsiveness (Daya Tanggap) sebesar 92,54%, Assurance (Jaminan) sebesar 93,1% dan Emphaty (Empati) sebesar 87,7%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Simpong secara umum berjalan dengan baik dan masyarakat merasa puas, dengan begitu berarti secara keseluruhan dapat di katakan Sangat Berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan ; Publik

Abstract

This study aims to determine the Quality of Public Services at the Simpong Village Office, South Luwuk District, seen from the theory of A. Parasuraman, Valarie A, Zeithaml and Leonard L. Bery. which has 5 dimensions, namely Tangible (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee) and Empathy (Empathy). In this study, researchers used the Quantitative Method. The subjects of this study were the Community of Simpong Village, South Luwuk District, totaling 90 people. The sampling technique used was Ascendental Sampling and the formula used was Slovin. Data collection used was obtained from Secondary and Primary data obtained through Observation, Interviews, Questionnaires and Documentation. While the Measurement of Community Satisfaction was carried out on five service dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance

and Empathy. The research results show that the overall quality of public services at the Simpong Village Office, South Luwuk District, reached 90.3%, which is categorized as Very High Quality. The breakdown of the results for each sub-variable is as follows: Tangible (Physical Evidence) at 87.5%, Reliability (Reliability) at 89.72%, Responsiveness (Responsiveness) at 92.54%, Assurance (Guarantee) at 93.1%, and Empathy (Empathy) at 87.7%. Therefore, it can be concluded that public services at the Simpong Village Office are generally running well and the public is satisfied, thus meaning that overall it can be said to be Very High Quality.

Keywords: Quality; Service; Public

Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan kegiatan administrasi Negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, ternyata harus didukung dengan ketersediaan administrasi publik yang memiliki komitmen kepada publik (Chakrabarty & Chand Kandpal, 2024). Untuk menentukan kualitas pelayanan perlu adanya penyusunan standar pelayanan sebagai patokan dan panduan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum menyelenggarakan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparatur pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kasus yang ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010: 3).

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang- undangan yaitu undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Selain itu perilaku aparat yang tidak mencerminkan sikap pelayanan tapi justru menunjukkan perilaku ingin dilayani juga menjadi faktor penting (Emilia. K, 2021).

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan masyarakat. Pelayanan publik, seperti halnya bentuk pelayanan lainnya, baik sebagai barang public maupun sebagai pelayanan publik, pada prinsipnya

bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat atau daerah sebagai bagian dari usahanya (Syahrul M, 2022).

Hal ini menggambarkan kualitas pelayanan publik sangat penting untuk menjadi perhatian saat ini, agar lebih meningkatkan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat. Oleh dan sebab itu, pemerintah telah berupaya menyelenggarakan pelayanan dengan mendirikan kantor-kantor pelayanan masyarakat seperti kantor desa dan kelurahan. Tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan perlu difokuskan secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan (Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A., 2024). Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Harbani Pasolong, 2011:128).

Kelurahan Simpong adalah sebuah kelurahan di wilayah Kecamatan Luwuk Selatan, Kabupaten Banggai. Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : “Pelayanan Publik Di Kelurahan Simpong Kecamatan Luwuk Selatan Kabupaten Banggai. Identifikasi masalah sebagai berikut : Masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif rendah, Jangka waktu pelayanan publik yang begitu lama, Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih kurang.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono dalam (Harris, 2023), Metode Kuantitatif adalah metode yang berlandas filsafat positivisme bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi oleh angka. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Pemerintah Kelurahan Simpong Kabupaten Banggai, dan pihak terkait dalam Kantor Kelurahan Simpong. jumlah sampel untuk masyarakat 90 orang yang mampu mewakili seluruh jumlah yang ada. Data yang digunakan dalam metode pengumpulan data penelitian ini meliputi data primer dan sekunder.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1.1

Akumulatif Total Skor Keseluruhan Variabel Penelitian Tingkat Kepuasan
Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Simpong Kecamatan
Luwuk Selatan

No.	Sub Variabel Penelitian	Total Skor	Presentase	Skor Kriteria (10.080)
1.	Tangibles (Bukti Fisik)	1892	87,5%	
2.	Reliability (Kehandalan)	1938	89,72%	
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	1999	92,54%	
4.	Assurance (Jaminan)	2.011	93,1%	

5.	Empathy (Empati)	1.263	87,7%	
Total		9.103	Total Skor: SKx100% (9.103:10.080x100%)	90,3%
	Kategori	Sangat Berkualitas		

Sumber : Pengolahan Data Primer Mei 2025

Berdasarkan Tabel 38, total skor keseluruhan dari lima sub-variabel adalah 9.103 dari skor kriteria 10.080, sehingga persentase kepuasan masyarakat sebesar 90,3%, yang termasuk dalam kategori sangat berkualitas.

Dari lima sub-variabel yang dianalisis:

1. Tangibles (Bukti Fisik) – 87,5%, Masyarakat menilai sarana, prasarana, dan fasilitas fisik yang tersedia sudah cukup baik dan mendukung kenyamanan dalam menerima layanan.
2. Reliability (Keandalan) – 89,72% Pegawai kelurahan dinilai tanggap dan cepat dalam merespons permintaan, pertanyaan, serta keluhan masyarakat.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) – 92,54% Ini merupakan salah satu nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat mempercayai keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten.
4. Assurance (Jaminan) – 93,1% Sub variabel ini mendapatkan skor tertinggi, yang mencerminkan bahwa masyarakat merasa aman, percaya, dan menilai pegawai memiliki kompetensi tinggi dalam melayani.
5. Empathy (Empati) – 87,7% Pegawai kelurahan dinilai cukup mampu memahami kebutuhan individu masyarakat dan memberikan perhatian secara personal dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dan analisis dari seluruh sub variabel, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Simpong telah memenuhi ekspektasi masyarakat dengan sangat baik. Nilai akumulatif 90,3% mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar prosedural, tetapi juga mencerminkan sikap profesional, humanis, dan bertanggung jawab dari para pegawai.

Kesimpulan

Berdasarkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Simpong Kecamatan Luwuk Selatan Kabupaten Banggai, maka kesimpulan yang diperoleh adalah Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Kualitas hasil rekapitulasi dan analisis terhadap lima sub variabel kualitas pelayanan publik yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy diperoleh skor akumulatif 90,3%. Skor ini menempatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori "Sangat Berkualitas", menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Simpong telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi masyarakat. Dari kelima dimensi pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty), aspek “Reliability” dan “Assurance” memperoleh nilai tertinggi, menandakan bahwa Keandalan dan Jaminan petugas sudah memadai. Sementara “Tangible” menjadi aspek

dengan skor terendah, sehingga perlu perhatian lebih lanjut agar bentuk fisik atau fasilitas yang masih kurang dapat di mumpuni. Meskipun hasil menunjukkan kategori "Sangat Berkualitas", tetapi terdapat beberapa kendala atau tantangan yang dapat memengaruhi atau menurunkan tingkat kepuasan masyarakat jika tidak ditangani dengan baik, antara lain: Ruang tunggu yang terbatas, ketersediaan kursi, sistem antrean yang belum sepenuhnya digital, atau toilet yang kurang bersih bisa menjadi sumber ketidaknyamanan bagi sebagian warga. Jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan beban pelayanan bisa menyebabkan keterlambatan pelayanan terutama saat jam sibuk atau lonjakan permohonan layanan tertentu. Meskipun skor Empati cukup tinggi, masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa tidak cukup diberi penjelasan yang lengkap atau personal terkait prosedur pelayanan terutama saat jam sibuk atau lonjakan permohonan layanan tertentu. Meskipun skor Empati cukup tinggi, masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa tidak cukup diberi penjelasan yang lengkap atau personal terkait prosedur pelayanan.

Bibliografi

Pustaka yang berupa judul buku

- Harbani, Pasolong, 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
Sinambela, dkk. 2005. Reformasi Pelayanan Publik. PT Bumi Aksara, Jakarta

Pustaka yang berupa jurnal ilmiah

- Chakrabarty, B., & Chand Kandpal, P. (2024). Public Administration. *Public Administration*, 1–602. <https://doi.org/10.4324/9781003543961>
- Emilia, K. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintaputri Kabupaten Banjar. Skripsi : Banjarmasin : Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin
- Harris, A. 2023). *Pengaruh Pelatihan Kerja, Gaya Kepemimpinan (Transformasional dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Anggota Pokdarwis Kelurahan Temas Kota Batu)*. 23–32. <https://repository.stie-mce.ac.id/2129/4/BAB III Metode Peneltian.pdf>
- Oktariyanda, T. A. & Meirinawati. (2018). Buku Pelayanan Publik. Surabaya : Unesa University Press.
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 49-62.
- Syahrul, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.