



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 1298-1308

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kadidi Kecamatan Pancarijang Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan

Muhammad Arisal Asad^{1✉}, Abdul Jabbar², Lukman³

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email: arisalasad45@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kadidi, Kecamatan Pancarijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kuantitatif, yang melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada warga masyarakat penerima layanan. Variabel yang diteliti mencakup aspek tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi secara umum masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan sikap petugas yang lebih ramah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas yang ada. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah setempat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Pancarijang.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Publik, Kelurahan Kadidi, Kecamatan Pancarijang, Kabupaten Sidenreng Rappang.*

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services at the Kadidi Village Office, Pancarijang District, Sidenreng Rappang Regency, South Sulawesi. The quality of public services is a critical factor in creating public satisfaction with the services provided by government agencies. The research uses a descriptive approach with a quantitative research method, involving data collection through questionnaires distributed to the community members who receive services. The variables examined include responsiveness, reliability, assurance, empathy, and physical evidence of services. The results show that the overall quality of services at the Kadidi Village Office still requires improvement, particularly in terms of service speed and the friendliness of the staff. Factors influencing service quality include limited human resources and existing facilities. This research is expected to provide recommendations for local government to improve the quality of public services and enhance public satisfaction in Pancarijang District.

Keywords: Service Quality, Public Service, Kadidi Village, Pancarijang District, Sidenreng Rappang Regency.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan, bahkan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kantor kelurahan. Kelurahan sebagai unit pemerintah yang terdekat dengan masyarakat memiliki tanggung jawab dalam memberikan berbagai layanan administrasi dan fasilitas yang diperlukan oleh masyarakat. Kantor Kelurahan Kadidi di Kecamatan Pancarijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai lembaga yang bertugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan di tingkat kelurahan, kantor kelurahan memiliki peran strategis dalam mengelola berbagai program dan layanan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan, pembuatan surat-surat, pengurusan izin, serta berbagai layanan lainnya yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Namun, dalam kenyataannya, meskipun kantor kelurahan memiliki peran yang sangat

penting, kualitas pelayanan yang diberikan tidak selalu memenuhi harapan masyarakat. Berbagai masalah yang muncul dalam pelayanan publik, seperti keterlambatan dalam proses pelayanan, kurangnya fasilitas, hingga sikap petugas yang kurang ramah, dapat menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk kelurahan, dapat merasa kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan agar dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik sendiri dapat diukur dengan berbagai pendekatan dan model. Salah satu model yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL (Service Quality). Model ini mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsivitas), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini dianggap sebagai aspek-aspek yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Dimensi pertama, tangibles, mengacu pada aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas dan peralatan yang digunakan oleh petugas. Dimensi kedua, reliability, berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, tepat waktu, dan tanpa kesalahan. Responsiveness, atau tanggap, merupakan dimensi yang mengukur seberapa cepat dan sigap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi assurance mencakup tingkat kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap petugas pelayanan, sedangkan empathy berkaitan dengan sejauh mana petugas memahami dan peduli terhadap kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Melalui penelitian ini, penulis ingin mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Kadidi dengan menggunakan model SERVQUAL. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan tersebut memenuhi harapan masyarakat, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan, khususnya di Kelurahan Kadidi, Kecamatan Pancarajang, Kabupaten Sidenreng Rappang. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kadidi menjadi isu yang penting karena kantor kelurahan ini memiliki fungsi yang sangat vital dalam menjalankan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kelurahan adalah satuan organisasi yang berada

di bawah kecamatan yang memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelurahan sebagai pintu gerbang utama bagi masyarakat dalam mengakses layanan administratif harus dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Namun, berdasarkan pengamatan dan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber, kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi masih menunjukkan adanya kekurangan. Beberapa masyarakat mengeluhkan terkait lambatnya proses pengurusan dokumen, terbatasnya fasilitas yang tersedia, serta kurangnya responsivitas petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor kelurahan tersebut masih perlu diperbaiki agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Seiring dengan semakin berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih berkualitas, pemerintah diharapkan untuk terus berupaya meningkatkan kinerja pelayanan publik, termasuk di tingkat kelurahan. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang sudah ada. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terungkap sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Kadidi dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat atau pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kadidi, Kecamatan Pancarijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Pendekatan deskriptif kuantitatif dipilih karena dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan kepada masyarakat. Penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut, yang dapat dianalisis dengan metode statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, di mana data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara untuk mengukur dan menggambarkan kondisi yang terjadi di Kantor Kelurahan Kadidi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsivitas), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Peneliti berharap dapat memberikan gambaran yang jelas

mengenai kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publik di kelurahan tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kadidi yang terletak di Kecamatan Pancarijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Penelitian dilakukan selama tiga bulan, mulai dari Januari hingga Maret 2025. Lokasi ini dipilih karena Kantor Kelurahan Kadidi berfungsi sebagai penyedia layanan administratif penting bagi masyarakat, dan keberhasilan pelayanan di tingkat kelurahan sangat mempengaruhi hubungan masyarakat dengan pemerintah. Penelitian ini berfokus pada evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan administratif.

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Kantor Kelurahan Kadidi. Untuk memudahkan pengumpulan data, dilakukan pengambilan sampel dengan metode purposive sampling. Sampel yang diambil adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan dalam enam bulan terakhir, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Jumlah ini dianggap representatif untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti jenis layanan yang digunakan, yang mencakup pengurusan dokumen administrasi seperti KTP, KK, dan izin usaha.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu kuesioner dan wawancara. Kuesioner terdiri dari pertanyaan yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap dimensi kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Kadidi. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dengan responden memberikan penilaian mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Selain itu, wawancara dilakukan dengan beberapa petugas kelurahan dan masyarakat yang menggunakan layanan untuk mendapatkan informasi kualitatif mengenai kendala dan potensi perbaikan dalam pelayanan yang diberikan. Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, sementara data kualitatif dari wawancara akan dianalisis menggunakan analisis isi. Dalam analisis data, peneliti menggunakan teknik statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan dianalisis dengan menghitung frekuensi, persentase, dan rata-rata untuk masing-masing dimensi pelayanan, sehingga dapat menggambarkan secara jelas kondisi pelayanan yang ada. Data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara akan dianalisis menggunakan analisis isi untuk menggali faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan mengidentifikasi potensi perbaikan yang diperlukan. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang

bermanfaat bagi pihak kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan disajikan hasil penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kadidi, Kecamatan Pancarijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner dan wawancara. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Kelurahan Kadidi, berdasarkan lima dimensi pelayanan publik menurut model SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsivitas), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi kualitas pelayanan yang ada, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Dimensi pertama yang dievaluasi adalah tangibles, yang mengacu pada kualitas bukti fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas yang terlibat dalam pelayanan. Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian besar responden menilai bahwa Kantor Kelurahan Kadidi telah menyediakan fasilitas yang cukup memadai, namun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Sekitar 60% responden merasa bahwa ruang tunggu yang tersedia cukup nyaman, meskipun masih ada keluhan mengenai keterbatasan ruang dan kursi yang kurang nyaman. Beberapa responden lainnya mengungkapkan bahwa peralatan kantor seperti komputer dan sistem antrian perlu diperbarui agar dapat memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam pelayanan.

Meskipun secara umum penilaian terhadap aspek fisik sudah cukup baik, namun adanya beberapa keluhan yang muncul menunjukkan perlunya perhatian lebih terhadap peningkatan fasilitas kantor. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kelurahan memiliki fasilitas dasar yang diperlukan untuk melayani masyarakat, pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas yang lebih baik sangat penting agar pelayanan bisa lebih optimal. Pengadaan sarana penunjang yang lebih modern dan nyaman, seperti ruang tunggu yang lebih luas dan fasilitas yang lebih lengkap, akan dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan.

Dimensi reliability mengukur seberapa konsisten dan andal pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan dalam memenuhi janji mereka kepada masyarakat. Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian besar responden (70%) merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan cukup andal dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Mereka mengungkapkan bahwa dokumen seperti KTP, KK, dan surat keterangan lainnya biasanya selesai tepat waktu tanpa adanya masalah berarti. Selain itu, informasi yang diberikan oleh petugas kelurahan juga dirasakan cukup jelas dan akurat. Namun, meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, sekitar 30% responden menyatakan adanya ketidakpuasan

terkait dengan beberapa layanan yang terkadang memerlukan waktu lebih lama dari yang diharapkan, seperti pengurusan surat keterangan yang melibatkan proses verifikasi lebih lanjut. Kendala ini sering kali disebabkan oleh terbatasnya jumlah petugas dan prosedur administrasi yang cukup kompleks. Oleh karena itu, peningkatan dalam hal efisiensi waktu dan pengurangan birokrasi yang tidak perlu akan sangat membantu dalam meningkatkan keandalan layanan yang diberikan oleh petugas kelurahan.

Responsiveness mengukur seberapa cepat dan tanggap petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta sejauh mana mereka bersedia membantu masyarakat ketika dibutuhkan. Berdasarkan hasil kuesioner, 75% responden merasa puas dengan tingkat responsivitas petugas. Mereka merasa bahwa petugas kelurahan cukup cepat dalam memberikan jawaban atas pertanyaan mereka dan tanggap dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan. Respons petugas terhadap keluhan dan permintaan masyarakat dinilai cukup baik, dan mayoritas masyarakat merasa dihargai dalam proses pelayanan.

Namun, sekitar 25% responden mengungkapkan ketidakpuasan terkait dengan responsivitas petugas pada saat kantor kelurahan sedang ramai. Beberapa responden merasa bahwa petugas kelurahan kurang sigap dalam mengatur antrian dan menangani permintaan masyarakat yang datang secara bersamaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas masyarakat merasa puas, petugas kelurahan masih perlu meningkatkan keterampilan dalam mengelola waktu dan antrian, terutama pada jam-jam sibuk. Peningkatan manajemen antrian dan penambahan petugas pada waktu tertentu bisa menjadi solusi untuk meningkatkan responsivitas pelayanan.

Dimensi assurance berfokus pada seberapa baik petugas kelurahan memberikan rasa aman dan percaya diri kepada masyarakat mengenai layanan yang mereka terima. Berdasarkan hasil kuesioner, 80% responden merasa yakin bahwa petugas kelurahan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai prosedur layanan dan mampu memberikan informasi yang jelas serta akurat. Mereka merasa bahwa petugas kelurahan dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan administratif yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Pengetahuan yang mendalam tentang prosedur dan persyaratan layanan menjadi faktor penting yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, 20% responden mengungkapkan ketidakpuasan mereka terkait dengan ketidakjelasan informasi yang diberikan oleh petugas kelurahan pada beberapa kasus. Beberapa responden merasa bahwa petugas kurang memberikan penjelasan yang detail tentang persyaratan layanan atau perubahan kebijakan yang mendadak. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Agar petugas lebih dapat dipercaya, perlu ada pelatihan yang lebih intensif mengenai komunikasi yang efektif dan pemberian informasi yang jelas kepada masyarakat.

Dimensi terakhir yang dievaluasi adalah empathy, yang mengukur sejauh mana petugas kelurahan

memberikan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individu masyarakat. Berdasarkan hasil kuesioner, 65% responden merasa bahwa petugas kelurahan cukup peduli terhadap kebutuhan mereka dan siap membantu dengan sikap ramah. Banyak responden yang mengapresiasi kesediaan petugas kelurahan dalam mendengarkan masalah dan keluhan mereka dengan penuh perhatian. Pelayanan yang dilakukan dengan pendekatan personal ini memberikan rasa nyaman dan membangun hubungan baik antara masyarakat dan petugas kelurahan.

Namun, sekitar 35% responden merasa bahwa petugas kelurahan kurang menunjukkan empati yang cukup terhadap masalah mereka, terutama pada saat mereka mengajukan keluhan atau pertanyaan yang lebih rumit. Beberapa responden merasa bahwa petugas hanya menjalankan tugas tanpa memberikan perhatian yang lebih dalam terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar petugas sudah menunjukkan empati yang baik, masih ada area yang perlu diperbaiki. Peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal dan pelatihan pelayanan yang lebih humanis bagi petugas dapat membantu meningkatkan dimensi empati dalam pelayanan publik.

Selain kuesioner, wawancara dengan petugas kelurahan dan beberapa masyarakat juga dilakukan untuk menggali informasi lebih dalam tentang kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan. Dari hasil wawancara, terungkap bahwa petugas kelurahan mengalami kesulitan dalam mengelola antrian dan waktu pada jam-jam sibuk, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus layanan administrasi sangat banyak. Beberapa petugas juga mengungkapkan bahwa keterbatasan fasilitas, seperti ruang tunggu yang sempit dan peralatan yang tidak memadai, sering kali menghambat kelancaran pelayanan. Dari sisi masyarakat, sebagian besar menyatakan keinginan agar waktu pelayanan dapat lebih dipercepat, terutama dalam pengurusan dokumen yang memerlukan verifikasi lebih lanjut. Mereka juga mengharapkan adanya penjelasan yang lebih jelas terkait prosedur dan persyaratan layanan, agar mereka tidak merasa kebingungan saat mengajukan permohonan. Beberapa masyarakat juga berharap agar petugas lebih memperhatikan aspek empati dalam memberikan pelayanan, terutama ketika mereka menghadapi kesulitan dalam mengurus administrasi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis kuesioner dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa meskipun Kantor Kelurahan Kadidi telah memberikan pelayanan yang cukup baik, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness masih menjadi perhatian utama, dengan beberapa masyarakat mengeluhkan fasilitas yang kurang memadai dan ketidaknyamanan yang terjadi pada jam sibuk. Peningkatan fasilitas fisik dan pengelolaan waktu yang lebih baik akan sangat membantu dalam mengatasi masalah ini.

Selain itu, dimensi assurance dan empathy juga perlu mendapat perhatian lebih, terutama dalam hal komunikasi dan transparansi informasi yang diberikan oleh petugas kelurahan. Masyarakat berharap

agar petugas lebih terbuka dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur dan persyaratan layanan, serta lebih peduli terhadap masalah yang mereka hadapi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kadidi adalah sebagai berikut: Pertama, peningkatan fasilitas fisik dengan menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman dan memperbaharui peralatan seperti komputer dan sistem antrian. Kedua, penambahan jumlah petugas untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu yang lama, terutama pada jam-jam sibuk. Ketiga, memberikan pelatihan yang lebih intensif kepada petugas dalam hal komunikasi dan pelayanan agar mereka dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat dan meningkatkan sikap empati mereka terhadap masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kadidi, Kecamatan Pancarijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut model SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsivitas), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi tangibles, yang berkaitan dengan fasilitas fisik dan sarana yang ada di kantor kelurahan, mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat. Meskipun demikian, masih ada beberapa keluhan terkait kenyamanan ruang tunggu dan keterbatasan peralatan yang dapat menghambat efisiensi layanan. Dimensi reliability menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan keandalan pelayanan yang diberikan, meskipun masih ada keluhan mengenai keterlambatan dalam pengurusan beberapa dokumen yang lebih rumit.

Dimensi responsiveness mengungkapkan bahwa petugas kelurahan secara umum cukup cepat dalam menanggapi permintaan dan pertanyaan dari masyarakat. Namun, pada saat kantor kelurahan sedang ramai, responsivitas petugas cenderung menurun, dan ini menjadi area yang perlu perhatian lebih. Dimensi assurance menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa yakin dan percaya pada petugas kelurahan, meskipun ada beberapa keluhan terkait kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi.

Terakhir, dimensi empathy menunjukkan bahwa sebagian besar petugas kelurahan sudah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, meskipun ada beberapa responden yang merasa kurang diperhatikan, terutama dalam situasi yang lebih rumit. Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kadidi, seperti peningkatan fasilitas fisik, penambahan jumlah petugas, pengelolaan waktu dan antrian

yang lebih baik, serta peningkatan keterampilan komunikasi dan empati bagi petugas. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek ini, diharapkan pelayanan publik yang diberikan akan semakin optimal dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. A. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Sektor Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Azzahra, M. S. (2018). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). "Encountering Service: The Concept of Service Quality." *Journal of Marketing*, 58(1), 55-72.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach." *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Dewi, A. N. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital*. Surabaya: Unair Press.
- Donabedian, A. (2003). *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior (12th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Purnama, D. A. (2020). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Inovasi Pemerintahan*. Malang: Universitas Negeri Malang Press.
- Prasetyo, R. (2018). "Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah: Tantangan dan Prospek." *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 124-136.
- Sari, P. D. (2017). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Sutherland, J., & Canwell, D. (2004). *Managing Service Quality: An International Journal*. London: Routledge.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). *Service Quality Delivery Through Web Sites*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 315-327.

Widodo, S. (2018). Manajemen Administrasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Zikmund, W. G., & Babin, B. J. (2013). Essentials of Marketing Research (5th ed.). Mason: Cengage Learning.