



Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau

Submisi Artikel :

12 Juni 2024

Diterima :

29 Juni 2024

Publikasi :

30 September 2024

Edisi Jurnal :

Volume 1, Nomor 2

Bulan/Tahun Edisi :

April – September 2024

Kata kunci : *Kualitas,
Pegawai Kelurahan,
pelayanan publik*

**Lenbaga Pengelola Jurnal
& Penerbit**

**Pengelola dan Penerbit
Cetak oleh *Fakultas Ilmu
Sosial Dan Ilmu Politik
(FISIP).***

**Penerbit Online (OJS3)
*Lembaga Riset Dan Inovasi
(LeRIN) – Universitas
Dayanu Ikhsanuddin.***

Alamat : Universitas Dayanu
Ikhsanuddin. Jalan Dayanu
Ikhsanuddin No. 124, Kode
Pos 93721 Baubau, Sulawesi
Tenggara, Indonesia.

Email:

jurnalbarataind@gmail.com |

¹Andini Amir, ²La Didi, ³Wa Ode Arsyiah

¹Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Program Studi Administrasi Negara

¹andiniamir2703@gmail.com.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru yang dikaji melalui 5 dimensi yaitu Berwujud, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati. Dari segi Berwujud dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki belum memadai karena kurangnya penyediaan tempat duduk (kursi) di loket pelayanan, alat printer dan fasilitas pendingin ruangan serta dari kebersihan bangunan kantor dan toilet kantor yang membuat masyarakat tidak nyaman. Kehandalan salah satu pegawai kantor kelurahan ditempatkan tidak sesuai dengan tupoksi khususnya dibidang *IT* belum mampu mengoperasikan komputer. Ketanggapan dilihat dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pelayanan yang masyarakat inginkan yaitu seperti pembuatan KTP, dll serta memberikan informasi tentang kepengurusan. Jaminan dilihat dari kemampuan pegawai dalam berkomunikasi kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman saat memberikan pertanyaan. Empati dilihat dari perhatian pegawai cukup peka dalam memberikan layanan khususnya kepada para lansia, masyarakat yang berkebutuhan khusus sesuai dengan permintaan pelayanan yang diharapkan. Kesimpulan bahwa indikator yang maksimal adalah ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan, jaminan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik dan empati yang diberikan pegawai saat pelayanan. Sedangkan indikator yang belum maksimal adalah berwujud karena masih kurangnya fasilitas dalam pelayanan, dan kehandalan karena penempatan kerja pegawai yang tidak mampu bekerja pada jabatan tersebut. Batasan penelitian ini hanya mengkaji pada kualitas pelayanan publik yang berhubungan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa atau manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia (Dwiyanto, 2021). Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang tidak berkualitas (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Pemerintah kelurahan sebagai wilayah administrasi yang merupakan ujung tombak atau barisan terdepan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga Negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya dikantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perangkat birokrasi diharapkan harus memiliki semangat pengabdian dalam menjalankan roda pemerintahan (Denhardt & Denhardt, 2003). Pada tingkat kelurahan dengan merealisasikan pertumbuhan yang direncanakan ke arah suatu

keadaan yang dianggap lebih baik, misalnya pembangunan aparatur dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan demi untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab serta yang memiliki peran dan fungsi dalam memberikan jasa pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Serta membangun kepekaan dengan melihat proses perubahan yang terjadi pada masyarakat di wilayah administrasi yang berhubungan dengan kebutuhan layanan yang sangat dibutuhkan dan diharapkan (Thoha, 2015).

Sebagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau yang di duga belum maksimal. Karena berdasarkan hasil observasi lapangan peneliti menemukan masalah-masalah terkait pelayanan publik.

Permasalahan yang pertama mengenai ketersediaan sarana dan prasarana yang masih kurang terpenuhi seperti, kurangnya ketersediaan fasilitas tempat duduk yang ada diloket pelayanan sehingga membuat masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan menunggu di pekarangan kantor dan juga tidak tersedianya fasilitas pendingin ruangan seperti AC ataupun kipas angin pada ruangan membuat masyarakat merasa tidak nyaman.

Permasalahan kedua yaitu sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur penyimpanan arsip yang benar dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam pencarian arsip. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dengan baik.

Masalah ketiga, mengenai keramahan serta ketanggapan pegawai di kantor Kelurahan

Bataraguru kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyuman kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang menceritakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik.

Serta masalah terakhir yaitu penempatan tugas pegawai Kelurahan Bataraguru yang belum sesuai dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan jenis pelayanan yang masyarakat inginkan contohnya seperti, pegawai yang pekerjaannya dibidang IT tetapi tidak menguasai bidang tersebut yang membuat pelaksanaan pelayanan publik tidak berkualitas.

Dalam berbagai penelitian terdahulu, kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan menjadi fokus kajian yang penting dalam administrasi publik. Berbagai studi telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, mulai dari aspek sarana dan prasarana hingga kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kajian-kajian ini memberikan gambaran yang dapat menjadi landasan dalam memahami serta menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bataraguru, Kota Baubau.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Yunruth Marande mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo, Kecamatan Poso Kota. Penelitian ini

menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan lima indikator utama yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy) (Marande, 2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di kantor kelurahan tersebut masih belum optimal, dengan kendala utama berupa kurangnya kedisiplinan petugas dan keterbatasan sarana prasarana (Marande, 2017).

Penelitian lain yang dapat menjadi referensi adalah kajian Zamroni, Afifuddin, dan Roni P. Widodo mengenai kualitas pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Studi ini menekankan pentingnya faktor-faktor seperti prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam akses layanan, serta transparansi biaya (Zamroni, Afifuddin, & Widodo, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy telah diterapkan, masih terdapat kendala dalam kesiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administratif serta kurangnya pembaruan alat bantu pelayanan (Zamroni, Afifuddin, & Widodo, 2019).

Teori SERVQUAL (Service Quality) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai alat untuk memahami dan mengukur kualitas layanan berdasarkan perbedaan antara harapan dan pengalaman pelanggan. Model ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 1988 dan menyoroti lima aspek utama dalam pelayanan: Tangibles (Berwujud), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance

(Jaminan), dan Empathy (Empati) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry).

Secara sederhana, Tangibles mencakup segala sesuatu yang bisa dilihat dan dirasakan secara fisik, seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan, serta profesionalisme penampilan petugas. Reliability mengacu pada kemampuan sebuah layanan untuk selalu dapat diandalkan dan konsisten dengan apa yang dijanjikan. Sementara itu, Responsiveness berhubungan dengan kecepatan dan kesediaan petugas dalam membantu kebutuhan masyarakat. Assurance mencerminkan seberapa kompeten dan kredibel petugas dalam memberikan layanan yang meyakinkan pelanggan. Terakhir, Empathy adalah tentang bagaimana penyedia layanan memahami kebutuhan masyarakat dengan memberikan perhatian dan perlakuan yang personal (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

Berdasarkan kajian literatur terdahulu, terlihat bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti sarana dan prasarana, kompetensi aparatur, prosedur pelayanan, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun prinsip-prinsip pelayanan publik seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy telah diterapkan, masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis lebih lanjut bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bataraguru, Kota Baubau, dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang telah diidentifikasi dalam penelitian sebelumnya, serta

melihat faktor-faktor spesifik yang memengaruhi efektivitas pelayanan di tingkat kelurahan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menarik rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau?”

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi: 1) Desain penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian; 2) Instrumen penelitian terdiri dari Data Primer dengan melakukan wawancara secara mendalam bersama informan yang telah dipilih berdasarkan *purposive sampling* (Sugiyono, 2016). Wawancara ini dilakukan dengan mewawancarai Lurah Bataraguru, Sekretaris Kelurahan, Seksi Pemerintahan, Tokoh Pendidikan, Tokoh Masyarakat dan Masyarakat serta melakukan observasi untuk mengamati secara langsung yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Bataraguru. Sedangkan Data Sekunder dengan membuat foto dokumentasi maupun catatan penting dan mengumpulkan data melalui peraturan yang

berhubungan dengan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bataraguru Kota Baubau; dan 3) Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik yang menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul, dan menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh dilapangan dari informan (Sugiyono, 2016). Adapun langkah-langkah dalam analisis data yaitu terdiri dari Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas tentu instansi atau lembaga seperti Kantor Kelurahan Bataraguru harus dapat menciptakan pelayanan yang baik dengan memenuhi unsur-unsur pendukung pelayanan yang berkualitas.

Dalam hal ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau dapat diidentifikasi melalui 5 dimensi pelayanan publik diantaranya sebagai berikut. *Tangible* (Berwujud) dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana serta

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

Tangible (Berwujud)

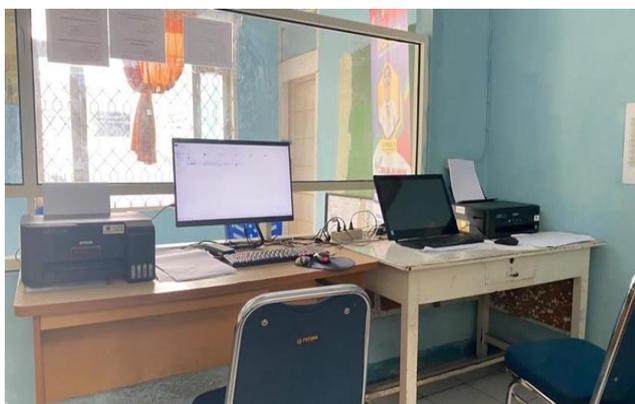
Tangible (Berwujud) merupakan kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) (Suwalidman & Putra, 2014) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan khususnya bagi kantor kelurahan Bataraguru Kota Baubau. Dalam hal ini *tangible* (berwujud) dapat diidentifikasi dari ketersediaan sarana dan prasarana berupa fasilitas seperti ketersediaan tempat duduk (kursi), printer, alat pendingin ruangan (AC/kipas angin) serta arsip yang belum tertata dengan baik (Dapat dilihat pada gambar 1

dan gambar 2). Hal ini membuat kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Bataraguru dianggap masih kurang dari segi fasilitas karena beberapa fasilitas seperti printer dan arsip yang berkaitan dengan proses pelayanan dalam pencetakan berkas maupun surat keterangan harus bergilir dalam mencetak sehingga membuat proses pelayanan menjadi terhambat. Juga pengarsipan yang belum tertata dengan baik berpengaruh, khususnya dalam mencari data sebelumnya sehingga membuat pelayanan menjadi lama, serta kekurangan kursi dan tidak tersedianya alat pendingin ruangan menjadikan pelayanan yang diterima oleh masyarakat kurang memuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Bataraguru.



Gambar 1: Hanya terdapat 2 kursi di tempat pelayanan dan tidak ada ruang tunggu

Sumber: Dokumentasi Penelitian (2022)



Gambar 2 : Terdapat 2 printer namun yang 1 rusak

Sumber: Dokumentasi Penelitian (2022)

Dan kenyamanan serta kebersihan kantor di Kelurahan Bataraguru Kota Baubau sudah cukup bersih karena adanya *cleaning service* yang bertugas setiap harinya dalam membersihkan ruangan kantor hingga sampah-sampah yang ada di kantor Kelurahan Bataraguru tetapi dari segi kenyamanan terhadap fasilitas yang ada seperti toilet yang kurang bersih dan tembok bangunan yang sudah terlihat pudar dan luntur sehingga membuat para pegawai dan masyarakat menjadi kurang nyaman dalam proses pelayanan. Lihat pada gambar 3.



Gambar 3 : Toilet yang kurang bersih

Sumber: Dokumentasi Penelitian (2022)

Reliability (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan pegawai untuk menunjukkan sikap handal dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Kemampuan pegawai dengan memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditetapkan sehingga dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu khususnya di Kantor Kelurahan Bataraguru.

Dalam hal ini *reliability* (kehandalan) dapat diidentifikasi dari memenuhi pelayanan yang dijanjikan dilihat dari jumlah pegawai terdapat 9 orang pegawai kelurahan setara sarjana dan berpendidikan setara sekolah menengah atas (SMA) yang cukup banyak membidangi masing-masing jenis pelayanan. Namun, masih ada pegawai Kelurahan Bataraguru yang ditempatkan tidak sesuai dengan kompetensi khususnya di bagian administrasi yang melakukan kepengurusan dengan berhubungan dengan bidang *IT (Information and Technology)* namun belum mampu dalam mengoperasikan komputer dengan baik hal ini karena usia pegawai kelurahan sudah tidak muda lagi sehingga tidak dapat beradaptasi dengan pelayanan masa kini yang menggunakan teknologi modern hal ini yang menyebabkan beberapa pelayanan yang berhubungan menjadi lambat dalam kepengurusan di Kantor Kelurahan Bataraguru sehingga terlambat dalam menyelesaikan kepengurusan berkas-berkas kependudukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Dan prosedur pelayanan administrasi yang jelas dan cepat terlihat dari pegawai yang memiliki inisiatif karena telah mencetak dan memajang prosedur pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga prosedur dapat jelas terbaca namun juga apabila terdapat masyarakat yang tidak memahami, maka pegawai akan menjelaskan mengenai persyaratan pelayanan administrasi yang tidak dipahami.

Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan), yaitu kesanggupan pegawai dalam membantu

masyarakat selaku penerima layanan dengan keikhlasan untuk memberikan layanan yang baik dengan memiliki kepekaan yang tinggi terhadap keperluan masyarakat yang datang dan diikuti dengan bertindak sesuai dengan permohonan layanan. *Responsiveness* juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Dalam hal ini *responsiveness* (ketanggapan) dapat diidentifikasi dari sikap tanggap pegawai terlihat ketika pegawai dengan tanggap mendatangi masyarakat bila terdapat masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga pegawai dapat langsung memberikan pelayanan yang dibutuhkan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa sikap tanggap pegawai yang dinilai dari masyarakat saat melayani masyarakat sangat baik sehingga proses pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan serta dalam menyampaikan informasi seperti informasi pemberian bantuan kepada masyarakat dan tepat sasaran terhadap pelayanan yang masyarakat inginkan.

Kemampuan SDM dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Pegawai tanggap dalam memberikan informasi baik secara langsung maupun menjelaskan tentang prosedur yang terpajang (lihat pada gambar 3). Hal ini membuat kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Bataraguru dianggap sudah baik karena pegawai yang sangat tanggap menjelaskan mengenai prosedur pelayanan agar masyarakat tidak keliru dalam pemenuhan

syarat pelayanan administrasi.



Gambar 4 : Prosedur persyaratan yang dipajang oleh Pegawai Kelurahan

Sumber: Dokumentasi Penelitian (2022)

Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan), yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima layanan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai sehingga adanya kepercayaan terhadap kinerja pegawai dan tidak ada timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Bahwa pegawai selaku pemberi layanan merupakan orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

Dalam hal ini *assurance* (jaminan) dapat diidentifikasi dari kemampuan SDM dalam melakukan komunikasi yang baik terlihat dari para pegawai yang menjelaskan kepada masyarakat dengan menggunakan komunikasi yang baik dan tutur kata yang sopan santun serta bahasa yang mudah dimengerti sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami tentang kepengurusan berkas dan terciptanya komunikasi antara para pegawai dan masyarakat satu sama lain cukup baik sehingga ada kerjasama yang baik antara pegawai kelurahan dan masyarakat di wilayah administrasi kelurahan. Sehingga masyarakat

tidak ragu, malu dan takut dalam memberikan pertanyaan tentang kekeliruan mengenai penjelasan tentang informasi pelayanan yang diinginkan. Hal ini membuat kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Bataraguru dinilai telah berkualitas dari segi jaminan sikap yang membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Dan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan terlihat saat pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yang melakukan kepengurusan pada jenis pelayanan yang telah diatur dengan dibidangi oleh masing-masing pegawai dan prosedur yang telah terpajang sehingga dapat dipersiapkan oleh masyarakat untuk diajukan sebagai permohonan pelayanan yang diinginkan. Hal ini membuat kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Bataraguru dalam hal kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai jenis pelayanan telah berkualitas didalam memberikan pelayanan karena sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.

Emphaty (Empati)

Empathy (Empathy), yaitu pegawai dapat merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat selaku penerima layanan, pegawai memberikan perhatian khusus dan berusaha untuk memahami dan mengerti apa keperluan, kebutuhan dan kemauan masyarakat dan memiliki perhatian, tetapi juga tegas dalam bersikap terhadap masyarakat atau dapat merasakan seperti yang dirasakan masyarakat (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Terdapat rasa kepedulian dengan perhatian penuh secara individual terhadap masyarakat.

Dalam hal ini *emphaty* (empati) dapat diidentifikasi dari perhatian yang diberikan oleh pegawai pada pemberian pelayanan khusus kepada pasien disabilitas dan membantu dengan baik seperti menyediakan kursi tersendiri dan fasilitas lainnya yang diperkhususkan untuk orang khusus (Taufiqurokhan & Satispi, 2018). Hal ini membuat kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Bataraguru dari segi rasa empati dalam menunjukkan perhatian kepada masyarakat telah berkualitas dalam memberikan pelayanan.

Dan mendengarkan keluhan masyarakat dilihat dari pengamatan secara langsung dan hasil wawancara bahwa pegawai kelurahan dan masyarakat memang telah saling mengenal sehingga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan mengenai kepengurusan yang diperlukan di Kantor Kelurahan Bataraguru. Hal ini membuat kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Bataraguru dari segi empati dalam mendengarkan keluhan masyarakat telah dinilai berkualitas karena pegawai telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagaimana mestinya.

KESIMPULAN

Peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Bataraguru Kota Baubau cukup maksimal. Hal ini dapat dilihat pada: 1) Berwujud bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki belum memadai yaitu kurangnya penyediaan kursi, alat printer, fasilitas pendingin ruangan, tempat kearsipan serta kebersihan ruangan kantor khususnya toilet yang kurang bersih membuat

ketidaknyamanan pegawai maupun masyarakat; 2) Keandalan terdapat pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan keahlian khususnya untuk bidang IT yang belum mampu mengoperasikan komputer; 3) Ketanggapan dari sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pelayanan yang masyarakat inginkan seperti pembuatan KTP, dll serta memberikan informasi yang jelas tentang kepengurusan berkas; 4) Jaminan yaitu kemampuan pegawai dalam membangun komunikasi dengan masyarakat sehingga masyarakat mudah mengerti dalam mendapatkan informasi pelayanan; 5) Empati bahwa pemberian pelayanan khusus kepada pasien disabilitas dengan menyediakan kursi tersendiri dan fasilitas diperkhususkan untuk para lansia.

Saran penelitian adalah: 1) Kantor Kelurahan sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti pendingin ruangan dan menyediakan tempat duduk di loket pelayanan; 2) Kepada *cleaning service* Kantor Kelurahan Bataraguru yang bertugas setiap hari sebaiknya juga memperhatikan kebersihan toilet kantor demi terciptanya kebersihan serta kenyamanan; 3) Kantor Kelurahan Bataraguru juga perlu memberikan pelatihan kepada pegawai yang belum mampu mengoperasikan komputer dengan baik agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik; 3) Kepada peneliti lainnya yang tertarik pada masalah yang sama sebaiknya menggunakan teori yang berbeda, pendekatan, dan teknik analisis yang berbeda dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *Pelayanan Publik Baru : Dari Manajemen Steering ke Serving*. Yogyakarta: Kreasi Wacana .
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Marande, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GEBANGREJO KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO. *Jurnal Ilmiah Administratif*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (n.d.). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwalidman, & Putra, A. F. (2014). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Akutansi Dalam Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAK). *Aplikasi Bisnis*, 15(9).
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: UMJ Press.
- Thoha, M. (2015). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya / Miftah Thoha*. Jakarta: Academic .
- Zamroni, Afifuddin, & Widodo, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Simon and Schuster.