



## Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo

Andi Abrar Asbi<sup>1\*</sup>, Mastura Karateng<sup>2</sup>, Ekayani Burhanuddin<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia

Alamat Kampus: Jl. Puangrimaggalatung, Maddukelleng, Kec. Tempe, Kab. Wajo, Sulawesi Selatan

Korespondensi penulis: [uniprima@gmail.com](mailto:uniprima@gmail.com)\*

**Abstract.** *Quality public service is what is called the best service that meets service quality standards. Service standards are the benchmarks used as guidelines for the delivery of service and the reference for evaluating the quality of service as the obligation and promise of the service providers to the community in the context of quality, fast, affordable, and measurable service. The purpose of this study is to assess the quality of public service at the Maniangpajo Subdistrict office and to identify the factors affecting the quality of public service at the Maniangpajo Subdistrict office. This research uses a qualitative method with a population of 5 individuals, consisting of civil servants (2 people) and the public (3 people). Data collection was done using observation, interviews, and documentation techniques, while the data analysis technique used in this study is qualitative analysis, specifically the interactive analysis technique. The results of this study show that the service at the Maniangpajo Subdistrict office is considered good by service users because the staff are proactive in providing information and the waiting room is comfortable. Although there are no specific SOPs in place, they apply service standards in accordance with government regulations. However, issues such as limited human resources and the unavailability of ID card forms cause delays in service. For internal factors, it can be concluded that the main obstacle to service delivery at the Maniangpajo Subdistrict office is frequent internet network disruptions. These disruptions slow down the service process that requires internet connectivity. Additionally, internal factors such as the limited number of service personnel also affect the efficiency of service, especially when many service users are present, resulting in long waiting times.*

**Keywords:** *Quality of Public Services, Maniangpajo District, Wajo Regency*

**Abstrak.** Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan maniangpajo. Dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan maniangpajo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif populasi 5 orang yang terdiri dari, pegawai negeri sipil (dua orang) dan masyarakat (tiga orang) pengumpulan data digunakan menggunakan teknik observasi wawancara dan dokumentasi sedangkan, teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan di kantor kecamatan maniangpajo dianggap baik oleh pengguna layanan karena petugas proaktif dalam memberikan informasi dan ruang tunggu yang nyaman. Meskipun belum ada SOP spesifik, mereka menerapkan standar pelayanan sesuai dengan peraturan pemerintah. Namun kendala seperti keterbatasan SDM dan ketidaktersediaan blangko KTP menyebabkan ketidaktepatan waktu dalam pelayanan. Untuk faktor internal dapat disimpulkan bahwa hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Maniangpajo adalah gangguan pada jaringan internet yang sering terjadi. Gangguan ini memperlambat proses pelayanan yang membutuhkan koneksi internet. Selain itu, faktor internal seperti jumlah petugas pelayanan yang terbatas juga mempengaruhi efisiensi layanan, terutama saat banyak pengguna layanan yang datang, sehingga menyebabkan waktu tunggu yang lama.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan Publik, Kecamatan Maniangpajo, Kabupaten Wajo

## **1. LATAR BELAKANG**

Kualitas pelayanan publik adalah usaha yang memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa jasa dan barang yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur. Menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 15 tahun 2014 komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Apabila instansi atau lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi atau lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Kantor kecamatan maniangpajo terletak di kelurahan anabanua kecamatan maniangpajo, kabupaten wajo, sulawesi selatan dan kantor terletak di jalan poros pare-pare anabanua. Tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam pembuatan surat surat seperti surat keterangan tidak mampu (SKTM), dispensasi nikah, kartu tanda penduduk (KTP), surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), kartu keluarga (KK), akte kelahiran, akte kematian, ijin tambang, ijin mendirikan bangunan (IMB), legalisir surat surat proposal masuk penduduk dan pindah penduduk. Kecamatan maniangpajo pada dasarnya sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cukup memuaskan kepada masyarakat. Dibalik pelayanan yang berkualitas ini terdapat faktor faktor yang menghambat atau kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Adapun masalah yang sering terjadi di kantor kecamatan maniangpajo yang terkait dengan pelayanan publik. Permasalahan pertama yaitu mengenai lemahnya kinerja petugas dalam melayani masyarakat. Saat ini kecamatan maniangpajo belum dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat. Petugas kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu baik jam kerja maupun jam pelayanan sehingga masyarakat yg datang untuk mengurus berkas tidak bertemu dengan petugas yang bersangkutan. Permasalahan kedua

yaitu petugas yang masih kurang dalam menggunakan komputer dan perangkat lain yg menunjang kegiatan pelayanan sehingga harus meminta bantuan petugas lain untuk membantunya dalam mengoperasikan komputer. Sehingga pekerjaan petugas yang dimintai bantuan akan terganggu. Permasalahan ketiga yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai di kantor kecamatan maniangpajo kabupaten wajo sehingga perlu diadakan lagi untuk kebutuhan pelayanan kepada masarakat agar bisa lebih optimal, permasalahan lain seperti tempat parkir belum memadai sehingga masarakat yang berkunjung ke kecamatan memarkirkan kendaraannya disembarang tempat dan tidak tertata rapi.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Sinambela (2006) kualitas memiliki definisi konfensional dan strategi kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memunuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Nasution (2004) menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer statisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/jasa. Terdapat sepuluh ukuran kualitas jasa/pelayanan, yaitu tendimension of servqual (service quality), Realibility, responsivioe, competence, acces, courtsey, comunication, cardibility, security, undersatnding/ knowing the castemer, tanggibels. Ada lima dimensi kualitas pelayanan *Tangibels* (bukti langsung), *Reability* (keandalan), *Responsieness*, (daya tanggap), *Asurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan pelaksanaan melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masarskat yang diberikan oleh kantor kecamatan maniangpajo kabupaten wajo dalam memenuhi kebutuhan masarakat. Jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa.

Atep (2003) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam peroses pelayanan publik yaitu tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services). penerima layanan yaitu mereka yang disebut konsumen (castomer) atau yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. jenis layanan, yaitu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang

membutuhkan layanan. kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati. Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan), mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (internal pegawai organisasi) yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan perspektif kualitas, David Garvin mengembangkan 8 dimensi kualitas yaitu: *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti, *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan, *Reliability* (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai, *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya, *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan, *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan, Estetika, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik, *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian adalah Kantor Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 metode yaitu wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik dikantor kecamatan maniangpajo kabupaten wajo

##### **Tangibel (berwujud)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dikantor kecamatan maniangpajo yang berkaitan dengan *tangibel* (berwujud). bahwa pegawai dikantor kecamatan suda memberikan kemudahan dalam proses pelayanan dengan Petugas Kecamatan maniangpajo dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, pegawai memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan memberitahukan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan berkas. Penyelesaian pengurusan berkas tergantung dari kelengkapan administrasi yang dilengkapi oleh masyarakat. Selain itu untuk memberikan kenyamanan, di kantor Kecamatan Maniangpajo menyediakan ruang tunggu bagi masyarakat.

##### **Reliability (Kehandalan)**

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan. Dimensi Reliability juga mempunyai kemampuan penyedia layanan secara tepat waktu dan konsisten. Reliability atau kehandalan mempunyai arti mengerjakan dengan benar sesuai dengan SOP standar operasional prosedur. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, pada kantor kecamatan maniangpajo suda melakukan pelayanan dengan standar operasional prosedur yang berdasar dari pemerintah, masarakat juga merasa bahwa pihak kecamatan maniangpajo suda melakukan pelayanan dengan baik dan benar

##### **Responsif (Tanggapan)**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat memberikan pandangan bahwa pegawai merespon masarakat dengan baik. Dengan memberikan arahan atau penjelasan kepada masarakat terkait dengan pengurusan berkas, melayani masarakat dengan ramah, serta penerapan salam dan sopan oleh pegawai kepada masyarakat.

##### **Assurance (jaminan)**

Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Berdasarkan hasil penelitian pihak kantor kecamatan maniangpajo mengusahakan yang terbaik untuk memberikan pelayanan tepat waktu, walaupun kadang tidak tepat waktu karna blanko KTP yang tidak tersedia dan juga gangguan jaringan saat pengimputan data yg dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan.

### **Emphaty (Empati)**

Dimensi empathy meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian peneliti dapat memberikan pandangan bahwa petugas di kantor kecamatan maniangpajo, sudah memberikan rasa empati dengan memberikan salam dan sapa serta menanyakan kendala dan keluhan dari masyarakat.

### **Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal**

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal merupakan faktor yang datang dari manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian, hambatan yang dihadapi oleh kantor kecamatan maniangpajo adalah jaringan internet pada saat melakukan pengiriman data kurangnya tenaga pegawai dan staff juga menjadi kendala pada pelayanan pada kantor kecamatan maniangpajo. Masyarakat juga berpendapat bahwa fasilitas seperti lahan parkir harus diperluas untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal**

Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan maniangpajo Kabupaten wajo yaitu belum adanya prosedur pelayanan yang jelas serta tidak adanya alur prosedur yang terpampang dibagian ruangan pelayanan. Sehingga membuat bingung pengguna layanan tentang alur atau syarat-syarat untuk keperluan yang mereka cari di Kantor Kecamatan. Adanya faktor tersebut membuat kualitas pelayanan publik menurun, dengan begitu sebagai penyedia pelayanan harus dapat mengatasi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Pelayanan di Kecamatan Maniangpajo telah berjalan dengan baik. Petugas proaktif memberikan informasi terkait syarat dan prosedur pelayanan, didukung fasilitas ruang tunggu yang nyaman. Meski belum memiliki SOP khusus, pelayanan sesuai peraturan pemerintah diterapkan, dengan sikap ramah dan prosedur yang jelas. Namun, kendala seperti keterbatasan SDM dan ketersediaan blanko KTP sering menghambat ketepatan waktu pelayanan.

2. Kendala internal utama adalah gangguan jaringan internet yang menghambat proses pelayanan. Jumlah petugas yang terbatas juga memengaruhi efisiensi, terutama saat pengguna layanan membludak, sehingga memperpanjang waktu tunggu.
3. Hambatan eksternal meliputi kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan di ruang tunggu, seperti panduan syarat dan alur pelayanan, yang sering menimbulkan kebingungan bagi pengguna layanan.

### **Saran**

Untuk mengatasi kendala yang menyebabkan ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan di Kecamatan Maniangpajo, beberapa saran dapat diberikan. Pertama, perlu adanya upaya peningkatan jumlah dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia. Penambahan petugas pelayanan dan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan dan efisiensi kerja dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Kedua, untuk mengatasi masalah gangguan jaringan internet yang sering terjadi, perlu dilakukan peningkatan infrastruktur teknologi informasi di Kecamatan Maniangpajo. Kerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan koneksi yang stabil dan cepat adalah langkah penting. Selain itu, kecamatan bisa mempertimbangkan untuk memiliki sistem cadangan atau alternatif, seperti jaringan seluler atau hotspot portabel, untuk digunakan saat jaringan utama mengalami gangguan.

### **DAFTAR REFERENSI**

- A. Valerie A., & Zaithaml, L. L. (1990). Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64.
- Arief. (2007). Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan: Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan. Bayumedia Publishing.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Yudhistira.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Business.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (1998). The management and control of quality. West Publishing Company.
- Gaspersz, V. (2011). Total quality management (TQM) untuk praktisi bisnis dan industri (7th ed.). Vinchristo Publication.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik. Gava Media.
- Kasmir. (2006). Manajemen perbankan. Kencana Prenada Media Group.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP tentang umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Nasution, S. (2004). Manajemen pemasaran. Salemba Empat.

Ratminto, S., & Winarsih, S. (2005). Manajemen pelayanan. Pustaka Belajar.

Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik. Nuansa.

Sinambela, L. P. (2006). Reformasi pelayanan publik. Bumi Aksara.

Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. (2004). Buku III tentang jenis-jenis pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara.

Tjiptono, F. (2004). Manajemen jasa (1st ed.). Andi Offset.