

## Respon Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Oleh:

<sup>1</sup> Frederikus Antonius Mana; <sup>2</sup> Anis Munfarikhatin

<sup>1</sup>. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Musamus

<sup>2</sup>. Jurusan Pendidikan Matematika, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Musamus

Email: manafrederick87@unmus.ac.id

### Abstrak

Pelayanan publik erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Fenomena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kabupaten Merauke masih terjadi ketimpangan khususnya dalam hal distribusi pelayanan. Interaksi nyata masyarakat terhadap pelayan publik terlihat pada kantor kelurahan yang tersebar pada setiap distrik di Kabupaten Merauke. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan dengan melibatkan lima sub variabel yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Metode pengumpulan data menggunakan angket yang dikembangkan berdasarkan sub variabel menjadi 32 butir angket yang diuji kevalidannya. Proses validasi dilakukan untuk menguji keabsahan instrumen yang akan digunakan melalui face validation yang melibatkan ahli. Responden yang dilibatkan sebagai sampel penelitian sebanyak enam puluh orang yang diambil secara acak dari setiap distrik. Hasil pengisian angket tersebut diperoleh bahwa pada sub variabel reliability sebesar 25%, responsiveness 16%, assurance 18%, empathy 13% dan tangibles 28%. Data disajikan melalui statistik deskriptif melalui tabel, rekapitulasi hasil penskoran dan diagram batang. Hasil analisis memberikan fakta bahwa pada sub variabel tangibles memperoleh persentase paling besar yang menunjukkan bahwa penampilan secara fisik fasilitas, peralatan dan penampilan personel mempengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu sebagai pelayan publik pegawai perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang meliputi empat aspek utama.

**Kata Kunci:** Kualitas; Pelayanan\_Publik; Respon

---

### Abstract

Public services are closely related to community welfare and public trust in the government. This phenomenon shows that the quality of public services in Merauke Regency is still unequal, especially in terms of service distribution. Real interaction between the community and public servants can be seen in sub-district offices spread across each district in Merauke Regency. This research aims to analyze the public's response to the quality of public services at sub-district offices by involving five sub-variables, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The data collection method uses a questionnaire which was developed based on sub-variables into 32 questionnaire items whose validity was tested. The validation process is carried out to test the validity of the instrument to be used through face validation involving experts. The respondents involved as research samples were sixty people taken randomly from each district. The results of filling out the questionnaire showed that the sub-variables were 25% reliability, 16% responsiveness, 18% assurance, 13% empathy and 28% tangibles. Data is presented through descriptive statistics via tables, recapitulation of scoring results and bar charts. The results of the analysis provide the following facts that the tangibles sub-variable obtained the largest percentage which shows that the physical appearance of facilities, equipment and personnel appearance influences community satisfaction. Therefore, as public servants, employees need to pay attention to service quality which includes four main aspects.

**Keywords:** Quality; Public\_Service; Respond

---

## PENDAHULUAN

Negara adalah rakyat, dan kuasa adalah milik rakyat. Oleh karena itu, tujuan mendirikan negara adalah untuk menyejahterakan rakyat. Dalam upaya mencapai kesejahteraan ini, pemerintah bertanggung jawab memenuhi hak setiap warga negara, salah satunya melalui pelayanan publik. Pelayanan publik adalah hak dasar setiap warga negara, yang harus dipenuhi oleh pemerintah (Hout et al., 2022). Pelayanan publik mencakup kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan tanpa kecuali (Mana et al., 2022). Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memegang peranan penting dalam menyediakan layanan berkualitas bagi seluruh penduduk (Puspita et al., 2024). Kualitas pelayanan publik ini menjadi dasar untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat (Sulaiman et al., 2022). Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa proses pelayanan publik berjalan dengan baik agar masyarakat dapat menikmati pelayanan berkualitas tinggi yang memberikan rasa nyaman. Kualitas pelayanan publik merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik adalah salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Haris et al., 2024).

Di Indonesia, kualitas pelayanan publik menjadi isu penting karena berpengaruh langsung pada kesejahteraan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya, seperti reformasi birokrasi, penerapan teknologi informasi, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (Murniyati Yanur, 2023). Namun, meskipun berbagai langkah telah diambil, tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap ada dan bersifat kompleks. Tantangan ini mencerminkan dinamika serta keragaman lingkungan sosial dan administratif di Indonesia. Secara umum, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala yang signifikan. Birokrasi yang berbelit-belit dan kurangnya transparansi dalam proses pelayanan sering kali menjadi hambatan utama yang mengurangi efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Haris et al., 2024). Selain itu, kompetensi dan profesionalisme aparatur sipil negara yang belum optimal juga berkontribusi terhadap rendahnya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Keluhan masyarakat mengenai lambatnya proses pelayanan, kurangnya akses informasi, serta minimnya fasilitas pendukung menunjukkan bahwa masih banyak aspek yang perlu diperbaiki (Mana et al., 2022). Tidak hanya itu, disparitas kualitas pelayanan antara daerah perkotaan dan pedesaan juga menjadi isu krusial yang harus ditangani secara serius oleh pemerintah untuk memastikan keadilan dalam akses pelayanan publik bagi seluruh warga negara (Lumbanraja et al., 2019).

Kabupaten Merauke merupakan salah satu daerah di Papua yang memiliki dinamika sosial dan geografis yang unik dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Fenomena pelayanan publik di Kabupaten Merauke menunjukkan adanya ketimpangan dalam distribusi layanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor-Kantor Kelurahan belum dapat memenuhi harapan masyarakat yang ditandai dengan banyaknya

keluhan masyarakat (Wibowo et al., 2022). Maka dari itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan di Kabupaten Merauke, ada lima indikator yang dapat digunakan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

*Tangibles* merujuk pada fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan publik. Banyak kantor-kantor kelurahan di kabupaten Merauke tidak memiliki fasilitas memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem informasi yang up-to-date, dan alat kerja yang memadai. *Reliability* mengacu pada kemampuan petugas kelurahan dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Namun, di Merauke, keandalan ini sering terganggu oleh kurangnya pelatihan bagi staf dan keterbatasan anggaran, yang mengakibatkan pelayanan tidak selalu sesuai dengan standar yang diharapkan masyarakat. *Responsiveness* merupakan kemampuan kantor kelurahan untuk merespons permintaan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Di beberapa kelurahan di Merauke, keluhan masyarakat sering kali lambat ditangani karena prosedur birokrasi yang berbelit-belit dan kurangnya petugas yang tersedia. *Assurance* terkait dengan rasa aman yang dirasakan masyarakat ketika berinteraksi dengan petugas kelurahan, yang mencakup kompetensi, sopan santun, dan kredibilitas petugas. Sayangnya, di Merauke, masyarakat sering meragukan kompetensi petugas kelurahan karena minimnya pelatihan dan pendidikan yang mereka terima (Wibowo et al., 2022). *Empathy* menunjukkan seberapa peduli petugas kelurahan terhadap kebutuhan dan situasi masyarakat. Di Kabupaten Merauke, kesenjangan empati ini terlihat dari sikap beberapa petugas yang kurang memperhatikan aspirasi dan keluhan masyarakat, terutama di daerah-daerah yang lebih terpencil.

Pentingnya model *servQual* seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan telah diungkapkan oleh (Murniyati Yanur, 2023). Kelima indikator ini dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam berbagai konteks pelayanan publik. Selain itu beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan lima dimensi kualitas pelayanan dapat secara efektif meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Seperti penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa setiap dimensi memiliki peran signifikan. *Tangibles* sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bukti fisik yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan (O'Connor et al., 2019). *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Gaschi-Uciecha, 2023). *Responsiveness* mencakup kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat. Hal ini juga telah dibuktikan dalam penelitian yang menunjukkan bahwa tanggapan cepat dan tepat terhadap keluhan pelanggan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Nawaz et al., 2024). *Assurance* mencakup pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa jaminan yang baik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Raimo & Vitolla, 2022). Empati adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggan dengan menunjukkan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka.

Penelitian menunjukkan bahwa *empathy* memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan.

Kajian terdahulu juga telah membahas berbagai aspek yang juga turut mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Beberapa penelitian menekankan pentingnya administrasi kependudukan dalam menciptakan layanan yang efisien dan transparan. Misalnya, penelitian di Kantor Distrik Merauke menunjukkan bahwa optimalisasi layanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik. Selain itu, studi lain menemukan bahwa penerapan sistem e-government di kantor kelurahan di Merauke dapat mempercepat proses pelayanan dan meminimalisir birokrasi yang berbelit-belit (Wibowo et al., 2022). Penelitian ini juga menyoroti pentingnya faktor-faktor seperti responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Responsivitas merujuk pada kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, sementara keandalan mencakup konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan. Jaminan, yang meliputi pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menanamkan rasa percaya, juga menjadi aspek penting dalam penelitian ini. Kajian terdahulu juga menunjukkan bahwa empati, yaitu perhatian yang diberikan pegawai terhadap kebutuhan individu dari masyarakat, dan bukti fisik, yang meliputi kondisi fasilitas dan peralatan kantor, sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik (Sonani & Yulia, 2021). Penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal, dengan mempertimbangkan semua aspek yang relevan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan respon masyarakat tentang bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan di Kabupaten Merauke. Sehingga, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung pencapaian tujuan pembangunan yang berkelanjutan.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif dengan menyajikan data berupa statistik deskriptif yang disajikan dalam bentuk persentase setiap sub variabel angket (Munfarikhatin, 2019)(Munfarikhatin et al., 2020). Angket yang dikembangkan berdasarkan variabel kualitas pelayanan meliputi sub variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Pengembangan angket diawali dengan validasi angket terlebih dahulu dengan menerapkan *face validation* dengan mengecek keabsahan setiap butir angket. Proses validasi dilakukan sebanyak dua kali oleh validator ahli dengan hasil validasi tahap I adalah angket dinyatakan belum layak dan harus melalui proses revisi. Sedangkan, pada validasi tahap II angket telah dinyatakan layak dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian. Data angket yang telah diisi oleh reponden selanjutnya dianalisis menggunakan Ms. Excel dalam bentuk persentase tiap item respon sub variabel dan persentase kumulatif.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil angket respon masyarakat mengenai kualitas pelayanan melalui angket dijabarkan berdasarkan sub variabel yang disajikan dalam bentuk deskriptif statistik, persentase tiap item, persentase kumulatif, rekapitulasi persentase angket, dan diagram.

**a. Data Persentase Angket untuk Sub Variabel I (*Reliability*)**

Konsep *reliability* menekankan pada kecermatan dalam melayani masyarakat yang merujuk pada kemampuan pegawai dalam mengolah informasi yang diterima, memberikan pelayanan dengan cepat, keadaan siap saat melayani masyarakat, penyelesaian dan penanganan pelayanan dengan cepat, tepat waktu dalam bekerja, memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dalam menyusun dokumen dan sigap dalam melayani masyarakat. Butir angket pada sub variabel *reliability* yang dikembangkan sebanyak 8 butir.

**Tabel 1.** Persentase Tiap Item Respon Sub Variabel *Reliability*

No Item	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	11,71	8	8,89	35	15,09	3	9,68	1	6,25
2	18	16,22	6	6,67	31	13,36	4	12,90	1	6,25
3	16	14,41	12	13,33	26	11,21	3	9,68	3	18,75
4	12	10,81	13	14,44	27	11,64	6	19,35	2	12,5
5	18	16,22	14	15,56	20	8,621	5	16,13	3	18,75
6	13	11,71	10	11,11	33	14,22	3	9,68	1	6,25
7	13	11,71	13	14,44	28	12,07	3	9,68	3	18,75
8	8	7,207	14	15,56	32	13,79	4	12,90	2	12,5
Jumlah	111	32,86	90	21,31	232	41,21	31	3,67	16	0,95

Berdasarkan tabel 1 menyatakan bahwa respon masyarakat terhadap sub variabel *reliability* yaitu 32,86% menyatakan sangat setuju dengan jumlah frekuensi 111, 21,31% menyatakan setuju dengan jumlah frekuensi 90, 41,21% menyatakan kurang setuju dengan jumlah frekuensi 232. Lebih lanjut sebanyak 3,67% menyatakan tidak setuju dengan frekuensi 31 dan 0,95% menyatakan sangat tidak setuju dengan frekuensi 16 responden. Berdasarkan hasil respon dapat dinyatakan bahwa sebagian masyarakat kurang setuju dengan kemampuan pegawai, kesiapan pegawai, ketepatan pegawai dan kualitas pekerjaan. Selebihnya, tabel 2 menunjukkan bahwa dari 60 responden dan 8 butir pernyataan untuk sub variabel *reliability* diperoleh jumlah frekuensi 480 untuk semua alternatif jawaban, jumlah skor 1689 dan skor maksimal 2400. Hasil perhitungan persentase diperoleh 25% artinya secara keseluruhan sub variabel *reliability* memberikan kontribusi sebanyak 25% terhadap keseluruhan butir angket. Sakir (2024) mengungkapkan bahwa keandalan sangat penting untuk menunjang kinerja pegawai diantaranya keandalan dalam memberikan informasi terkait prosedur-prosedur.

**Tabel 2.** Persentase Kumulatif Pada Sub Variabel *Reliability*

No Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	%
1,2, 3, 4, 5, 4, 5, 6, 7, 8	5	111	555	32,86
	4	90	360	21,31
	3	232	696	41,21
	2	31	62	3,67
	1	16	16	0,95
Jumlah		480	1689	100,00
Skor Tertinggi				5
Jumlah Pernyataan				8
Jumlah Responden				60
Skor Maksimal				6768
Persentase				25

Lebih lanjut, Suprianto (2023) menyatakan bahwa dimensi *reliability* sangat erat dengan kepuasan masyarakat yaitu semakin baik persepektif masyarakat terhadap keandalan pemerintah maka kepuasan masyarakat akan semakin tinggi.

**b. Data Persentase Angket untuk Sub Variabel *Responsiveness***

Konsep *responsiveness* merujuk pada ketanggapan dan kecepatan dalam melayani masyarakat. Butir angket yang dikembangkan sebanyak lima butir yang menjelaskan mengenai ketanggapan pegawai saat masyarakat mengantri, pegawai memiliki waktu luang untuk membantu dan tidak membiarkan masyarakat lama mengantri saat mengurus dokumen.

**Tabel 3.** Persentase Tiap Item Respon Sub Variabel *Responsiveness*

No Item	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	20,34	14	20,59	27	19,42	4	19,05	3	23,08
2	9	15,25	15	22,06	30	21,58	4	19,05	2	15,38
3	8	13,56	12	17,65	30	21,58	7	33,33	3	23,08
4	10	16,95	14	20,59	29	20,86	4	19,05	3	23,08
5	20	33,90	13	19,12	23	16,55	2	9,52	2	15,38
Jumlah	59	28,39	68	26,18	139	40,13	21	4,04	13	1,25

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden dan 5 butir pernyataan untuk sub variabel *responsiveness* diperoleh jumlah frekuensi 300 untuk semua alternatif jawaban, jumlah skor 1039 dan skor maksimal 1500. Hasil perhitungan persentase diperoleh 10,50% artinya secara keseluruhan sub variabel *reliability* memberikan kontribusi sebanyak 10,50% terhadap keseluruhan butir angket. Tabel 4 menyatakan bahwa respon masyarakat terhadap sub variabel *responsiveness* yaitu 28,39 % menyatakan sangat setuju dengan jumlah frekuensi 59, 26,18% menyatakan setuju dengan

jumlah frekuensi 68, 40,13% menyatakan kurang setuju dengan jumlah frekuensi 139. Lebih lanjut sebanyak 4,04% menyatakan tidak setuju dengan frekuensi 211 dan 1, 16% menyatakan sangat tidak setuju dengan frekuensi 13 responden.

**Tabel 4.** Persentase Kumulatif Pada Sub Variabel *Responsiveness*

No Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	%
9, 10, 11, 12, 13	5	59	295	28,39
	4	68	272	26,18
	3	139	417	40,13
	2	21	42	4,04
	1	13	13	1,25
Jumlah		300	1039	100,00
Skor Tertinggi				5
Jumlah Pernyataan				5
Jumlah Responden				60
Skor Maksimal				6768
Persentase				16

Berdasarkan hasil respon dapat dinyatakan bahwa sebagian besar masyarakat kurang setuju tentang ketanggapan dan ketepatan pelayanan pegawai. Hadia et al. (2021) menyatakan bahwa daya tanggap sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sub variabel *responsiveness* perlu diperhatikan karena masyarakat sering menilai kualitas dari respon pegawai dalam memenuhi kebutuhan mereka.

**c. Data Persentase Angket untuk Sub Variabel Assurance**

Sub variabel *assurance* meliputi pengetahuan tentang regulasi, keramahan dalam berkomunikasi, dan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang kinerja pegawai. Butir angket yang dikembangkan untuk mengukur sub variabel ini sebanyak 6 butir.

**Tabel 5.** Persentase Tiap Item Respon Sub Variabel *Assurance*

No Item	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	19,40	12	18,18	29	15,59	5	29,41	1	9,09
2	15	22,39	10	15,15	30	16,13	3	17,65	2	18,18
3	16	23,88	9	13,64	32	17,20	2	11,76	1	9,09
4	13	19,40	10	15,15	33	17,74	1	5,88	3	27,27
5	10	14,93	13	19,70	33	17,74	2	11,76	2	18,18
6	13	19,40	12	18,18	29	15,59	4	23,53	2	18,18
Jumlah	67	27,87	66	21,96	186	46,42	17	2,83	11	0,92

Tabel 5 menyatakan bahwa respon masyarakat terhadap sub variabel *responsiveness* yaitu 27,87 % menyatakan sangat setuju dengan jumlah frekuensi 67, 21,86% menyatakan setuju dengan jumlah frekuensi 66, 46,42% menyatakan kurang setuju dengan jumlah frekuensi 186. Lebih lanjut sebanyak 2,83% menyatakan tidak setuju dengan frekuensi 17 dan 0,92% menyatakan sangat tidak setuju dengan frekuensi 11 responden. Berdasarkan hasil respon dapat dinyatakan bahwa sebagian besar masyarakat kurang setuju tentang pelayanan pegawai, penguasaan TIK dan sikap pegawai. Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 60 responden dan 6 butir pernyataan untuk sub variabel *assurance* diperoleh jumlah frekuensi 347 untuk semua alternatif jawaban, jumlah skor 1202 dan skor maksimal 6768.

**Tabel 6.** Persentase Kumulatif Pada Sub Variabel *Assurance*

No Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	%
14,15, 16, 17,	5	67	335	27,87
18,19	4	66	264	21,96
	3	186	558	46,42
	2	17	34	2,83
	1	11	11	0,92
Jumlah		347	1202	100,00
Skor Tertinggi				5
Jumlah Pernyataan				5
Jumlah Responden				60
Skor Maksimal				6768
Persentase				18

Hasil perhitungan persentase diperoleh 18% artinya secara keseluruhan sub variabel *reliability* memberikan kontribusi sebanyak 18% terhadap keseluruhan butir angket. Minimnya penguasaan TIK oleh pegawai akan memberikan dampak pelayanan yang lambat dan tidak sesuai dengan target kinerja (Akay et al., 2021)

**Data Persentase Angket untuk Sub Variabel *Empathy***

Konsep *empathy* menekankan tentang fokus pegawai dalam melayani, inisiatif dalam melayani, dan pelayanan tanpa memandang status sosial. Angket yang dikembangkan pada sub variabel ini sebanyak 4 butir.

**Tabel 7.** Persentase Tiap Item Respon Sub Variabel *Empathy*

No Item	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	11	22,45	11	22,92	32	26,45	4	30,77	2	22,22
2	16	32,65	10	20,83	28	23,14	3	23,08	3	33,33
3	7	14,29	14	29,17	32	26,45	4	30,77	3	33,33
4	15	30,61	13	27,08	29	23,97	2	15,38	1	11,11
Jumlah	49	29,34	48	22,99	121	43,47	13	3,11	9	1,08



Tabel 7 menyatakan bahwa respon masyarakat terhadap sub variabel *empathy* yaitu 29,34 % menyatakan sangat setuju dengan jumlah frekuensi 49, 22,99% menyatakan setuju dengan jumlah frekuensi 48, 43,47% menyatakan kurang setuju dengan jumlah frekuensi 121. Lebih lanjut sebanyak 3,11% menyatakan tidak setuju dengan frekuensi 13 dan 1,08% menyatakan sangat tidak setuju dengan frekuensi 9 responden. Berdasarkan hasil respon dapat dinyatakan bahwa sebagian besar masyarakat kurang setuju tentang sikap pelayan yang fokus, inisitaif pelayanan, dan pelayanan tanpa memandang status sosial. Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 60 responden dan 4 butir pernyataan untuk sub variabel *empathy* diperoleh jumlah frekuensi 240 untuk semua alternatif jawaban, jumlah skor 835 dan skor maksimal 6768.

**Tabel 8.** Persentase Kumulatif Pada Sub Variabel *Empathy*

No Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	%
20, 21,	5	49	245	29,34
22, 23	4	48	192	22,99
	3	121	363	43,47
	2	13	26	3,11
	1	9	9	1,08
Jumlah		240	835	100,00
Skor Tertinggi				5
Jumlah Pernyataan				5
Jumlah Responden				60
Skor Maksimal				6768
Persentase				13

Hasil perhitungan persentase diperoleh 13% artinya secara keseluruhan sub variabel *empathy* memberikan kontribusi sebanyak 13% terhadap keseluruhan butir angket. *Empathy* sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *empathy* (memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Sonani & Yulia, 2021).

**Data Persentase Angket untuk Sub Variabel *Tangibles***

Konsep *tangibles* merujuk pada *appearance* pegawai, fasilitas yang disediakan, kebersihan ruangan dan lingkungan sekitar, ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan masyarakat, kemudahan masyarakat dalam menjangkau lokasi. Angket untuk mengukur sub variabel ini dikembangkan sebanyak 9 butir.

**Tabel 9.** Persentase Tiap Item Respon Sub Variabel *Tangibles*

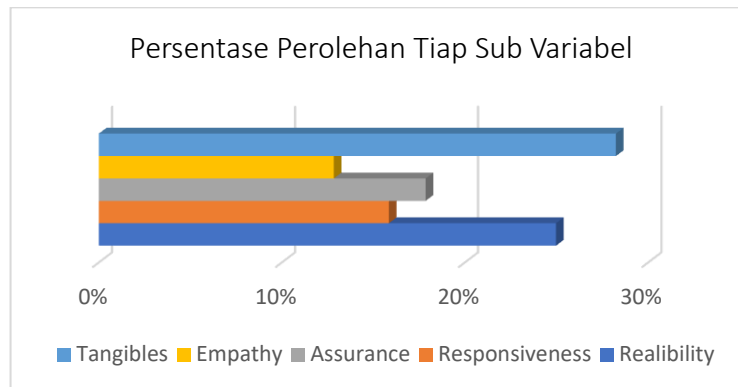
No Item	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	11	7,28	13	18,31	29	10,28	5	21,74	2	15,38
2	11	7,28	10	14,08	31	10,99	4	17,39	4	30,77
3	14	9,27	10	14,08	34	12,06	1	4,35	1	7,69
4	13	8,61	9	12,68	36	12,77	1	4,35	1	7,69
5	23	15,23	4	5,63	31	10,99	1	4,35	1	7,69
6	28	18,54	2	2,82	26	9,22	3	13,04	1	7,69
7	11	7,28	14	19,72	30	10,64	4	17,39	1	7,69
8	22	14,57	5	7,04	31	10,99	1	4,35	1	7,69
9	18	11,92	4	5,63	34	12,06	3	13,04	1	7,69
Jumlah	151	38,84	71	14,61	282	43,52	23	2,37	13	0,67

Tabel 9 menyatakan bahwa respon masyarakat terhadap sub variabel *tangibles* yaitu 38,84% menyatakan sangat setuju dengan jumlah frekuensi 151, 14,61% menyatakan setuju dengan jumlah frekuensi 71, 43,52% menyatakan kurang setuju dengan jumlah frekuensi 282. Lebih lanjut sebanyak 2,37% menyatakan tidak setuju dengan frekuensi 23 dan 0,67% menyatakan sangat tidak setuju dengan frekuensi 13 responden. Berdasarkan hasil respon dapat dinyatakan bahwa sebagian besar masyarakat kurang setuju tentang fasilitas, kebersihan, bangunan fisik, dan penampilan pegawai.

**Tabel 10.** Persentase Kumulatif Pada Sub Variabel *Tangibles*

No Item	Skor	Frekuensi	Jumlah Skor	%
24, 25,	5	151	755	38,84
26, 27,	4	71	284	14,61
28, 29,	3	282	846	43,52
30, 31,	2	23	46	2,37
32	1	13	13	0,67
Jumlah		540	1944	100,00
Skor Tertinggi				5
Jumlah Pernyataan				9
Jumlah Responden				60
Skor Maksimal				6768
Persentase				28

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 60 responden dan 9 butir pernyataan untuk sub variabel *tangibles* diperoleh jumlah frekuensi 540 untuk semua alternatif jawaban, jumlah skor 1944 dan skor maksimal 6768. Hasil perhitungan persentase diperoleh 28% artinya secara keseluruhan sub variabel *tangibles* memberikan kontribusi sebanyak 28% terhadap keseluruhan butir angket. *Tangibles* yang mencakup penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan penampilan personel, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



**Gambar 1.** Diagram Persentase Setiap Sub Variabel

Berdasarkan hasil angket respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di distrik wilayah kabupaten Merauke yang memuat empat sub variabel yaitu *tangibles*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness* dan *reliability* diperoleh hasil persentase *tangibles* pada aspek kurang setuju sebesar 43,52% dan sangat setuju 38% dengan skor perolehan 28% dari semua sub variabel. Jika dibandingkan dengan sub variabel lain, *tangibles* menempati persentase tertinggi. Responden masih merasa kurang setuju pada aspek fasilitas, kebersihan, bangunan fisik dan penampilan pegawai. Aspek *tangibles* mendapat perhatian khusus dalam meningkatkan kesan pertama dan keseluruhan pengalaman pelayanan (Sakir, 2024)(Mana et al., 2022).

Pada sub variabel *reliability* diperoleh hasil persentase pada aspek kurang setuju 41,21% dan sangat setuju 32,86% dengan skor perolehan 25% dari semua sub variabel. Hasil menunjukkan masih kualitas dalam hal kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat. Cendana & Oktariyanda (2022) mengungkapkan bahwa pegawai perlu mengerti dan memahami regulasi sehingga tidak terjadi ketidak pahaman masyarakat dalam memahami aturan. Pada sub variabel *assurance* diperoleh persentase sangat setuju sebesar 27% dan kurang setuju sebesar 13% dengan skor perolehan sebesar 18% dari semua sub variabel. Hasil tersebut menginterpretasikan bahwa kemampuan pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat pada kategori baik. Sejalan dengan penelitian Hadia et al., (2021) menyatakan bahwa *assurance* memberikan pengaruh positif terhadap sikap masyarakat. Pada sub variabel *responsiveness* diperoleh hasil persentase kurang setuju sebesar 40,13% dan sangat setuju 28,39% dengan skor perolehan 16% dari semua sub variabel. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas keandalan pegawai masih kurang. Sulaiman et al. (2022) menjelaskan keandalan pegawai dalam melayani masyarakat perlu ditingkatkan karena cepat dan tanggap adalah kinerja nyata yang dapat diamati. Pada sub variabel *empathy* diperoleh hasil persentase kurang setuju sebesar 43,52% dan sangat setuju 38% dengan skor 13% dari keseluruhan variabel. Skor tersebut menunjukkan fokus pelayanan, inisiatif pegawai dan pelayanan yang setara masih kurang. Berdasarkan pendapat Sakir (2024) pelayanan yang fokus, penuh inisiatif dan tanpa memandang status sosial akan memberikan persepektif positif.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik diukur menggunakan empat sub variabel yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* memberikan hasil yang bervariasi berdasarkan respon masyarakat. Berdasarkan keenam sub variabel pelayanan publik lima sub variabel yaitu *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *tangibles* masih pada kategori kurang yang ditunjukkan nilai persentase perolehan responden dalam mengisi aspek kurang setuju masih mendominasi. Sedangkan pada sub variabel *assurance* kualitas pelayanan publik telah maksimal yang ditunjukkan responden telah dominan memilih sangat setuju. Berdasarkan kesimpulan tersebut maka pegawai perlu meningkatkan kinerjanya terutama dalam lima aspek yang masih pada kategori kurang yaitu pada sub variabel *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *tangibles* dan perlu mempertahankan kinerjanya pada sub variabel *assurance*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/33470/31669>
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Gaschi-Uciecha, A. (2023). The Problem of Reliability in Public Transport for the Metropolis GMZ Area-Pilots Studies. *Sustainability (Switzerland)*, 15(4). <https://doi.org/10.3390/su15043199>
- Hadia, L., Musseng, A., & Syamsuri, H. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Up3 Makassar Selatan Kota Makassar. *MACAKKA Journal*, 11, 23–37. <http://ojs.stkip-ypup.ac.id/index.php/SE/article/view/1317>
- Haris, U., Enala, S. H., Najdah, T., Fuad, A., & Mana, F. A. (2024). *Tata Kelola Informasi Terpadu untuk Kemajuan Kampung Waninggap : Sosialisasi Sistem Pengarsipan dan Manfaatnya bagi Masyarakat*. 01(01), 34–40.
- Hout, W., Wagner, N., & Demena, B. A. (2022). Does accountability enhance service delivery? Assessment of a local scorecard initiative in Uganda. *World Development*, 158, 106011. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2022.106011>
- Lumbanraja, P. P., Ir, P., & Sinulingga, S. (2019). *Analysis of the Influence of Personality , Discipline , and Communication of State Civil Apparatus on Improving the Quality of Public Service within the City Government of Pematangsiantar*. 6(June), 218–232.
- Mana, F. A., Prasetya, M. N., & Merauke, U. M. (2022). Efforts To Improve The Quality Of Service In Birth Making. 2(7), 239–255.
- Munfarikhatin, A. (2019). *Musamus Jurnal of Mathematics Education*. 2.
- Munfarikhatin, A., Palobo, M., & Mayasari, D. (2020). *Respon Siswa Terhadap Pengenalan Matematika Melalui Permainan Kartu*. 2, 92–101.
- Murniyati Yanur. (2023). Etika Birokrasi Dalam Meberikan Pelayanan Publik. *Wacana:*

- Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 10(1), 544–554.  
<https://doi.org/10.37304/wacana.v10i1.9583>
- Nawaz, M., Hameed, W. U., & Bhatti, M. I. (2024). Integrating business and market intelligence to expedite service responsiveness: evidence from Malaysia. *Quality and Quantity*, 58(2), 1303–1324. <https://doi.org/10.1007/s11135-023-01689-6>
- O’Conor, R., Benavente, J. Y., Arvanitis, M., Curtis, L. M., Eldeirawi, K., Hasnain-Wynia, R., Federman, A. D., Hebert-Beirne, J., & Wolf, M. S. (2019). Perceived Adequacy of Tangible Social Support and Associations with Health Outcomes Among Older Primary Care Patients. *Journal of General Internal Medicine*, 34(11), 2368–2373. <https://doi.org/10.1007/s11606-019-05110-7>
- Puspita, R., Nur, S., Frederikus, J., & Mana, A. (2024). *Analysis of the Service Quality of the Social Security Administering Agency ( BPJS ) at the Merauke Regency Regional General Hospital*. 01(01), 56–68.
- Raimo, N., & Vitolla, F. (2022). *Corporate reputation and stakeholder engagement : Do assurance quality and assurer attributes matter ? April*, 388–403. <https://doi.org/10.1111/ijau.12287>
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik : Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 2, 845–860. <https://dx.doi.org.10.46930/ojsuda.v32i2.4161>
- Sonani, N., & Yulia, A. (2021). the Effect of Service Quality on Public Satisfaction in the Public Administration Service. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat...|*, 7(02), 128–138.
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Wibowo, J. B., Maskikit, C., & ... (2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Distrik Merauke. *Jurnal Administrasi ...*, 01, 37–57.