PERSEPSI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TANJUNG RHU PEKANBARU

(Public Services Perception in Sub District of Tanjung Rhu, Pekanbaru)

SKRIPSI

Oleh :

EZRA DEFRIANA
NIM : 2061201132

Jurusan : MANAJEMEN



FAKULTAS EKONOMI DAN BISINIS

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2025

PERSEPSI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TANJUNG RHU PEKANBARU

(Public Services Perception in Sub District of Tanjung Rhu, Pekanbaru)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive

Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning

Oleh :

EZRA DEFRIANA
NIM : 2061201132

Jurusan : MANAJEMEN



FAKULTAS EKONOMI DAN BISINIS

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2025

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : EZRA DEFRIANA

NIM : 2061201132

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JUDUL : PERSEPSI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TANJUNG RHU PEKANBARU

PEMBIMBING 1

AFRED SUCI, Ph.D

NIDN 1018057502

PEMBIMBING II

SRI MARYANTI, SE., M.Si

NIDN 1001037502

DEKAN

Dr. DINI ONASIS, S.E.,S.H.,M.M.,M.H.,AK.,CA.ACPA

NIDN 1021088602

KETUA JURUSAN

Dr. AZNURIYANDI, S.E.,M.Si

NIDN 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : EZRA DEFRIANA

NIM : 2061201132

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JUDUL : PERSEPSI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TANJUNG RHU PEKANBARU

KETUA

Dr. AZNURIYANDI, S.E, M.Si

NIDN 1021088602

SEKRETARIS

Dr. IDEL WALDELMI, SE.I, M.Si

NIDN 1008078602

ANGGOTA

AFRED SUCI,Ph. D

NIDN 1018057502

SRI MARYANTI, SE., M.Si

NIDN 1001037502

Prof. Dr. H. ARIZAL N, SE, MM

NIDN 1023046301

Dr. Hj. HADIYATI, SE., MM

NIDN 1029026001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, dan atau Doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan , dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 24 Januari 2025

METERAI TEMPEL

EZRA DEFRIANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu, Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Tanjung Rhu, Pekanbaru. Teknik pengumpulan sampel yaitu *purposive sampling* dengan kriteria masyarakat yang sudah merasakan pelayanan di Kelurahan Tanjung Rhu minimal dua kali dengan jumlah populasi dan sampel dalam penelitian yaitu 150 responden.

Hasil penelitian yaitu (1) Kinerja pelayanan pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, dan empaty berada pada kategori memuaskan (2) Kinerja pelayanan pada dimensi jaminan berada pada kategori belum memuaskan, dan (3) Secara keseluruhan di Kelurahan Tanjung Rhu dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Kata Kunci : Persepsi Pelayanan, Kinerja Pelayanan, Harapan Pelayanan

ABSTRACT

This research aims to analyze the extent of community satisfaction with the quality of public services in Tanjung Rhu Village, Pekanbaru. This research was conducted in Tanjung Rhu Village, Pekanbaru. Sample collection techniques, namely purposive sampling with the criteria of people who have experienced services in Tanjung Rhu Village at least twice, with a total population and sample in the research of 150 respondents.

The results of t he research are (1) Service performance in the dimensions of physical evidence, responsiveness, reliability and empathy is in the satisfactory category (2) Service performance in the guarantee dimension is in the unsatisfactory category, and (3) Overall in Tanjung Rhu Village can be said to be quality and satisfying.

Keywords: Service Perception, Service Performance, Service Expectations

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menentukan segala sesuatu berada ditangan-Nya, sehingga tidak ada setetes embun pun dan segelintir jiwa manusia yang lepas dari ketentuan dan ketetapan-Nya. Puji Syukur atas berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan sunan Skripsi ini yang berjudul: "Persepsi pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu Pekanbaru''yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari banyak pihak kepada penulis. Dalam penelitian skripsi ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Aznuriyandi, SE., M.Si Selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Lancang Kuning.
2. Bapak Afvan Aquino, SE. M.M. selaku Pembimbing Akademik (PA) penulis yang telah memberikan arahan dari awal semeter penulis masuk perkuliahan.
3. Bapak Afred Suci, Ph.D selaku dosen pembimbing pertama penulis, yang tidak ada habisnya memberikan waktu dan bimbingannya serta arahan yang baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Ibu Sri Maryanti, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua penulis yang sudah memberikan bimbingan dan arahannya kepada penulis.

5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama penulis mengikuti kuliah.
6. Bapak Rusli, S.Sos Selaku Lurah Tanjung Rhu yang memberikan izin kepada penulis untuk meneliti di Kelurahan Tanjung Pekanbaru.
7. Bapak Suwarto selaku Sekretaris Lurah Tanjung Rhu yang membimbing dan memberikan ilmu arahnya kepada penulis.
8. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Josep Siagian dan Ibunda Lamria Butar-Butar, terima kasih atas doa, dukungan tiada henti secara moril maupun materil dengan segenap tenaganya demi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah jenjang S1 ini, semoga Tuhan selalu melimpahkan berkat serta umur panjang kepada keduanya, Amin.
9. Adek tercinta Hildaria Siagian dan Daud Siagian, yang membantu, dan turut mendoakan agar penulis cepat menyelesaikan skripsi ini.
10. Fransiskus Edward Sihombing yang tiada habisnya memberikan motivasi dan semangat terhadap penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
11. Rekan rekan mahasiswa program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Lancang Kuning dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini, masih banyak kekuarangan.Akhir kata dari penulis mengucapkan terima kasih, semoga Tuhan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Januari 2025

EZRA DEFRIANA

NIM . 2061201132

DAFTAR ISI

SURAT PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABE vii

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I PENDAHULUAN .....

1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Perumusan Masalah .....

4

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....

5

1.3.1 Tujuan Penelitian .....

5

1.3.2 Manfaat Penelitian 5

1.4 Sistematika Penulisan 5

BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Telaah Pustaka 8

2.1.1 Jasa 8

2.1.1.1 Karakteristik Jasa 9

2.1.1.2 Jenis- Jenis Jasa..... 10

2.1.1.3 Manfaat Layanan Jasa 12

2.1.1.4 Pengertian Pemasaran Jasa 13

2.1.1.5 Dimensi Kualitas Jasa 14

2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa 16

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik 17

2.1.2.2 Bentuk Pelayanan Publik 19

2.1.2.3 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik 20

2.1.2.4 Standar Pelayanan Publik Kep. Menpan No. 63 23

2.1.2.5 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik 26

2.1.2.6 Biaya Pelayanan Publik 28

2.1.2.7 Indikator Kualitas Pelayanan Publik 29

2.2.2.8 Tujuan Dan Manfaat Kualitas Pelayanan Publik 31

2.2 Jurnal Penelitian 32

2.3 Kerangka Pemikiran 38

2.4 Hipotesis 40

BAB III METODE PENELITIAN 41

3.1 Objek Penelitian 41

3.2 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel 41

3.3 Jenis Dan Sumber Data 42
3.3.1 Jenis Data 42
3.3.2 Sumber Data 42
3.4 Teknik Pengambilan Data 43
3.5 Identifikasi Dan Operasional Variabel 43
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian 45
3.6.1 Uji Validitas 45
3.6.2 Uji Reabilitas 46
3.7 Teknik Analisis Data 47
3..7.1 Metode Perception – Expectation Gap 47
BAB IV GMBARAN UMUM KELURAHAN TANJUNG RHU..... 49
4.1 Sejarah Kelurahan Tanjung Rhu 49
4.2 Visi Dan Misi 49
4.2.1 Visi..... 50
4.2.2 Misi 50
4.3 Geografis 50
4.4 Struktur Organisasi 52
4.5 Fungsi Dan Tugas Struktur Organisasi 54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
5.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden 59
5.1.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 59
5.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 60

5.1.1.3 Deskripsikan Responden Berdasarkan Pendidikan 60

5.1.1.4 Deskripsikan Responden Berdasarkan Pekerjaan 61

5.1.2 Analisis Responden 62

5.1.2.1 Uji Validitas 62

5.1.2.2 Uji Reabilitas 64

5.1.3 Deskripsi Tanggapan Responden 65

5.1.3.1 Tanggapan Responden Pada Variabel Kepentingan Pelayanan 66

5.1.3.2 Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja Pelayanan 70

5.1.4 Perhitungan Servqual (Metode Perception-Expectation Gap) 74

5.2 Pembahasan Hasil Penelitian 78

5.2.1 Bukti Fisik 78

5.2.2 Daya Tanggap 79

5.2.3 Kehandalan 80

5.2.4 Jaminan 81

5.2.5 Empati 82

BAB VI PENUTUP 84

6.1 Kesimpulan 84

6.2 Saran 84

DAFTAR TABEL

2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu 32

3.1 Bobot Jawaban Responden 43

3.2 Identifikasi Dan Operasional Variabel 43

4.1 Jumlah Penduduk Di Kelurahan Tanjung Rhu 51

5.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 59

5.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 60

5.3 Deskripsi Respondedn Berdasarkan Pendidikan 61

5.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan 62

5.5 Uji Validitas 63

5.6 Uji Reabilitas 65

5.7 Penilaian Responden 66

5.8 Distribusi Responden Kepentingan Pelayanan 68

5.9 Distribusi Variabel Kinerja Pelayanan 70

5.10 Skor Servqual 75

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran 40

4.1 Struktur Organisasi 53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah wilayah ataupun pemerintahan pusat. Pemerintahan memiliki kedudukan dalam menyediakan pelayanan yang sudah diamanatkan dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 yang berbunyi "Pelayanan Publik merupakan rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas benda, jasa serta/ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik."

Pelayanan publik menurut Mulyadi (2016:39) adalah merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan.

Maklumat pelayanan menurut Taylor, dkk (2014) diartikan sebagai pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Persepsi pelayanan publik adalah pandangan atau penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah setempat. Persepsi pelayanan publik untuk mengetahui tanggapan yang bervariasi dari individu ke

individu yang saling berinteraksi karena mempunyai cara-cara, norma-norma, nilai-nilai, dan prosedur yang ada. Tetapi umumnya mencerminkan pengalaman pribadi warga dalam mengakses dan menggunakan layanan yang disediakan oleh pemerintah kelurahan tersebut. Persepsi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, keterjangkauan, waktu respon, dan tingkat kepuasan penerima layanan.

Salah satu tingkat pemerintahan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik adalah tingkat kelurahan. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil di Indonesia yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan dasar kepada masyarakat di tingkat lokal. Kelurahan Tanjung Rhu di Pekanbaru, sebagai bagian dari sistem pemerintahan di Indonesia, juga memiliki tanggung jawab, pemberdayaan masyarakat, ketentraman dan ketertiban umum dalam memberikan pelayanan publik kepada penduduknya.

Akan tetapi, kenyataan bahwa di Kelurahan Tanjung Rhu masih kurang dalam hal pelayanan publik. Menurut hasil wawancara penulis dengan sejumlah warga di Kelurahan Tanjung Rhu ini disebabkan karena tidak adanya ketentuan standar waktu dalam penyelesaian surat resmi, tidak adanya SOP, minimnya informasi terkait tata cara serta persyaratan pengurusan surat seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Domisili, Surat keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar Perkawinan, Surat Keterangan Usaha, Surat Penghasilan, Surat Keterangan Nama Orang yang Sama, dan Surat Ahli Waris.

Penelitian oleh Achmad (2022) berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar, menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Lajangiru dapat dikatakan sudah berkualitas. Hal ini ditandai dengan kemampuan para pegawai meyakinkan masyarakat dapat tercapai dan memberikan pelayanan sesuai apa yang dibutuhkan dan dinginkan masyarakat agar masyarakat percaya atas pelayanan yang diberikan dan tidak terjadi kesalahan pada proses pemberian layanan. Namun demikian, masih ada sejumlah kendala serupa yang mengakibatkan lambatnya proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Makassar.

Penelitian oleh Rachman (2020) berjudul Peran Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Sungai Paring masih belum optimal, hal ini didapat dibuktikan dengan dengan masih lemahnya sikap, kemampuan, semangat kerja pegawai dan perlu lebih di tingkatkan lagi pelayananan yang di berikan oleh masyrakat agar lebih optimal.

Penelitian oleh PinPin et al (2022) berjudul Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia saat ini sudah baik masyarakat juga bisa memberikan saran terkait lemahnya tingkat pelayanan dikantor lurah tersebut.

Mengingat bahwa masih terdapat keluhan pelayanan di Kelurahan Tanjung Rhu ditambah dengan temuan-temuan penelitian sebelumnya terkait pelayanan di Kelurahan, oleh karena itu penelitian tentang persepsi pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu Pekanbaru menjadi menarik dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini akan membantu dalam memahami sejauh mana pelayanan publik di kelurahan tersebut mencapai tujuan-tujuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang baik dan responsif. Dengan menggali persepsi warga terhadap pelayanan publik, kita dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada, serta mengevaluasi apakah pelayanan tersebut mencerminkan kebutuhan dan harapan terhadap masyarakat setempat.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah kelurahan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki hubungan dengan warga. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi perbaikan pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu Pekanbaru dan mendorong upaya menuju pemerintahan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini yaitu "Bagaimana tingkat kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu Pekanbaru."

1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk menganalisis sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu, Pekanbaru.

1.3.2 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi peneliti untuk menambah wawasan dalam mengetahui perilaku masyarakat pada bidang manajemen pemasaran terutama pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu Pekanbaru.
2. Sebagai masukkan bagi instansi dalam mengetahui perilaku masyarakat pemerintahan di Kelurahan Tanjung Rhu Pekanbaru.
3. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya pada masa yang akan melakukan penelitian dengan topik permasalahan yang hampir sama.

1.4. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan merupakan suatu pola dalam menyusun karya ilmiah untuk memperoleh gambaran secara garis besar dari bab pertama hingga bab terakhir. Untuk lebih memudahkan dalam memahami penelitian ini, maka penulis membagi sistematika penulisannya dalam enam bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pada bab ini penulis menyajikan tinjauan pustaka yang meliputi landasan teori, membahas telaah penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis serta kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini penulis menjelaskan tentang tata cara penulisan yang dilaksanakan seperti : lokasi penelitian, populasi dan sampel, objek penelitian, jenis dan sumber data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM KANTOR LURAH TANJUNG RHU PEKANBARU

Pada bab ini, penulis memaparkan tentang sejarah Kantor Tanjung Rhu Pekanbaru, struktur organisasi dan aktivitas organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan masalah tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kesempurnaan penelitian ini.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian yaitu hasil penelitian menjelaskan secara keseluruhan kinerja pelayanan secara keseluruhan di Kelurahan Tanjung Rhu sudah memuaskan karena rata-rata persespi sebesar 4,23 lebih besar dari rata-rata harapan sebesar 4,14. Kinerja pelayanan yang memuaskan terdapat pada dimensi bukti fisik, dimensi daya tanggap, dimensi kehandalan, dan dimensi jaminan yang memiliki nilai yang memiliki nilai kinerja lebih tinggi dari pada harapan. Sedangkan pada dimensi jaminan masih belum baik dan berkualitas karena memiliki nilai kinerja lebih rendah dari pada harapan

6.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka saran peneliti untuk penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi kelurahan tanjung rhu
    a. Pada dimensi bukti fisik Kelurahan Tanjung Rhu harus menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat selama menunggu pelayanan seperti TV, koran, majalah atau minuman pans. Tujuannya adalah supaya masyarakat tidak bosan menunggu jika pelayanannya diharuskan menunggu dalam waktu yang lama.
    b. Pada dimensi daya tanggap Kelurahan Tanjung Rhu harus memberikan pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat baik tanpa membeda-

bedakan status. Kelurahan Tanjung Rhu harus menyediakan pelayanan kusus bagi penyandang disabilitas, orang tua (lansia), ibu hamil, dan orang sakit.

c. Pada dimensi kehandalan Kelurahan Tanjung Rhu harus memberikan pelayanan yang cepat dalam melayani masyarakat. Kelurahan Tanjung Rhu harus memberikan pelatihan kusus guna meningkatkan kompetensi pegawai dalam melayani masyarakat.
d. Pada dimensi jaminan Kelurahan Tanjung Rhu harus memiliki jadwal pelayanan yang tetap jelas, mulai dari pembukaan dan penutupan jadwal pelayanan. Kelurahan Tanjung Rhu bisa membuat sebuah baliho yang besar tentang jadwal dan proses pelayanan, kemudian baliho tersebut di pajang didepan kantor kelurahan supaya seluruh masyarakat bisa membaca dan memperoleh informasi.
e. Pada dimensi empati Kelurahan Tanjung Rhu harus memiliki sikap yang sabar, terbuka, dan responsif dalam menerima saran dari masyarakat. Kelurahan Tanjung Rhu harus menjadikan saran yang diberikan oleh masyarakat sebagai pembelajaran untuk berkembang menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

a. Bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan memperluas objek penelitian seperti melakukan penelitian pada kelurahan yang memiliki karakteristik masyarakat yang berbeda dengan peneliti. Peneliti berikutnya

juga bisa meneliti tingkat administrasi yang berbeda seperti pemerintahan kabupaten, pemerintahan kota atau instansi swasta.

b. Bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti dengan menambahkan variabel yang akan diteliti seperti mengukur persepsi masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi atau peneliti berikutnya dapat menfokuskan penelitian pada kelompok tertentu seperti disabilitas, perempuan dan lansia.

DAFTAR PUSTAKA

Akay, Reseal (2021**) *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Tikala.*** Vol 1, no. 1, 2021 ISSN: 2088-2815.

Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). ***Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar.*** Kajian Ilmiah Mahasiswa AdministrasiPublik (KIMAP), 3(4), 1088-109

Botutihe, N. (2017).K ***Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo***. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(1), 1–12.2017

Crismanto, Y., and Noya, S., (2015) ***Analisis Kesenjangan Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu*** *ISO 9001:2015* pada CV. Tirta Mangkok Merah, Jurnal Teknologi Informasi, dan Industri, 1(2), 2018, pp. 73- 81.

Deden Achmad, 2022, ***Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar.*** Volume 3 Nomor 4.

Didin. (2019). ***Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan).*** Surabaya. Deepublish. Hlm. 10

Didin Fatihudin. (2019***) PEMASARAN JASA (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)***. Yogyakarta: Deepublish.

Fitria. (2021) ***Manajemen Pemasaran Jasa,*** Yayasan Kita Menulis. Hlm 80-81.

Fran Sayekti***, Bahagia Tarigan, Lilis Endang Wijayanti, Reni Utami, (2022), Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa,*** jurnal Riset Akuntansi dan Auditing, olume 9 , Edisi 1, Maret 2022, 16 – 27

Ghazali, H., dkk. (2018). ***Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23.***Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gazali, H., dkk. (2023). ***Manajemen Pemasaran Lanjutan.*** Malang: Ahlimedia Press.

Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). ***A primer on partial***

least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Sage Publications

Hikmah Muhaimin, 2023, ***Etika Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Layanan Public Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Kepercayaan Masyarakat.*** Journal Law And Government. Vol 1, No. 2, Agustus , pp. 122-132.

Indra Gunawan (2019), ***Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap KepuasanMasyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur,*** Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1, April 2019

Khalimah, Sos, Diponegoro (2013) ***'Implikasi Penerapan One Stop Service Pelayanan Investasi.***

Komarudin (2014). ***Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik***, Jakarta: Genesindo. Di Kabupaten Kudus', pp.3-6.

Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). ***Marketing Management 14th Edition.*** New Jersey, Pearson Education, Inc.

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, (2012) ***Manajemen Pemasaran.Edisi bahasa Indonesia. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta. Erlangga.***

Kotler, Phillip.(2016). ***Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.***

Lahtinen. (2020) ***'Long live the marketing mix. Testing the effectiveness of the commercial marketing mix in a social marketing context',*** Journal of Social Marketing, 10(3), pp. 357–375. doi: 10.1108/JSOCM-10-2018-0122.

Lupiyoadi, R. (2014a) '***Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa'***, CV. Andi Offset. Yogyakarta, 353.

Miftahul Khoir dan Rio Haribowo (2023). ***Jurnal Manajemen Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Volume 15 Issue 1 2023 pages 76-81.***

Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018***). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Publik*** : (Jurnal Ilmu

Administrasi), 6(2), 102-110.2017.

Muhammad Adam. (2014) ***Manajemen Pemasaran Jasa,*** Banda Aceh : Alfabeta**.** Hlmn 2-11.

Mukarom, (2016). ***Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*****.**Bandung: Pustaka Setia.

Mursalin, Ahmad Firman, Badaruddin, (2023), ***Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan***, Jurnal Cash Flow, Vol 1 no 1 hl 146-160**.**

Rachman, Muhammad Arief (2020) ***Peran Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar***

Reni Febrina, 2020, ***Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi,*** Jurnal El-Kahfi, Vol. 1 No. 1 Tahun 2020.

Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. ***Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyususnan SOP, Standart Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Birokrasi)***. Bandung. Alfabeta. Hlm. 39.

PinPin. Halawa,Yosrudi. Hulu,Temawanolo. 2022, ***Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia***, Jurnal Governance Opinion, Volume 7, Nomor 1, 2022 April ; 76-86.

Reseal Akay, 2021**, *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Tikala.*** Vol 1, no. 1, 2021 ISSN: 2088-2815.

Robi Cahyadi Kurniawan (2016) ***"Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah"***, Fiat Justisia Journal of Law, Vol.10 No.03 juli- september 2016,573.

Sinambela, L. P. (2014). ***Reformasi Pelayanan Publik***. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. ***Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi***. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 78-79

Sugiyono. (2018). ***Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*** Badung: ALFABETA CV.

Sri Purwiningsih, (2021), ***Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tonus,*** Jurnal Ilmiah Kesmas IJ (Indonesia Jaya) Vol. 21 No. 2, September 2021 (1-8).

Syaiful. (2019). ***Mengelola Perusahaan Jasa Profesional***, Jakarta. Gramedia Pustaka Utama. Hlm. 8

Taylor, I., & Taylor, M. M. (2014). ***Writing and Literacy in Chinese, Korean and Japanese,Revised Edition (Vol. 14). John Benjamins Publishing Company.***