E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3577-3587
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Analisis Kualitas Layanan Publik Melalui Pendekatan Total Quality Management di Kantor Lurah Dannuang

Taufiq[1], Sri Andayaningsih[2], Syahidah Rahmah[3]

[1,2,3] Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar
e-mail: taufiq.mei04@gmail.com , sri.andyaningsih@unismuh.ac.id , syahidah_rahmah@unismuh.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Lurah Dannuang, Kabupaten Bulukumba. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap sembilan informan yang dipilih secara purposive, terdiri atas lurah, kepala seksi kesejahteraan sosial, empat pegawai, dan tiga warga pengguna layanan. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip TQM telah mendukung pelayanan yang relatif cepat, tepat, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Fokus pada pengguna layanan terlihat dari komunikasi langsung, pemberian informasi, serta bantuan kepada warga dalam melengkapi persyaratan administrasi. Perbaikan berkelanjutan dilakukan melalui evaluasi, penerimaan masukan, penyederhanaan prosedur, pelatihan, dan rencana pemanfaatan teknologi. Keterlibatan pegawai ditunjukkan melalui pembagian tugas dan koordinasi antarstaf. Pada dimensi kualitas layanan, bukti fisik dinilai cukup memadai; keandalan didukung oleh prosedur dan standar waktu pelayanan sekitar 5–10 menit; daya tanggap tampak dari kesediaan pegawai menjawab pertanyaan dan menindaklanjuti keluhan; jaminan tercermin dalam sikap sopan dan profesional; sedangkan empati diwujudkan melalui pelayanan yang adil tanpa diskriminasi. Meski demikian, kecepatan pelayanan, pengelolaan antrean, konsistensi prosedur, dan pengembangan fasilitas masih perlu ditingkatkan. Penelitian menyimpulkan bahwa prinsip TQM relevan untuk memperkuat kualitas layanan publik pada tingkat kelurahan apabila didukung evaluasi rutin, kompetensi pegawai, fasilitas yang memadai, dan partisipasi masyarakat.

Kata Kunci: Total Quality Management; Kualitas Layanan Publik; Pelayanan Kelurahan; SERVQUAL; Perbaikan Berkelanjutan

Abstract

This study aimed to analyze the implementation of Total Quality Management (TQM) in improving public service quality at the Dannuang Village Office, Bulukumba Regency. A

descriptive qualitative approach with a case-study design was employed. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving nine purposively selected informants: the village head, the head of social welfare affairs, four employees, and three service users. Data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model, comprising data reduction, data display, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that TQM principles supported services that were generally timely, accurate, courteous, and oriented toward community needs. Customer focus was reflected in direct communication, clear explanations, and assistance for residents completing administrative requirements. Continuous improvement was pursued through service evaluation, feedback, simplified procedures, staff training, and plans to use technology. Employee involvement was evident in task allocation and coordination among staff. Regarding service quality, physical facilities were considered reasonably adequate; reliability was supported by procedures and a reported service standard of approximately 5–10 minutes; responsiveness was reflected in employees' willingness to answer questions and address complaints; assurance was demonstrated through professional and courteous conduct; and empathy was expressed through fair, non-discriminatory treatment. Nevertheless, service speed, queue management, procedural consistency, and facility development still require improvement. The study concludes that TQM is relevant to strengthening public services at the village-office level when supported by regular evaluation, employee competence, adequate facilities, and community participation.

Keywords: Total Quality Management; Public Service Quality; Village Office; SERVQUAL; Continuous Improvement

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan bentuk kehadiran pemerintah yang paling dekat dengan kehidupan masyarakat. Kantor kelurahan menjadi salah satu unit administrasi yang berhubungan langsung dengan warga dalam pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, pengantar berbagai keperluan, serta fasilitasi program pemerintah. Karena itu, pelayanan yang cepat, tepat, jelas, ramah, dan akuntabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat serta kepercayaan kepada pemerintah setempat. Ketika pelayanan belum sesuai harapan, dampaknya dapat berupa waktu tunggu yang panjang, kebingungan mengenai persyaratan, dan menurunnya kepercayaan terhadap institusi publik (Dani et al., 2023; Hariyoko et al., 2024).

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menekankan kualitas secara menyeluruh dan berkelanjutan melalui perhatian pada pengguna layanan, perbaikan proses, keterlibatan pegawai, kepemimpinan, dan budaya mutu. Dalam organisasi publik, prinsip ini dapat diterapkan dengan menyusun prosedur pelayanan yang jelas, meningkatkan kompetensi aparatur, memantau kinerja, serta menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi. TQM tidak semata-mata berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga dengan proses yang konsisten dan kemampuan organisasi memperbaiki kekurangan berdasarkan umpan balik (Fadli et al., 2024; Alsaqer et al., 2024).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu dapat mendukung efektivitas layanan dan kepuasan masyarakat. Husin et al. (2024) menyoroti peran fokus pada pengguna layanan, perbaikan berkelanjutan, dan partisipasi pegawai, sekaligus mencatat bahwa SOP dan kompetensi aparatur perlu diperkuat. Hariyoko et al. (2024) juga membahas kontribusi TQM terhadap koordinasi dan proses layanan di tingkat pemerintahan lokal. Sementara itu, kajian kualitas layanan dengan pendekatan SERVQUAL menekankan lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sebagai dasar untuk memahami pengalaman pengguna layanan (Widianto & Zunaidi, 2024).

Berdasarkan pengamatan awal yang diuraikan dalam skripsi, pelayanan di Kantor Lurah Dannuang masih menghadapi tantangan seperti antrean, kebutuhan akan konsistensi prosedur, dan ketergantungan proses pada kesiapan pegawai tertentu. Masyarakat mengharapkan proses yang mudah dipahami dan transparan, sementara kantor kelurahan perlu menyesuaikan kapasitas pegawai, fasilitas, dan prosedur dengan kebutuhan layanan sehari-hari. Di sisi lain, kantor telah melakukan upaya pembagian tugas, komunikasi dengan masyarakat, serta perbaikan proses pelayanan.

Ruang kajian penelitian ini terletak pada pemahaman tentang bagaimana prinsip TQM dilaksanakan dalam konteks kantor kelurahan dan bagaimana praktik tersebut tercermin pada kualitas layanan yang dirasakan masyarakat. Penelitian ini tidak menggunakan pengujian statistik untuk mengukur pengaruh antarvariabel; fokusnya adalah mendeskripsikan praktik, pengalaman, serta tantangan berdasarkan keterangan informan dan pengamatan lapangan. Dengan demikian, tujuan penelitian adalah menganalisis penerapan TQM dalam kualitas layanan publik di Kantor Lurah Dannuang, Kabupaten Bulukumba, dengan memperhatikan fokus pada pengguna layanan, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan pegawai, serta dimensi kualitas layanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pendekatan tersebut dipilih untuk memahami praktik pelayanan, pengalaman informan, dan konteks penerapan Total Quality Management di Kantor Lurah Dannuang. Lokasi penelitian berada di Kelurahan Dannuang, Kecamatan Ujung Loe, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan. Skripsi menyebutkan pelaksanaan penelitian berlangsung sekitar dua bulan, dari Desember 2025 sampai Februari 2026; tanggal wawancara yang tercantum dalam transkrip berada pada Maret–April 2026. Perbedaan rentang waktu ini dipertahankan sebagai informasi yang tercantum dalam naskah sumber dan sebaiknya dikonfirmasi sebelum publikasi.

Informan dipilih menggunakan purposive sampling, yaitu berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka tentang pelayanan publik. Jumlah informan sebanyak sembilan orang, terdiri atas Nur Amal, S.H. selaku lurah; Andi Masgap Makna, S.Sos. selaku Kasi Kesejahteraan Sosial; empat pegawai, yaitu Rosmini, Israil, Sulfiana, dan Ainul Bayani Asdar; serta tiga masyarakat pengguna layanan, yaitu Hamraeni, Dwi Wahyuni, dan Patta Nur. Komposisi ini memungkinkan informasi dari pihak pengelola, pelaksana, dan penerima layanan dibandingkan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap proses pelayanan, interaksi pegawai dengan warga, prosedur, antrean, serta fasilitas yang

digunakan. Dokumentasi dan studi pustaka digunakan sebagai sumber pendukung, termasuk dokumen administrasi dan prosedur layanan yang tersedia serta literatur mengenai TQM dan kualitas layanan publik. Naskah skripsi juga menjelaskan data sekunder berupa dokumen kantor, laporan pelayanan, SOP, dan sumber ilmiah; ketersediaan setiap dokumen tersebut perlu dipastikan kembali jika akan dilaporkan sebagai dokumen yang benar-benar dianalisis.

Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahap. Pertama, reduksi data dilakukan dengan memilih dan mengelompokkan informasi yang relevan dengan fokus TQM dan kualitas layanan. Kedua, penyajian data dilakukan melalui uraian naratif dan pengelompokan temuan menurut tema. Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan dengan menelaah pola jawaban informan serta membandingkan keterangan aparatur dan masyarakat. Keabsahan interpretasi diperkuat melalui perbandingan sumber wawancara, observasi, dan dokumentasi sejauh data tersedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum dan Karakteristik Informan

Kantor Lurah Dannuang merupakan unit pemerintahan yang memberikan pelayanan administrasi langsung kepada masyarakat di Kecamatan Ujung Loe, Kabupaten Bulukumba. Jenis layanan yang disebutkan dalam wawancara antara lain pengurusan KTP, pengantar pernikahan, administrasi kelahiran, surat keterangan, dan kebutuhan administratif lainnya. Latar belakang masyarakat yang beragam membuat kemudahan akses, kejelasan persyaratan, ketepatan waktu, dan perlakuan yang adil menjadi unsur penting dalam kualitas layanan.

Informasi penelitian bersumber dari enam informan internal—lurah, Kasi Kessos, dan empat pegawai—serta tiga warga pengguna layanan. Data dari aparatur memberikan gambaran tentang prosedur dan upaya perbaikan, sedangkan keterangan masyarakat membantu menilai pengalaman layanan secara langsung. Ketiga warga pada umumnya menyampaikan pengalaman yang positif, tetapi tetap memberikan masukan terkait kecepatan pelayanan, antrean, dan peningkatan fasilitas.

Penerapan Total Quality Management

Fokus pada Pengguna Layanan

Fokus pada pengguna layanan terlihat dari pengakuan pihak kelurahan bahwa pelayanan administrasi merupakan fungsi utama kantor. Lurah menjelaskan bahwa kantor melayani berbagai kebutuhan administrasi masyarakat, sementara Kasi Kessos menyatakan pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat sepanjang memenuhi aturan. Pegawai juga menekankan pentingnya kelengkapan persyaratan agar permohonan dapat diproses dengan baik. Keterangan ini menunjukkan bahwa kebutuhan warga menjadi titik awal pelayanan, tetapi pemenuhannya tetap berada dalam kerangka ketentuan administrasi.

Informan internal menyebut komunikasi langsung, survei kepuasan, kotak saran, dan pengaduan sebagai cara memahami kebutuhan masyarakat. Dalam pengalaman pengguna layanan, penjelasan prosedur dinilai cukup sederhana dan mudah dipahami. Salah seorang warga menyatakan bahwa proses pelayanan mudah karena penjelasan pegawai jelas, sedangkan warga lain mengakui masih ada hal tertentu yang perlu dijelaskan kembali.

Perbedaan kecil ini menunjukkan pentingnya memastikan bahwa informasi layanan disampaikan secara konsisten kepada setiap pengguna.

Secara analitis, fokus pada masyarakat sudah tampak dalam interaksi langsung, pemberian arahan, dan upaya membantu kelengkapan dokumen. Namun, fokus pelanggan dalam kerangka TQM tidak berhenti pada sikap ramah; organisasi juga perlu mengubah masukan warga menjadi tindakan yang terukur. Karena itu, pencatatan jenis pertanyaan, keluhan, dan waktu penyelesaian dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan prioritas perbaikan.

Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan dilakukan melalui evaluasi pelayanan, penerimaan masukan, penyederhanaan prosedur, peningkatan kemampuan pegawai, dan rencana pengembangan fasilitas sesuai ketersediaan anggaran. Informan menyebut bahwa kualitas layanan ditingkatkan secara bertahap melalui pemantauan kinerja dan tindak lanjut keluhan. Upaya tersebut sejalan dengan prinsip TQM yang menempatkan perbaikan sebagai proses berulang, bukan kegiatan yang hanya dilakukan ketika muncul masalah.

Temuan dari masyarakat memperlihatkan bahwa pelayanan secara umum dianggap memuaskan, tetapi kecepatan dan fasilitas masih perlu diperbaiki. Dwi Wahyuni menyampaikan bahwa pelayanan cukup cepat meskipun kadang harus menunggu antrean dan fasilitas dapat ditingkatkan. Patta Nur menyarankan optimalisasi antrean berbasis digital untuk mengurangi waktu tunggu. Masukan ini dapat menjadi agenda evaluasi yang konkret, misalnya dengan memantau waktu tunggu, waktu penyelesaian, frekuensi keluhan, serta penyebab berkas tertunda.

Perbaikan berkelanjutan juga memerlukan siklus tindak lanjut yang terdokumentasi. Masukan masyarakat sebaiknya dicatat, dikelompokkan, ditentukan penanggung jawabnya, kemudian dievaluasi setelah perubahan diterapkan. Dengan cara tersebut, komitmen perbaikan tidak hanya tercermin dari kesediaan menerima saran, tetapi juga dari bukti perubahan pada proses layanan.

Keterlibatan Pegawai

Keterlibatan pegawai tercermin melalui pembagian tugas dan koordinasi dalam pelayanan. Lurah menyampaikan bahwa staf telah memiliki tugas masing-masing sehingga proses layanan dapat dijalankan secara terarah. Informan lain menekankan komunikasi antarpegawai, kerja sama tim, dan tanggung jawab aktif dalam membantu masyarakat. Pembagian tugas yang jelas berpotensi mengurangi tumpang tindih pekerjaan serta mendukung penyelesaian administrasi secara efisien.

Selain koordinasi, peningkatan kompetensi pegawai disebut dilakukan melalui pelatihan, pendidikan, pengalaman kerja, pengawasan, dan evaluasi. Penguasaan teknologi juga dipandang penting karena proses administrasi semakin membutuhkan penggunaan perangkat komputer. Meskipun demikian, uraian hasil lebih banyak menunjukkan pernyataan dan upaya yang direncanakan daripada bukti terukur mengenai frekuensi pelatihan atau perubahan kinerja setelah pelatihan. Karena itu, dokumentasi pelatihan dan evaluasi kompetensi akan membantu kantor menilai efektivitas pengembangan pegawai.

Secara keseluruhan, keterlibatan pegawai mendukung budaya layanan yang kolaboratif. Agar lebih kuat, setiap pegawai dapat dilibatkan dalam pembahasan masalah layanan secara

berkala, termasuk menyampaikan hambatan operasional dan usulan perbaikan. Langkah ini sesuai dengan TQM yang memandang pegawai sebagai sumber pengetahuan penting untuk menemukan peluang perbaikan dari kegiatan sehari-hari.

Kualitas Layanan Publik Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi bukti fisik berkaitan dengan ruang pelayanan, ruang tunggu, meja pelayanan, media informasi, peralatan administrasi, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan. Informan masyarakat menilai fasilitas di Kantor Lurah Dannuang cukup lengkap dan ruang tunggu relatif nyaman. Aparatur juga menyebut sarana dan prasarana yang tersedia cukup memadai, meskipun pengembangan fasilitas masih bergantung pada ketersediaan anggaran.

Penilaian positif tersebut menunjukkan bahwa fasilitas dasar mendukung pengalaman pelayanan. Namun, masukan warga agar fasilitas ditambah dan diperbaiki mengindikasikan bahwa kondisi yang ada belum sepenuhnya optimal. Pengembangan sebaiknya diarahkan pada kebutuhan yang paling berdampak terhadap kelancaran layanan, seperti penataan ruang tunggu, informasi persyaratan yang mudah terlihat, kelengkapan alat kerja, dan akses bagi kelompok masyarakat yang membutuhkan bantuan. Hal ini konsisten dengan pandangan bahwa bukti fisik membentuk kesan awal pengguna terhadap profesionalisme penyelenggara layanan (Dani et al., 2023; Agustina et al., 2024).

Keandalan (Reliability)

Keandalan menunjukkan kemampuan memberikan layanan secara akurat, konsisten, sesuai prosedur, dan dalam waktu yang dijanjikan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan di Kantor Lurah Dannuang dinyatakan mengikuti SOP dan memiliki standar waktu. Skripsi menyebutkan bahwa beberapa proses administrasi dapat diselesaikan sekitar 5–10 menit. Informan masyarakat juga menyatakan pelayanan telah sesuai prosedur dan umumnya tidak mengalami penundaan yang tidak perlu.

Meski demikian, pengalaman warga menunjukkan bahwa antrean kadang tetap terjadi. Oleh sebab itu, waktu penyelesaian 5–10 menit perlu dipahami sebagai standar atau gambaran proses tertentu yang disebut dalam naskah, bukan sebagai hasil pengukuran rata-rata seluruh jenis layanan. Keandalan akan semakin terjaga apabila persyaratan, alur, petugas penanggung jawab, dan estimasi waktu setiap jenis layanan diinformasikan secara konsisten. Pemeriksaan kelengkapan berkas sejak awal juga membantu mengurangi pengulangan proses dan kesalahan administrasi.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan pegawai membantu masyarakat, menjawab pertanyaan, serta merespons keluhan. Informan internal menyatakan bahwa pegawai berupaya tetap berada di ruang pelayanan, menyederhanakan proses, memberikan penjelasan, dan menawarkan solusi ketika warga mengalami kesulitan. Masyarakat juga menilai pegawai cukup ramah dan tanggap dalam menjelaskan prosedur serta menindaklanjuti keluhan.

Walaupun demikian, kebutuhan untuk meningkatkan kecepatan layanan dan mengelola antrean tetap muncul dalam keterangan warga. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap responsif telah menjadi kekuatan, tetapi efektivitas operasional masih dapat ditingkatkan. Papan informasi alur layanan, sistem antrean sederhana, pembagian tugas saat jam sibuk,

serta pencatatan waktu tunggu dapat membantu memperkuat daya tanggap. Teknologi digital dapat dipertimbangkan secara bertahap sesuai kemampuan fasilitas dan literasi digital pengguna.

Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan mencakup kompetensi, kesopanan, profesionalisme, kepastian prosedur, dan kemampuan petugas menumbuhkan kepercayaan. Masyarakat menyampaikan bahwa pegawai bersikap sopan, ramah, dan mampu memberikan penjelasan yang mudah dimengerti. Kesesuaian proses dengan prosedur juga memberi rasa kepastian kepada warga bahwa permohonan mereka ditangani secara administratif.

Aparatur menyebut pelatihan, pendidikan, pengalaman kerja, pengawasan, dan evaluasi sebagai cara menjaga kompetensi. Praktik pelayanan yang profesional perlu terus didukung dengan pemutakhiran pengetahuan tentang persyaratan layanan, kemampuan menggunakan perangkat kerja, dan komunikasi yang jelas. Selain itu, kepastian waktu perlu disampaikan secara realistis agar jaminan layanan tidak hanya berupa keramahan, tetapi juga dapat diandalkan dalam penyelesaian urusan masyarakat.

Empati (Empathy)

Empati tampak dari perhatian pegawai terhadap kesulitan warga, kesediaan memberikan arahan, serta perlakuan yang adil tanpa membedakan latar belakang sosial. Informan internal menyatakan bahwa warga yang mengalami kekurangan dokumen dibantu melalui penjelasan dan petunjuk untuk melengkapi persyaratan. Ketiga pengguna layanan pada umumnya menggambarkan pengalaman yang baik dan menilai pegawai ramah serta membantu.

Temuan tersebut memperlihatkan orientasi pelayanan yang humanis. Dalam pelayanan publik, empati berarti memahami kebutuhan pengguna dan menyesuaikan penjelasan dengan kondisi mereka, bukan sekadar menyelesaikan dokumen. Konsistensi perlakuan yang adil perlu dijaga untuk semua warga, termasuk mereka yang kurang memahami prosedur administrasi. Kanal pengaduan dan komunikasi langsung dapat menjadi sarana untuk mengenali kebutuhan yang belum terpenuhi.

Sintesis Temuan

Secara umum, penerapan TQM di Kantor Lurah Dannuang tampak melalui orientasi kepada masyarakat, evaluasi dan perbaikan proses, serta pembagian tugas dan koordinasi pegawai. Pada saat yang sama, dimensi SERVQUAL memperlihatkan bahwa masyarakat menilai keramahan, kejelasan penjelasan, kepatuhan pada prosedur, dan fasilitas dasar secara positif. Hubungan kedua kerangka tersebut terlihat dalam praktik: fokus pada pengguna layanan mendukung empati dan daya tanggap; perbaikan berkelanjutan berhubungan dengan keandalan dan pengelolaan waktu; sedangkan keterlibatan pegawai membantu menjaga konsistensi proses dan jaminan pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan literatur yang menekankan bahwa manajemen mutu dapat meningkatkan kualitas layanan apabila didukung prosedur yang jelas, pengembangan kemampuan pegawai, dan evaluasi rutin (Husin et al., 2024; Mareta et al., 2025). Namun, penelitian ini bersifat kualitatif dan berbasis sembilan informan pada satu kantor kelurahan, sehingga hasilnya menggambarkan konteks penelitian dan tidak dimaksudkan untuk mewakili seluruh kantor kelurahan. Naskah sumber juga memuat beberapa uraian konseptual tentang

metode campuran dan kuesioner, sedangkan pelaksanaan dan hasil yang dijabarkan terutama berupa wawancara, observasi, serta dokumentasi; artikel ini karena itu mengikuti pendekatan kualitatif yang konsisten dengan uraian metode dan hasil utama.

Ringkasan temuan utama dan implikasi perbaikan disajikan pada Tabel 1. Tabel ini merangkum keterkaitan antara prinsip TQM, bukti empiris yang muncul dalam wawancara, dan prioritas pengembangan layanan.

Tabel 1. Ringkasan temuan penerapan TQM dan kualitas layanan publik

Aspek	Temuan Utama	Implikasi Perbaikan
Fokus Pengguna Layanan	Komunikasi langsung, penjelasan persyaratan, dan bantuan melengkapi dokumen.	Standarkan informasi layanan dan dokumentasikan pertanyaan serta keluhan yang sering muncul.
Perbaikan berkelanjutan	Evaluasi, penerimaan masukan, penyederhanaan prosedur, dan rencana peningkatan fasilitas.	Buat catatan tindak lanjut dengan penanggung jawab dan waktu evaluasi.
Keterlibatan pegawai	Pembagian tugas, koordinasi, pelatihan, pengawasan, dan kerja sama tim.	Lakukan evaluasi rutin bersama dan dokumentasikan pelatihan serta hasilnya.
Bukti fisik	Ruang tunggu dan sarana dasar dinilai cukup memadai, tetapi masih perlu ditingkatkan.	Prioritaskan alat kerja, informasi persyaratan, kenyamanan, dan aksesibilitas.
Keandalan	Layanan dinyatakan sesuai SOP; beberapa proses disebut sekitar 5–10 menit.	Publikasikan estimasi waktu per jenis layanan dan pantau konsistensi pelaksanaannya.
Daya tanggap	Pegawai dinilai ramah dan bersedia menjawab pertanyaan; antrean masih menjadi catatan.	Perbaiki pengelolaan antrean dan pantau waktu tunggu saat jam sibuk.
Jaminan dan empati	Pegawai dipersepsikan sopan, profesional, membantu, dan tidak membeda-bedakan warga.	Jaga standar komunikasi, kompetensi, kepastian layanan, dan perlakuan adil.

SIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip Total Quality Management di Kantor Lurah Dannuang mendukung kualitas layanan publik yang relatif baik. Fokus pada masyarakat terlihat melalui komunikasi dan bantuan administrasi; perbaikan berkelanjutan melalui evaluasi dan penerimaan masukan; serta keterlibatan pegawai melalui pembagian tugas dan koordinasi. Dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dinilai cukup positif, meskipun kecepatan layanan, antrean, konsistensi prosedur, dan fasilitas masih perlu ditingkatkan. Kantor kelurahan disarankan mendokumentasikan evaluasi, memperkuat kompetensi pegawai, dan menindaklanjuti masukan masyarakat secara terukur.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut. Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik, 15(2), 11–19. Https://Doi.Org/10.36624/Jpkp.V15i2.166.

Ajayi, V. O. (2025). A Review On Primary Sources Of Data And Secondary Sources Of Data. SSRN Electronic Journal, 2(3), 1–7. Https://Doi.Org/10.2139/Ssrn.5378785

Alsaqer, S., Katar, I., & Abdelhadi, A. (2024). Methodsx The Role Of Total Quality Management In Enhancing Customer Satisfaction In Gulf Cooperation Council (GCC) Countries ☆. 13(July). Https://Doi.Org/10.1016/J.Mex.2024.102854

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan . Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam, 1(2), 1–9. Https://Doi.Org/10.61104/Ihsan.V1i2.57

Ariwibowo, N., & Hasniaty, S. A. D. (2024). Implementation Of The Quality Management Concept In Improving Services At The Investment And One-Stop Integrated Services Service Of North Penajam Paser Regency. YUME: Journal Of Management, 7(2), 1587–1593.

Astuti, L. & Hasan, M. (2022). Pelatihan Berkelanjutan Dan Standar Operasional Prosedur Dalam Peningkatan Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 10(2), 88–97.

Austin, T. (2021). Tangible , Reliability , Responsiveness , Assurance , Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di Kecamatan Sako. 6(1), 22–27.

Azahari. (2025). Kendala Dan Strategi Penerapan Standar Mutu Pelayanan Publik Di Instansi Pemerintahan. Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora, 3(2), 828–834. Https://Doi.Org/10.61104/Jq.V3i2.1041

Dani, R., Pindi, K., Alexsander, A., & ... (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Di Kecamatan Seluma Kabupaten Seluma. SENGKUNI Journal …, 4(2), 223–238. Http://Journal.Pdmbengkulu.Org/Index.Php/Sengkuni/Article/View/729

Fadli, A. D., Makassar, S. A., Info, A., Quality, T., Quality, P., Engagement, E., Satisfaction, C., & Company, M. (2024). Maroon Journal De Management. 74–84.

Febriani, F., Hasan, L., Putra, S. E., & Larasati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Pada Organisasi Pelayanan Publik. JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam), 7(1), 128. Https://Doi.Org/10.15548/Jebi.V7i1.642

Fitriani, K. N., Alfando, J., & Sucipta, W. (2023). Implementation Of The Integrated Public Service Information System Application (SIPUT) To Improve Public Service Communication In The Loktuan Village , Bontang City. 10(4), 244–253.

Hariyoko, Y., Ria, C. A. K., Nugraha, F. A., & Bella, V. S. (2024). Analysis Of The Implementation Of TQM (Total Quality Management) In The Sayang Warga Program's Innovation (Case Study At The Kendangsari Subdistrict Office, Surabaya). JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik), 12(1), 48–57. Https://Doi.Org/10.21070/Jkmp.V12i1.1772

Hidayat, A. (2023). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang. Jurnal Satya Informatika, 8(01), 21–30. Https://Doi.Org/10.59134/Jsk.V8i01.233

Husin, N. F., Alhadar, F. M., Sabuhari, R., Studi, P., Kosentrasi, M., Sumber, M., Manusia, D., Improvement, C., Publik, P., & Sosial, D. (2024). PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK UNTUK Abstrak Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam E-ISSN : 2809-8862 Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan P-ISSN : 2086-3306 Kepuasan Masyarakat . 14, 1023–1039.

Jamaludin, A., & Darojatul, A. (2022). Equilibrium : Jurnal Ilmu Manajemen Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Patokbeusi Kabupaten. 2(1), 20–24.

Kariyani., LN., Nurhayatun Nufus., N & Supriadi, D. 2022. Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Poto, Kecamatan Moyo Hilir Tahun 2021. JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan). 5(8).

Kirana, H., & Isbandono, P. (2025). Quality Of Public Services In The Population And. Inovasi, 3(2), 250–265.

Kurniyanti, N., Ikhsan, M., Zuliadi, I., & Hartono, B. (2025). Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Publik Kesehatan (Literature Review). Jurnal Pendidikan Tambusai, 9(1), 8310–8313.

Mangkunegara. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Pt. Remaja Rosdakarya.

Mareta, E., Arwan, Marlina, L., & Atika, N. (2025). Pelaksanaan Total Quality Management (TQM) Dalam Layanan Kantor. Jurnal Kepemimpinan & Pengurusan Sekolah, 10(2), 552–558.

Ming, F. (2023). Exploring The Impact Of Total Quality Management (TQM) On Employee Satisfaction And Performance In Manufacturing Industries. 02(02), 45–50. Https://Doi.Org/10.56982/Dream.V2i02.88

Novandika, D., & Syahputra, H. R. (2025). Transforming Public Sector Performance Through Total Quality Management : The Role Of Transformational Leadership And Digital Integration In Indonesia. 17–28.

Nurhakim, RF., Kamil, RR., Arrafi, MR., Saefulrahman, I & Rudiana. 2025. Kualitas Pelayanan Publik Di Desa: Studi Kasus Di Kantor Desa Cileunyi Kulon Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa. 6(1).

Nurhikmah. (2024). Intiha: Islamic Education Journal Educational Management Functions: Planning, Organizing, Actuating, Controlling. Education Manajemen Functions: Planing, Organizing,Actuating, Controling.

Pederson, L. L., Vingilis, E., Wickens, C. M., Koval, J., & Mann, R. E. (2020). Use Of Secondary Data Analyses In Research : Pros And Cons. 6, 58–60.

Pratiwi, E. P., Sholahudin, A. N., & Dewi, M. W. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Giriroto Kota Boyolali. Jurnal Akuntansi Dan Pajak, 02(2), 1–8.

Putra, P. A., & Hidayati, R. (2021). Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Kelurahan (Studi Pada Kelurahan Di Kecamatan Banyumanik, Tembalang Dan Candisari Kota Semarang). Diponegoro Journal Of Management, 10(6), 1–14. Http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbr

Ramadhan, T. (2024). Analisis Hambatan Pelayanan Administrasi Di Kecamatan. Jakarta: Rajawali Press.

Septiano, R., Putri, O. H., & Shadam, F. V. (2023). International Conference On Economy , Management , And Business (IC-Embus). International Conference On Economy , Management , And Business (IC-Embus), 1, 444–454. Https://Conference.Trunojoyo.Ac.Id/Pub/Icembus/Article/View/294/681

Widianto, H., & Zunaidi, R. A. (2024). Measuring The Level Of Public Service Quality Using SERVQUAL Method In Gayungan Village, Surabaya City. TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 16(1), 78–87. Https://Doi.Org/10.33701/Jtp.V16i1.3165