

# KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN GUBENG KOTA SURABAYA

Ady Kusuma Putra<sup>1</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

## *Abstract*

*Since the era of reform in Indonesia, the role of government in realizing good governance especially in terms of service delivery to the public through the improvement of the performance of the state apparatus has become one of the steps taken to perfect the bureaucratic order, leading to the process of bureaucratic reform. Even since formulated Law no. 23 of 2014 on local governments directed to be able to provide an innovation in the provision and improvement of service quality. The formulation of the problem in the lift in the performance study of service quality in sub-district gubeng surabaya city. The method used in this research is the method of quality analysis of data management techniques in the form of a description of words, from interviews or observations in the field then analyzed in order to get a conclusion. Based on the authors observation about the performance of service quality in sub-district gubeng surabaya more improve the service quality which is considered less satisfactory in the service process that is the dimension of physical facility (tangible) so that society can feel satisfied and comfortable while carry out service in Sub Gubeng. In order for the continuity of service to run smoothly, should be considered again facilities and infrastructure in the office, such as parking space in the extension, seats for the community, waiting for the service process should be adequate and feasible to use.*

*Keywords: Performance, quality of public service*

## **Pendahuluan**

Dalam proses meningkatkan kinerja aparatur diperlukan kualitas kerja dalam sebuah organisasi publik. Kualitas kerja di dalam organisasi publik merupakan jawaban berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dalam menciptakan dan menumbuhkan perilaku para pegawai untuk melihat apakah tugas, fungsi dan tanggungjawab serta tujuan-tujuan apakah sudah tercapai secara optimal. Seperti yang dikemukakan oleh Hao (2013:3) bahwa kualitas kerja merupakan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggung jawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggung jawab moral dan spiritual. Kualitas kerja diperlukan agar para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik disetiap aspek. Pelayanan akan bermanfaat dan berkualitas jika semua perangkat yang terlibat dalam pelayanan itu dapat diintegrasikan dengan baik. Maka diperlukan kualitas kerja disetiap pengelolaan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan pelayanan yang baik akan mendatangkan manfaat dan nilai bagi semua pihak.

Adapun lokasi pada penelitian ini yaitu Kantor Kecamatan Gubeng Kota Suarabaya. Bathoro (2011:14-15) menyatakan bahwa, pelayanan yang memuaskan adalah dambaan masyarakat. Pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat yang baik. Dengan perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang baik, bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat. Berkaitan dengan proses pelayanan, terdapat beberapa karakteristik dalam pemberian pelayanan yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan pemberi layanan. Menurut Kasmir (2006:284-286) jika perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggannya, perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal. Pelayanan pelanggan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Secara mendasar keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah menjadi tema pembicaraan sehari-hari. Beberapa faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu masalah kinerja pegawai yang tidak

---

<sup>1</sup> Penulis pertama

baik, seperti perilaku yang tidak mencerminkan melayani, tapi sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani. Sebuah pelayanan juga memiliki beberapa permasalahan yang ada yaitu: kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.

### **Kajian Teori**

Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000: 67). Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengertian dan definisi tentang Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersiapkan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipresepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk.

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat berkerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

### **Metode Penelitian**

Tipe penelitian dalam penulisan ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari pada hasil suatu aktifitas. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi dan sikap serta pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat

### **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi. Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor kecamatan gubeng kota surabaya, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi. Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor kecamatan

gubeng kota surabaya, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gubeng dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri.

### **Daftar Pustaka**

- Brian Felliciano Manansal.(2014). *Kinerja pegawai di sekretariat DPRD kota bitung.Jurnal politico*,vol 1, no 4
- Eurika Wulan Sasti, Rumzi Samin, Ellya Noryadi.(2005).*Pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada kantor camat kundur kabupaten karimun. Naskah publikasi*,05
- Hardiyansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan Publik* (Konsep, Dimensi, indikator, Implementasinya). Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Moehariono.(2012). *Pendekatan Kinerja Berbasis Kompetensi*. Edisi Revisi. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Puput Wahyu Lestari.(2015). *Pengaruh kualitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor pelayanan pajak daerah provinsi kepulauan riau samsat tanjungpinang. Jurnal umrah*,08