

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SIWALANKERTO

Bima Raka Asturimo Putra, Achmad Syafi'i, M. Kendry

bimaarakaa@gmail.com, sjafii@untag-sby.ac.id, kendry@yahoo.co.id

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

### **ABSTRACT**

*The sub-district is the smallest government unit at the level of the village. Unlike the village, the sub-district does not have the right to regulate its territory more limitedly. According to the researcher, the basic reason that determines the quality of service in Siwalankerto Sub-District as the object of study is the low quality of service and always complained by the surrounding community such as printing KK or e-KTP because the tools do not fulfill, correction of birth certificates or deaths that are still not in the sub-district, correction still have to go to Dispenduk Capil, birth certificates or late deaths must go to Dispenduk Capil, which must go through the introduction, lack of staff in the sub-district is also just being filled, and land issues that always end in court. According to Zeithaml (1990) in Hardiansyah (2011: 41) states that service quality can be measured from 5 dimensions, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and empathy. In this research the researcher is only the search for the right source not as the resource person being studied. So researchers try to master and use tools that are used to explore research data in order to succeed optimally. The results of this study indicate that the quality of public services in the Siwalankerto sub-district has been applied to the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy along with the indicators. This researcher also uses qualitative methods to see the natural condition of a phenomenon. Where according to researchers this approach aims to gain understanding and describe complex reality. However, there are several indicators that have not yet run according to the wishes of the community, including the inconvenience of the service area which is an old building including incomplete facilities and infrastructure, and the lack of employees in the newly completed sub-district.*

**Keywords:** *service, quality, public, service theory*

### **ABSTRAK**

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan tidak memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Menurut peneliti alasan mendasar yang menentukan kualitas pelayanan di Kelurahan Siwalankerto sebagai objek kajian adalah rendahnya kualitas pelayanannya dan selalu dikeluhkan oleh masyarakat sekitar seperti pencetakan KK atau e-KTP karna alatnya yang tidak memenuhi, pembetulan akte kelahiran atau kematian yang masih belum bisa di Kelurahan, pembetulan masih harus ke

Dispenduk Capil, akte kelahiran atau kematian yang terlambat harus ke Dispenduk Capil yang harus melalui pengantar, kurangnya staff di Kelurahan juga baru diisi, dan masalah tanah yang selalu berujung di pengadilan. Menurut zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Dalam penelitian ini peneliti hanya sebagai pencari narasumber yang tepat bukan sebagai narasumber yang diteliti. Maka peneliti berusaha menguasai dan menggunakan alat bantu yang digunakan untuk menggali data penelitian agar berhasil dengan optimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Siwalankerto sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Peneliti ini juga menggunakan metode kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Dimana menurut peneliti pendekatan ini bertujuan memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang kompleks. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan yang merupakan bangunan lama termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, dan kurangnya pegawai di Kelurahan yang baru diisi.

**Kata Kunci : pelayanan, kualitas, publik, teori pelayanan**

## **Pendahuluan**

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi maupun secara tidak langsung melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa. Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah kelurahan. Tujuan utama dari reformasi adalah untuk menciptakan masyarakat sipil (civil society) dalam kehidupan pemerintahan, bermasyarakat dan bernegara yang memiliki nilai-nilai good governance serta menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi, sikap keterbukaan, kejujuran dan keadilan yang berorientasi kepada rakyat dan bertanggung jawab kepada rakyat.

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi apatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap

kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan sesuai prosedur terhadap masyarakat sangat dibutuhkan oleh masyarakat, dengan pelayanan yang baik masyarakat akan merasa puas dalam melakukan urusan administrasi. Pelayanan yang berkualitas juga seringkali sulit dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hingga terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu di kelurahan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia. hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan.

## **Metode**

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan. Selanjutnya, Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *“expected service dan perceived service”*.

## **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwasannya kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

Pada dimensi tangible ini menunjukkan hal yang baik, banyak faktor yang bisa menyebabkan dimensi tangibel pada layanan di Kelurahan Siwalankerto ini baik. Tingginya komitmen Kelurahan Siwalankerto untuk merevitalisasi semua asset tangibel yang mereka miliki. Perbaikan kondisi asset dari Kelurahan Siwalankerto itu ditujukan untuk para penduduk. Selain itu asset tangibel itu berdampak langsung pada hasil yang didapatkan. Apabila ada seorang penduduk yang melihat gedung Kelurahan yang baru dan pembenahan lainnya untuk Kelurahan para penduduk pasti akan merasa nyaman untuk melakukan sebuah pelayanan yang ada di Kelurahan Siwalankerto.

Pada dimensi realibility menunjukkan hasil yang baik juga. Dalam dimensi ini memiliki 2 hal penting yakni pertama, kemampuan pegawai Kelurahan Siwalankerto untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan. Hal tersebut tak akan ada gunanya tanpa di dukung oleh sarana dan prasaran yang memadai dan juga sumber daya manusia yang kompeten. Untuk sarana dan prasara yang ada di Kelurahan Siwalankerto sudah baik, sebagaimana yang diungkapkan pada dimensi tangible. Selain itu baiknya dimensi ini juga didukung oleh visi dan misi dari Kelurahan Siwalankerto itu sendiri, yaitu visinya menjadikan Kelurahan Siwalankerto Terdepan dalam Pelayanan dan pembangunan yang berwawasan lingkungan, menuju masyarakat yang aman, damai, dan sehat. Sedangkan untuk misi dari Kelurahan Siwalankerto adalah Peningkatan kualitas administrasi pelayanan publik melalui penyediaan sarana dan prasarana standar pelayanan yang lebih jelas, efektif dan efesien, serta tersedianya media yang semakin mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan serta pengawasan yang lebih optimal.

Pada dimensi responsiviness ini sebuah pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat dan selalu meningkat dalam waktu ke waktu. Selain itu ada partisipasi ide dari masyarakat dalam memberikan pemasukan pada Kelurahan guna menciptakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dari pada masyarkat. Hasil

yang baik pada dimensi ini ditunjukkan oleh Kelurahan Siwalankerto Surabaya. Hal itu terjadi karena sikap dari pelayan yang berada didepan yang berhadapan langsung dengan para penduduk. Sikap yang kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan penduduk.

Pada dimensi assurance pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Dimensi assurance itu berisi antara lain memberikan keyakinan dan membangun rasa percaya dalam diri penduduk untuk tetap menggunakan jasa dari Kelurahan Siwalankerto. Hal yang menyebabkan baiknya dimensi ini antara lain adalah pegawai yang kompetitif. Petugas yang melayani dengan ramah dan dapat menciptakan kesan pertama yang baik bagi para penduduk. Menciptakan kesan pertama yang baik itu dapat membangun rasa kepercayaan antar penduduk dengan Kelurahan Siwalankerto.

Rangkaian analisis kualitatif pada dimensi empathy dapat dijelaskan antara lain melihat sisi sifat dari para pemberi pelayanan yang ada di Kelurahan Siwalankerto. Pada indikator yang ada di dimensi ini semuanya baik, tapi ada satu hal yang harus digaris bawahi dalam dimensi ini. Dimana pelayanan masih belum bisa menghilangkan sifat kekeluargaan, orang dekat dan orang yang dikenal. Dan itu yang menjadikan pendahuluan pelayanan terhadap orang-orang tersebut. Pada dimensi Emphaty ini memang baik, tapi ada beberapa hal yang perlu digaris bawahi seperti jika seorang pelayan melayani seorang penduduk yang dekat dengan pemberi pelayanan. Hal itu dapat menimbulkan pandangan negatif bagi para penduduk yang lain, karena keakraban yang tidak mereka rasakan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kualitas kelurahan dalam pelayanan publik di kelurahan siwalankerto dapat diambil kesimpulan. Kualitas pelayanan publik di kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan, hal ini terlihat dari beberapa hal:

- a. Tangibility (bukti langsung)
- b. Reliability (keandalan)
- c. Responsiveness (Daya Tanggap)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Empathy (Empathy)

Dalam perspektif diatas, kualitas pelayanan publik di kelurahan telah berjalan secara efektif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Melihat kualitas pelayanan publik pada penelitian ini dilihat dari kejelasan prosedur pelayanan, tata cara pelayanan petugas dan aspek kepastian urusan memperlihatkan hasil yang positif. Penilaian masyarakat menunjukkan penggabungan kelurahan telah memperlihatkan perbaikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kelurahan antara lain : kondisi kantor, fasilitas/peralatan kantor, personality petugas, status yang dilayani, dan keberadaan aparat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari kuesioner serta wawancara yang dilakukan faktor ini berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian diatas secara keseluruhan penggabungan kelurahan dapat meningkatkan pelayanan publik di kelurahan siwalankerto utara ini perlu ditingkatkan.

### **Daftar Pustaka**

- Admaja, Arief Kusuma. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Tesis. Universitas Gajah Mada.
- Barus, Dion. (2018, 16 April 2018). *Review Kirim Paket J&T Express*. Retrived from <https://dionbarus.com/review-kirim-paket-jt-express/comment-page-27/>
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Haryanto, ryan. 2014. *Kualitas Pelayanan Pt. Pos Indonesia (Persero) Kota Dumai*. Pekanbaru : Universitas Bina Widya Riau.

Hatikanini, Alinda .2016.*Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Di Pt.Pos Indonesia (Persero) Dan Jne Kota Serang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Banten.

J&T Express. Beranda J&T Express. Retrived from <https://www.jet.co.id/>

Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York, 2002, p.21

Permata, Nova Indah (2012) *PA : Penanganan Pelanggan Pada Bagian Customer Service Kantor Pos Surabaya Selatan 60400*. Undergraduate thesis, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya, Surabaya.

Prasetyo, Felicia Audrey. *Analisis Perbandingan Service Quality antara JNE dan J&T Ekpress*. Universitas Kristen Petra Surabaya, Surabaya.

PT. Pos Indonesia. Beranda Hallopos. Retrived from <http://www.posindonesia.co.id/index.php/sejarah-pos/>