

# KUALITAS PELAYAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN GILINGAN KECAMATAN BANJARSARI KOTA SURAKARTA

Oleh: Siti Ngaisah & Joko Suranto

## *Abstract*

Siti Ngaisah, 2016 "The Quality Of Public Service At The Mill Office Of Gilingan Banjarsari Of Surakarta Urban Government". Slamet Riyadi University, Thesis, unpublished.

Goals to be achieved by this study are to describe the quality of public service at the Mill Office Gilingan Banjarsari of Surakarta. The method used in this research is descriptive and analyzed qualitative. Its informant is Gilingan employee Banjarsari of Surakarta. Data was collected through interviews, observation, and documentation. Data analyzed using an interactive model, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. Mechanical validity of the data using triangulation. Based on the results of research and discussion can be concluded that the quality of public services at the mill office is described as follows: 1) The quality of public services at the mill office is based on indicators Tangibles (direct evidence) basically been implemented, parking facilities are less qualified because of the narrowness land can still be overcome. To provide service tangibles (direct evidence) that need to be improved and its quality; 2) The quality of public services indicators Reliability (reliability) has been implemented fairly well, there is little constraint of service does not match the time is still within reasonable limits due to the number of employees that are not proportional to the number of people; 3) Quality indicators Responsiveness of public service (responsiveness), has been carried out by well-Gilingan mill officer. Responsiveness service quality (responsiveness) need to be improved quality; 4) Quality Assurance indicator of public services (guarantee), has been implemented by well-trained employees with the mill Office to provide security and correctness. Quality Assurance services (guarantee) for improvement of quality; 5) The quality of public services Emphaty indicator (empathy) are good enough carried out by employees of the mill office so there are social interaction between employees of the office and community service users. The results of this research showed that the public service in the mill office is already running well despite not maximized due to several constraints for their facilities and infrastructure are inadequate, constraint techniques and human resources, but everything can still be resolved so that public services can be run as planned.

**Key words:** tangible, reliability, responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

## 1. Pendahuluan

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan Gilingan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta diantaranya: pengesahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Tinggal Sementara (SKTS). Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur 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 merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintahan dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. Kualitas layanan ( Service Quality) dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan nyata Soebarsono dalam Dwiyanto ( 2002. 65) merupakan produk birokrasi publik yang diterima untuk pengguna maupun masyarakat luas.

Penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah .

Untuk menentukan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Gilingan, digunakan teori yang dikemukakan oleh indikator pelayanan publik diadopsi dari Tjiptono (2005:14), yaitu: Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati, meliputi

kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Gilingan Kecamatan Banjarsari, yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi ( Sugiyono, 2002: 15).

Melalui penelitian deskriptif kualitatif, peneliti berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Gilingan, dan kemudian menganalisisnya sampai pada suatu kesimpulan absolut. Dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk mencermati individu atau sebuah unit secara mendalam, tujuannya adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu unit sosial.

Deskriptif analitis bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sudah ada informasi mengenai gejala sosial seperti yang dimaksudkan dalam suatu permasalahan penelitian namun belum memadai. Penelitian deskriptif menjawab pertanyaan apa dengan penjelasan yang lebih terperinci mengenai gejala sosial seperti yang dimaksudkan dalam suatu permasalahan penelitian yang bersangkutan (Sugiyono, 2002: 6).

## **2. Metode Penelitian .**

Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Gilingan, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta. Adapun unit analisis yang dikaji dalam penelitian ini adalah organisasi dalam bentuk Kantor Kelurahan Gilingan, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dengan purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai pengusaha akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti ( Sugiyono, 2002: 300).

Penelitian juga menggunakan teknik sampling aksidental. Teknik Aksidental adalah penemuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data ( Sugiyono, 1994: 182). Informan dapat memberikan informasi atau keterangan mengenai seluk beluk permasalahan yang diperlukan oleh peneliti, dalam arti orang yang benar-benar mengerti tentang permasalahan-permasalahan yang penulis teliti mengenai pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) pada Kantor Kelurahan Gilingan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah Wawancara, Studi Dokumentasi

Teknik analisis data menurut Lexy J. Moleong (2000 : 103) adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kelompok, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa hingga berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab pertanyaan atau persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Teknik analisa data yang dipakai untuk mengolah data kualitatif, adalah dengan menggunakan cara, yaitu: Reduksi data, Penyajian data (data display), Menarik kesimpulan dan verifikasi

### **3. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penilaian pelayanan publik di pemerintahan kelurahan tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa. Terdapat lima indikator pelayanan publik di Kelurahan Gilingan yang dijadikan alat ukur dalam penelitian ini, diantaranya kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy. Kualitas pelayanan relatif lebih luas untuk diukur jika dibandingkan dengan barang, oleh karena itu kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan sebagai berikut:

Tangibles (bukti langsung), yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan Kantor Kelurahan Gilingan seperti pelayanan fasilitas (fasilitas ruang tunggu, tempat parkir, kursi di ruang tunggu, toilet, media informasi yang ditempel di tempat yang strategis dan media penerangan lain sebagai penunjang kelancaran pelayanan dan adanya keamanan) yang

dapat digunakan masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Pegawai Kelurahan Gilingan dalam memberikan pelayanan Tangibles (bukti langsung), yaitu fasilitas (fasilitas ruang tunggu, kursi di ruang tunggu, toilet, media formasi).

Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Kehandalan adalah unsur pelayanan yang dapat dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Reliability dalam pelayanan publik di Kelurahan Gilingan meliputi kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian mengenai prosedur, biaya, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan, sehingga pemohon merasa

Responsiveness / daya tanggap, yaitu kemauan atau keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat Kelurahan Gilingan. Ketanggapan pegawai merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan pada khususnya tanggap didalam melayani masyarakat.

Assurance (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan masyarakat dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Jaminan merupakan faktor yang sangat penting yang harus benar-benar diperhatikan oleh penyedia layanan, pada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang memiliki wilayah kerja di Kelurahan Gilingan, dengan adanya jaminan yang pasti pemohon pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) akan percaya dengan kemampuan yang diberikan pihak Instansi, sehingga masyarakat merasa puas.

Empathy (empati), adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS). Empati adalah suatu proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu, kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa sehingga menunjukkan sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu.

#### 4. Penutup

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis memberikan saran antara lain Hendaknya Pemerintah Kelurahan Gilingan menjamin kualitas pelayanan dengan memanfaatkan waktu kerja sebaik-baiknya, mengingat jumlah pegawai sangat terbatas. Untuk pegawai diberikan pelatihan bukan hanya penguasaan software tetapi juga secara teknis mampu memperbaiki jika terjadi kerusakan, sehingga tidak harus menunggu teknisi dari Pemerintah Kota yang dapat menghambat pelayanan publik.

Dari Kesimpulan diatas maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk melakukan kegiatan yang akan datang pada Kantor Kelurahan Gilingan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta , hendaknya Fasilitas pelayanan yang berupa ac dan penembahan voltase listrik perlu di tambah daya lebih besar sehingga masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan untuk mengurus berbagai kepentingan administrasi dari pemerintah dapat dimaksimalkan dengan baik untuk menunjang kenyamanan pegawai dan masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Gilingan Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta .

#### 5. Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Moleong, Lexy, J. 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 1994. *Penelitian Administrasi*. Bandung: Afta Beta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Afta Beta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik