

**PELAYANAN PUBLIK KANTOR KELURAHAN KADIPIRO
KECAMATAN BANJARSARI KOTA SURAKARTA**

Arini Setyowati S.¹⁾, dan Suwardi²⁾, Herning Suryo Sardjono³⁾

Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Slamet Riyadi, Surakarta
Jawa Tengah

¹⁾E-mail: arinisetowati.as@gmail.com.

²⁾E-mail: suwardi.unisri@gmail.com

³⁾E-mail: herningsuryo@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan publik Kantor Kelurahan Kadipiro. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pelayanan Publik berkaitan dengan *Reliability* (kehandalan) sudah dilaksanakan cukup baik. Pelayanan publik berkaitan dengan *Tangibles* (bukti langsung), dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan publik berkaitan dengan *Responsiveness* (daya tanggap), ditunjukkan kemampuan para staf dalam memberikan pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan publik berkaitan dengan *Assurance* (jaminan), pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta sopan dan santun. Pelayanan publik berkaitan dengan *Emphaty* (empati), ditunjukkan keseriusan dan ketulusan pegawai dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat. Kendala-kendala yang mempengaruhi pelayanan publik, antara lain: keterbatasan sumber daya manusia yaitu kurangnya jumlah pegawai, sarana dan prasarana yang masih kurang, komputer yang sering trobel dan lambat. Mengatasi kendala tersebut pihak Kelurahan Kadipiro memaksimalkan jam kerja, dan memanfaatkan anggota Linmas, menyarankan masyarakat untuk mencari informasi melalui media *online*, menyediakan computer cadangan.

Kata kunci: *reliability, tangible, responsiveness, Assurance, dan Emphaty.*

Abstract

The purpose of this research is to describe and analyze the public services of the Kadipiro District Office. The research method uses descriptive qualitative. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. The data analysis technique uses an interactive analysis model. The results of the study show that: Public services related to reliability have been carried out quite well. Public services related to Tangibles (direct evidence), basically have been implemented properly. Public services are related to Responsiveness, it is shown that the ability of the staff to provide services has been carried out properly. Public services are related to Assurance (guarantee), employees provide good service to the community and are polite and courteous. Public service is related to Emphaty (emphaty), shown by the seriousness and sincerity of employees in serving the community, a firm but attentive attitude towards the community. Constraints that affect public services, among others: limited human resources, namely the lack of number of employees, facilities and infrastructure that are still lacking, computers that often crash and are slow. Overcoming these obstacles, the

Kadapiro Kelurahan maximized working hours, and took advantage of Linmas members, advised the public to seek information through online media, provided spare computers.

Keywords: reliability, tangible, responsiveness, assurance, and empathy.

Pendahuluan

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi.

Peraturan pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Pemerintahan Kelurahan, maka pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya. Dalam organisasi sangat dibutuhkan pelayanan publik baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan.

Melalui kinerja dari pegawai pemerintah kelurahan untuk membentuk birokrasi pemerintahan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi kerjanya secara nyata dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan khususnya dalam tatanan pemerintahan kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan public sesuai dengan asas umum serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari

penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu wadah organisasi baik pemerintah maupun swasta. (Marande, 2017: 34).

Pemerintah mempunyai peranan penting menyediakan layanan publik yang berkualitas untuk masyarakat, seagaimana diamanatkan 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 di tingkat kelurahan menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan masyarakat. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku pelanggan akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kualitas layanan (*Service Quality*) pada sebuah instansi

pemerintahan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima, dengan layanan yang sesungguhnya. Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. (Dwiyanto, 2015: 14).

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan kebutuhan masyarakat lainnya sesuai dengan apa yang telah diprogramkan oleh pemerintah pusat. Pemerintah pusat selalu membuat program baru bagi masyarakatnya, adapun program baru tersebut hanya bisa digunakan jika syarat atau standar telah dipenuhi, biasanya syarat yang digunakan harus melewati persetujuan dari instansi pemerintahan di daerah seperti kecamatan ataupun kelurahan.

Berdasarkan kenyataan yang ada, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik dapat diciptakan melalui pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat tidaklah mudah, permasalahan yang dihadapi kantor Kelurahan Kadipiro adalah masalah sarana dan prasarana, serta masalah sumber daya manusia yang terbatas. Kantor Kelurahan Kadipiro sebagai pusat pelayanan warga masyarakat serta sebagai tempat kegiatan dan aktifitas dan organisasi- organisasi sosial

kemasyarakatan yang ada berada di Jalan Samudra Pasai No. 39, Kadipiro, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57136. Dilihat dari letak lokasi Kantor Kelurahan Kadipiro berada pada posisi yang memungkinkan semua warga masyarakat dapat dengan mudah dan terjangkau dalam mengakses segala keperluannya. Jumlah penduduk 8.303 jiwa terdiri dari laki-laki 6.517 dan perempuan 1.786 (data bulan Juni 2022) mempunyai 19 RW dan 107 RT.

Berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas di Kantor Kelurahan Kadipiro belum sepenuhnya maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya beberapa permasalahan yang ditemukan, diantaranya: koneksi sistem terpusat dengan pusat pelayanan Dukcapil terkadang error disaat pelayanan sehingga membuat kesan pelayanan jadi lambat dan lama padahal di Kelurahan Kadipiro setiap harinya melayani rata-rata 30-40 pelayanan. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat harus menunggu proses pelayanan sehingga mengakibatkan komplain dan akhirnya lapor ke Walikota melalui ULAS atau LAPOR MAS WALI. Kurangnya kecermatan petugas dalam memasukan data apabila ada masyarakat yang ingin membuat surat pengantar atau surat keterangan lainnya, seperti dalam pembuatan pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Domisili ataupun surat-surat lainnya. Kesalahan penulisan dalam memasukan data tersebut misalnya salah memasukan nama, tanggal lahir ataupun alamat lengkap. Hal tersebut dikarenakan petugas terlalu terburu-buru pada saat memproses pengajuan dari masyarakat, sehinggapengajuan

tersebut harus diproses ulang.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimanakah pelayanan publik Kantor Kelurahan Kadipiro Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta ?.”

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan publik Kantor Kelurahan Kadipiro Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Melalui penelitian deskriptif kualitatif, peneliti berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Kelurahan Kadipiro, dan kemudian menganalisisnya sampai pada suatu kesimpulan absolut.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kelurahan Kadipiro Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta. Dipilihnya kantor Kelurahan Kadipiro dikarenakan kantor Kelurahan Kadipiro berwenang dalam melaksanakan kegiatan pelayanan data kependudukan yang meliputi: KK, e-KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan SKTS, dan surat menyurat lainnya. Obyek penelitian adalah pelayanan Kantor Kelurahan Kadipiro Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta, sedangkan subjek penelitian adalah tanggapan dari lurah, pegawai kelurahan, dan masyarakat Kadipiro sebagai pengguna jasa pelayanan.

Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, adalah teknik pengambilan

dengan pertimbangan tertentu. Informan dapat memberikan informasi atau keterangan mengenai seluk beluk permasalahan yang diperlukan oleh peneliti dalam adalah: Lurah Kadipiro, Pegawai Kelurahan Kadipiro, dan Warga masyarakat Kelurahan Kadipiro.

Jenis data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dapat diperoleh dengan wawancara antara peneliti dengan informan. Sedangkan Data Sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, artinya melewati satu atau lebih pihak yang bukan peneliti sendiri. Data sekunder dapat berupa peraturan perundang-undangan dan buku- buku literatur yang dibutuhkan serta dokumen atau arsip yang relevan.

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) Peristiwa, yaitu peranan aparat pemerintah di tingkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik; (2) Informan atau nara sumber yang terdiri dari unsur pelayanan publik, unsur lurah, staf kecamatan, dan warga masyarakat Kadipiro; (3) Arsip atau dokumen resmi mengenai pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan Kadipiro. Sumber data dalam penelitian ini bukan sebagai yang mewakili populasinya, tetapi lebih cenderung mewakili informasinya. Datanya berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji validitas dan reliabilitas data menggunakan Trianggulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan

suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Teknik Analisis Data menggunakan teknik analisis data dengan teknik analisa interaktif.

Pembahasan

1. Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kadipiro Kecamatan Banjarsari KotaSurakarta

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan Moenir (2016:15) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya (Moenir, 2016: 23).

Indikator pelayanan di Kantor Kelurahan Kadipiro yang dijadikan alat ukur dalam penelitian ini, diantaranya

pelayanan yang terdiri dari lima indikator, yaitu: *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*. Pelayanan relatif lebih luas untuk diukur jika dibandingkan dengan barang, oleh karena itu pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi sebagai berikut:

a. *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. *Reability* dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan surat menyurat lainnya di Kelurahan Kadipiro meliputi kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian mengenai waktu, biaya, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan, sehingga masyarakat Kadipiro selaku pemohon terhadap surat-menyurat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kesederhanaan, kejelasan waktu pelayanan

juga menjadi indikator kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan telah menunjukkan kualitas yang baik walaupun ada beberapa masyarakat ada yang merasa kurang maksimal dalam memberikan pelayanan. Pegawai Kelurahan Kadipiro berkenaan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan, kepastian mengenai prosedur, biaya, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan dapat disimpulkan bahwa pelayanannya sudah cukup baik, meskipun ada beberapa urusan yang tidak dapat dikerjakan sesuai dengan janji yang diberikan, antara lain akses internet yang kadang lambat (lemot) karena banyaknya instansi pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan.

Kehandalan adalah unsur pelayanan yang dapat dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. *Reability* dalam pelayanan bagi

masyarakat Kelurahan Kadipiro meliputi kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian mengenai prosedur, biaya, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kesederhanaan, kejelasan waktu pelayanan juga menjadi indikator pelayanan di Kelurahan Kadipiro. Dari hasil wawancara yang dilakukan berkenaan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, kepastian mengenai prosedur, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan dapat disimpulkan bahwa pelayanannya sudah cukup memadai.

Pelayanan kehandalan pegawai yang dirasa kurang memuaskan yaitu ketika banyak masyarakat yang membutuhkan jasa kantor Kelurahan, pelayanan tidak tepat waktu, hal ini disebabkan karena jumlah pegawai tidak sebanding dengan masyarakat yang datang, sehingga ketika banyak pekerjaan pegawai tidak dapat menyelesaikan sesuai waktu yang sebenarnya dikarenakan keterbatasan tenaga yang melayani kebutuhan masyarakat, dan peralatan computer yang

kadang trobel dan lemot.

- b. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan Kantor Kelurahan Kadipiro seperti pelayanan 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 pembuatan administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya dan adanya keamanan) yang dapat digunakan masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan surat menyurat lainnya.

Pegawai Kelurahan Kadipiro dalam memberikan pelayanan *Tangibles* (bukti langsung), yaitu 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 pembuatan administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya dan adanya keamanan) yang dapat digunakan masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan surat menyurat lainnya.

Berdasarkan hasil

wawancara dari beberapa informan dapat diambil kesimpulan berkaitan dengan *Tangibles* (bukti langsung), yaitu 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 pembuatan administrasi kependudukan, surat menyurat lainnya dan adanya keamanan, dll), pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik, dalam memberikan pelayanan tersebut perlu ditingkatkan lagi kualitasnya, sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat ketika akan membuat Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan surat menyurat lainnya.

Pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain lahan parkir yang sudah diberi kanopi untuk berlindung motor, kebersihan gedung dan ruangan, terutama toilet yang sering digunakan sehingga perlu perawatan kebersihan yang rutin, kedisiplinan petugas atau pegawai dalam melakukan pelayanan yaitu menata ruang tunggu dan tempat parkir, kemudahan akses masyarakat dalam

permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

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

Pelayanan pegawai Kelurahan Kadipiro dalam memberikan pelayanan untuk melayani masyarakat dan dengan tanggap, ketanggapan pegawai merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan pada khususnya tanggap di dalam melayani masyarakat dalam administrasi kependudukan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan surat menyura lainnya. Hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa berkaitan dengan *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pemohon (masyarakat) berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap pada dasarnya sudah dilaksanakan cukup baik oleh para pegawai Kelurahan Kadipiro, akan tetapi dalam memberikan pelayanan tersebut perlu ditingkatkan lagi kualitasnya.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak memiliki daya tanggap. Karena itu, *responsiveness* (daya tanggap) sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, yaitu pegawai Kelurahan Kadipiro.

- d. *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, dalam hal ini kantor Kelurahan Kadipiro, sebab dengan adanya jaminan yang pasti pemohon Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan surat

menyurat lainnya akan percaya dengan kemampuan yang diberikan pihak Kelurahan Kadipiro, sehingga masyarakat merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa responden dapat diambil kesimpulan bahwa para pegawai kelurahan mempunyai pengetahuan yang cukup tentang persoalan pemerintahan terutama berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai kelurahan yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta sopan dan santun dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa aman ketika melakukan urusan administrasi kependudukan yaitu pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan surat menyurat lainnya di kantor Kelurahan Kadipiro.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut menggambarkan pegawai yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya. Untuk memberikan jaminan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka pegawai harus memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, pegawai

memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

- e. *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. Empati adalah suatu proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti perasaan itu, kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain itu.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan di Kelurahan Kadipiro berkaitan dengan *Empathy* (empati), yaitu 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 Kadipiro dalam mendapatkan pelayanan sudah cukup baik dilaksanakan oleh pegawai Kelurahan Kadipiro terhadap masyarakat ketika melakukan

urusan administrasi kependudukan yaitu pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan surat menyurat lainnya di kantor Kelurahan Kadipiro.

Sejauh ini pelayanan di Kelurahan Kadipiro dapat dilaksanakan sesuai pencapaian target yaitu seluruh masyarakat Kelurahan Kadipiro yang mengurus Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan surat menyura lainnya walaupun masih ada beberapa masyarakat yang belum mengurus karena beberapa alasan, antara lain karena sibuk, merantau, dan kendala transportasi bagi masyarakat usia lanjut. Meskipun, masih ada sejumlah kendala dalam praktiknya, beberapa kendala terkait listrik ini seperti computer trobel dan lemot. Begitu halnya dengan daya voltase yang tidak stabil.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat adalah pelayanan dari pemerintah Kelurahan Kadipiro yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan, yakni: *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pelayanan bagi masyarakat Kadipiro bersumber dari SDM yaitu pegawai Kelurahan, serta fasilitas (sarana-prasarana)

yang tersedia. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Pelayanan yang maksimal maka harapan masyarakat akan terpenuhi, tetapi bila pelayanan kurang maka masyarakat tidak puas. Perbedaan pelayanan di pemerintah kelurahan dimungkinkan oleh berbedanya jenis atau karakter dari masing-masing pemerintahan kelurahan yang ada.

2. Kendala-kendala yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Kelurahan Kadipiro, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta

Kendala-kendala yang mempengaruhi pelayanan publik di Kelurahan Kadipiro Kota Surakarta adalah sumber daya manusia dan sarana dan prasarana. Sumber daya manusia yang berupa pegawai yang melaksanakan pelayanan, tenaga memiliki peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Kadipiro. Sumber Daya Manusia, yaitu pegawai yang ada di kantor Kelurahan Kadipiro menjadi salah satu penghambat dalam memberikan pelayanan publik. Kendala yang mempengaruhi pelayanan untuk masyarakat Kadipiro di kantor Kelurahan Kadipiro adalah jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor Kelurahan Kadipiro, sehingga ketika banyak warga yang membutuhkan pelayanan, tidak bisa tepat waktu, karena keterbatasan pegawai. Kepala

kelurahan telah mengajukan tambahan pegawai ke Badan Kepegawaian Daerah Kota Surakarta, tetapi sampai saat ini belum terealisasi.

Selain sumber daya manusia yang menjadi kendala pelayanan, sarana dan prasarana juga menjadi penyebab terhambatnya pelayanan. Sarana pelayanan adalah faktor penting untuk terciptanya pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Kelurahan Kadipiro, dalam pelayanan adalah bila terjadinya kerusakan pada perangkat komputer, dimana tidak memiliki teknisi khusus untuk memperbaiki, sehingga harus mendatangkan teknisi dari luar yang memerlukan biaya dan waktu yang tidak dapat dipastikan. Sehingga dalam pelayanan mengalami hambatan.

Selain sarana dan prasarana, kemampuan teknis dan faktor manusia juga menjadi faktor kendala. Kemampuan teknis adalah kemampuan pegawai untuk menggunakan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur atau teknik dari suatu bidang tertentu. Pegawai di Kelurahan Kadipiro masih terdapat pegawai yang belum mempunyai kemampuan teknis

yang baik dalam menggunakan peralatan komputer, hal itu dikarenakan para pegawai tersebut bukan ahli di bidang teknologi oleh karena itu perlu pelatihan khusus bagi para pegawai yang ditempatkan pada bagian administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya terutama perbaikan peralatan secara teknis.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi pelayanan di Kelurahan Kadipiro juga dapat dipengaruhi oleh faktor manusia, yaitu banyaknya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan segera, padahal tenaga di Kelurahan Kadipiro sangat terbatas. Dalam pelayanan publik, faktor manusia memang menjadi salah satu kendala, hal ini dapat dimaklumi karena jumlah masyarakat Kelurahan Kadipiro cukup banyak, dan kebanyakan masyarakat ingin segera dilayani sehingga tidak mengganggu aktivitas masyarakat yang mayoritas bekerja sebagai wiraswasta. Mengatasi kendala tersebut, pihak pemerintah Kelurahan telah membuat jadwal terpadu untuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dengan jadwal tersebut tidak akan terjadi penumpukan dan masyarakat dapat dilayani sesuai jadwal.

Kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan terhambat ketika banyak masyarakat yang datang ke kantor kelurahan karena berbagai kebutuhan, terutama untuk hari Senin dan Selasa.

Karena banyaknya maka warga harus mengantri dalam waktu yang cukup lama sehingga antrian panjang dan bahkan sampai berdesak-desakan sambil berdiri. Keadaan ini sering terjadi karena pihak kelurahan belum membuat kartu antrian secara permanen, sehingga antrian warga tidak dapat terkontrol dengan tertib.

Mengatasi kendala-kendala di atas, dilakukan beberapa antisipasi oleh pihak kantor Kelurahan Kadipiro, antara lain, mengadakan koordinasi rutin dengan Badan Kepegawaian Daerah Kota Surakarta apabila sewaktu-waktu peralatan komputer atau peralatan elektronik lainnya mengalami trobel, maka segera mendapat perbaikan dan menyediakan mesin cadangan untuk mengganti apabila sewaktu-waktu mengalami kerusakan.

Faktor manusia yang menjadi kendala, maka mengatasi masalah tersebut, berdasarkan hasil observasi diperoleh fakta bahwa agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar, maka pihak Kantor Kelurahan Kadipiro memberikan pelayanan secara bertahap atau secara bergiliran yaitu membagi waktu pelayanan untuk setiap RW untuk mendapat pelayanan dari pihak Kelurahan, dengan teknik ini maka masyarakat mengurus administrasi kependudukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sehingga tidak terjadi penumpukan antrian yang dapat menimbulkan kejenuhan bagi pegawai

pelayanan ataupun masyarakat itu sendiri.

Mengatasi rendahnya sumber daya manusia pada pegawai, salah satu mengatasi kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya, orang bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin dapat memotivasi para pelaksana kebijakan untuk dapat melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan dalam upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi. Karena kebijakan pelayanan merupakan kebijakan yang baru dilaksanakan sudah pasti akan mengundang antusias dari masyarakat untuk mengurus segala keperluan yang berkaitan dengan kantor Kelurahan. Seperti yang terjadi di Kelurahan Kadipiro, pada awal perekaman untuk pembuatan e-KTP membuat banyaknya warga yang datang mengurus surat pengantar dan kelengkapannya, hal tersebut membuat jam kerja di kelurahan menjadi diperpanjang. Dengan kondisi seperti itu pegawai diberikan uang lembur agar pegawai mempunyai semangat untuk melaksanakan pelayanan publik.

Pemberian insentif kepada pegawai diharapkan agar pegawai yang melayani masyarakat, tetap semangat dan

melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat Kelurahan Kadipiro. Insentif perlu dilakukan kepada pegawai agar pelaksanaan pelaksanaan publik berjalan sesuai dengan dengan waktu yang telah ditentukan.

Penerapan prinsip ketepatan waktu, hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- a. Penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.
- b. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian (Wasdal) oleh pimpinan/atasan langsung. Untuk mendukung fungsi Wasdal ini dapat dioptimalkan penggunaan sarana Waskat.

Sehubungan dengan itu Wasistiono mengemukakan bahwa tugas pokok Pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat. Oleh karena itu, organisasi Pemerintah sering pula disebut sebagai “Pelayan Publik” (*public servant*). Dalam kenyataannya masih banyak aparat Pemerintah belum menyadari arti pentingnya pelayanan publik. Meskipun telah banyak dilakukan pendidikan dan pelatihan (Diklat) teknis maupun pendidikan jangka panjang untuk aparat Pemerintah tetapi seringkali lebih menekankan pada aspek administrasi kepemimpinan dan sedikit substansi keilmuan (Wasistiono, 2013:15).

Selain peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan prima, pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati dimaksudkan layanan yang berasal dari pegawai pemerintah Kelurahan Kadipiro yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kadipiro dituntut untuk memberikan layanan public kepada masyarakat dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur kelurahan Kadipiro untuk melayani publik. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utamanya.

Kesimpulan

1. Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kadipiro berkaitan dengan *Reliability* (kehandalan) ditunjukkan pelayanan yang menjanjikan yaitu dengan tepat (*accurately*) dan dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa tepat waktu (*ontime*), kepastian mengenai waktu, serta kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan, sudah dilaksanakan cukup baik. Pelayanan publik berkaitan dengan *Tangibles* (bukti langsung), berupa fasilitas ruang tunggu yang memadai, tempat parkir, kursi di ruang tunggu

terpenuhi, toilet, media informasi yang ditempel di tempat yang strategis dan media penerangan lain sebagai penunjang kelancaran pelayanan dan adanya keamanan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik, fasilitas parkir udah diberi atap kanopi, sehingga parkir tidak kepanasan atau kehujanan, adanya antarian yang kurang tertib karena belum disediakan kartu antrian secara permanen. Pelayanan publik berkaitan dengan *Responsiveness* (daya tanggap), pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya ditunjukkan kemampuan para staf dalam memberikan pelayanan berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap sudah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai Kelurahan. Pelayanan publik berkaitan dengan *Assurance* (jaminan), pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya ditunjukkan dengan pengetahuan yang cukup tentang persoalan masyarakat terutama berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta sopan dan santun dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa aman ketika mengurus administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya di

Kelurahan Kadipiro. Pelayanan publik berkaitan dengan *Emphaty* (empati), ditunjukkan keseriusan dan ketulusan pegawai dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat sudah cukup baik dilaksanakan oleh pegawai Kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Kadipiro sudah berjalan dengan baik walau belum maksimal karena adanya beberapa kendala karena adanya kekurangan sarana dan prasarana, kendala teknik yaitu akses data kadang lemot dan SDM yang kurang maksimal, tetapi semuanya masih bisa diatasi sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

2. Kendala-kendala yang mempengaruhi pelayanan di Kantor Kelurahan Kadipiro, antara lain: keterbatasan sumber daya manusia yaitu kurangnya jumlah pegawai, sarana dan prasarana yang masih kurang untuk mendukung kelancaran pekerjaan, computer yang sering trobel dan lemot, media informasi yang kurang strategis, sehingga pihak Linmas yang harus menjelaskan, belum adanya kartu nomor antrian yang permanen ketika banyak warga yang datang untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan. Mengatasi kendala tersebut pihak Kelurahan Kadipiro telah melakukan beberapa antisipasi antara lain memaksimalkan jam kerja, dan memanfaatkan anggota Linmas untuk memberikan penjelasan dan menyaraankan kepada

masyarakat untuk mencari informasi melalui media *online* yang telah dipublikasikan, menyediakan computer cadangan apabila mengalami gangguan operasional perangkat, Linmas mengatur warga yang antri agar tertib menunggu antrian.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari, 2017. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Reformasi Birokasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
- Hardiyansyah. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Cetakan ke III, Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2018. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Istijanto. 2016. *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Marande, Yunruth. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso", *Jurnal Ilmiah Administratie Volume: 8 Nomor: 1*, Edisi: Maret 2017.
- Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wasistiono, Sadu. 2013. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.