

ABSTRACT

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN WULUNG VILLAGE OFFICE SUBDISTRICT RANDUBLATUNG OF BLORA REGENCY

By : Yoga Nurcahya Suluh Wibisono, Liliek Winarni
Ilmu Administrasi Negara
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

This research have purpose to analyze or describe the quality of public Service in Wulung village, randublutung district, blora regency that use theory from parasuraman , zeithaml, and berry ini ratminto and atok Septi winarsi (2007:182-183) about ten indicators that used to quality of public Service measuring. And then it is summarized by zeithaml in Hardiansyah (2011:46) became five indicators to measure the quality of public service.

Based on Ibrahim in Hardiyansyah (2011: 40), The quality of general service is such as dynamic condition which related with the product, service, human, process and the environment where the quality assignment is determined in that giving general service.

This research use descriptive method with qualitative approach. The research informant use purposive sampling technique. Technique of data collection use interview, documentation, and observation. The technique of data analysis is interactive analysis that consist of data reduction, presentation and conclusion.

Overall, quality of public service in wulung village office are said to be good. The final result from this research is showing the service public quality in Wulung village. From tangible dimension show that the administrator can't give satisfaction to the society. For example in waiting room, it's still rare for the seat.generally, From reliability dimension, it's very good. But, there are some problem that must repair. It's about the skill and capability of the employee in using service help tools. The third dimension is responsiveness. It's looking so good, the employee respons appropriate with the society need as service users. The fourth dimension is assurance, especially in time and cost assurance, all of them is well. The society feel satisfied with it. The last dimension is emphyaty.it's very good, i think, for example the employee respect with the society importance.

Keyword: Quality, service

INTISARI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN WULUNG KECAMATAN RANDUBLATUNG KABUPATEN BLORA

Oleh : Yoga Nurcahya Suluh Wibisono, Liliek Winarni
Ilmu Administrasi Negara
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atau mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Wulung Kecamatan Randublatung Kabupaten Blora dengan menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsi (2007: 182-183) tentang 10 indikator yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, yang kemudian disimpulkan oleh Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) menjadi 5 indikator atau dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011: 40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian ini dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Wulung sudah bisa dikatakan baik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wulung dilihat dari dimensi tangible (bukti) belum sepenuhnya mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, diantaranya masih kurangnya kapasitas ruang tunggu yaitu untuk tempat duduknya. Dari dimensi reliability (kehandalan) secara umum sudah terlihat baik, namun masih ada yang perlu diperbaiki mengenai kemampuan dan keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan meskipun hanya sebagian kecil. Dimensi yang ketiga yaitu responsiveness (ketanggapan) secara keseluruhan sudah cukup baik, respon pegawai sudah sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi yang keempat yaitu assurance (jaminan) secara keseluruhan dari jaminan waktu dan jaminan biaya sudah baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada. Dimensi yang terakhir atau yang kelima yaitu empathy (empati) secara keseluruhan sudah cukup baik, misalnya pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat.

Kata kunci : Kualitas, pelayanan

Pendahuluan

Di era globalisasi seperti sekarang ini, setelah memasuki era reformasi, negara Indonesia sangat membutuhkan otonomi daerah. Dengan adanya otonomi daerah diharapkan akan menjadikan pemerintah bisa lebih efektif dan efisien dalam menjalankan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhannya sebaik mungkin tanpa pandang bulu. Pada hakekatnya dengan diselenggarakannya otonomi daerah mempunyai tujuan yaitu untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. Seperti yang diuraikan dalam Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, bahwa Otonomi Daerah adalah wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, terdapat perubahan dalam sistem Pemerintahan Indonesia yang pada awalnya sentralistik kemudian menjadi desentralistik. Tuntutan dari kondisi masyarakat sekarang yang semakin berkembang dinamis, masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka sebagai warganegara dalam hidup bermasyarakat. Dalam hal ini masyarakat semakin intens dan berani dalam menyampaikan tuntutan dan aspirasinya kepada pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan umum dalam masyarakat.

Pelayanan publik muncul karena adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Terciptanya kualitas pelayanan akan memunculkan kepuasan pada pengguna layanan itu sendiri. Sebagai bentuk atau bukti dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka tingkat kepuasan pelayanan publik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja aparatur, untuk itu maka dibutuhkan perhatian secara khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan peneliti, dalam proses pelayanan yang ada sudah menggunakan sistem aplikasi pelayanan. Pada hal ini sebelum menggunakan sebuah aplikasi pelayanan tersebut bisa dikatakan pelayanan yang ada bisa dikatakan belum optimal, karena masih adanya kesalahan misalnya pada penulisan nama sehingga membuat masyarakat sebagai pengguna layanan harus mengurusnya kembali.

Kelurahan Wulung, Kecamatan Randublatung, Kabupaten Blora merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Wulung meliputi Penerbitan Keterangan Kelahiran, penerbitan keterangan kematian, surat pengantar SKCK, pengantar permohonan KK, surat pengantar datang, surat pengantar nikah, surat pengantar penerbitan ijin keramaian, surat pengantar pindah tempat, surat pengantar penerbitan KTP.

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan guna mendapatkan analisis data yang cermat terhadap suatu fenomena sosial tertentu. Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti terjun langsung ke lokasi atau lapangan untuk meneliti objek kajiannya dan melakukan interaksi langsung dengan masyarakat. Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (key-informan) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Metode yang digunakan guna menentukan informan kunci tersebut, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik “purposive sampling” atau sampling bertujuan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Wulung sudah bisa dikatakan baik dan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Ada beberapa dimensi atau indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik antara lain sebagai berikut :

1. Tangibles (bukti fisik), Pelayanan di Kantor Kelurahan Wulung saat ini sudah menjalankan dimensi Tangibles serta indikator-indikatornya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wulung yang telah dilaksanakan dan berjalan sesuai dengan ekspektasi masyarakat antara lain mengenai penampilan pegawai dalam pelayanan, kemudahan dalam pelayanan, kemudahan akses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam

pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada kenyataan di lapangan terdapat satu indikator yang belum berjalan dengan maksimal sesuai dengan ekspektasi masyarakat yaitu terkait dengan kenyamanan tempat pelayanan. Misalnya saja minimnya ruang tunggu yang ada, ketika banyak pengguna layanan dan ruang tunggu minim tentu saja ada pengguna layanan yang harus menunggu pelayanan di luar kantor atau tempat pelayanan.

Kenyamanan mengenai tempat yang digunakan untuk pelayanan tentu sangat berpengaruh pada proses pelayanan itu sendiri. Kelurahan Wulung sebagai instansi penyedia layanan harus lebih memperhatikan mengenai tempat atau ruang tunggu bagi pengguna layanan agar masyarakat yang menggunakan merasa lebih nyaman. Apabila pengguna layanan merasa nyaman tentu akan memunculkan penilaian positif dari masyarakat mengenai pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Wulung, begitu juga sebaliknya, jika masyarakat merasa tidak nyaman akan memunculkan penilaian negatif terhadap penyedia layanan itu sendiri.

2. Dimensi yang kedua yaitu dimensi Reliability (kehandalan), Pelayanan di Kantor Kelurahan Wulung sudah menjalankan dimensi reliability. Pengukuran atau penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wulung yang sudah terlaksana sesuai dengan ekspektasi masyarakat dan telah berjalan antara lain mengenai kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, standar pelayanan yang jelas. Namun pada prakteknya di lapangan masih ada beberapa indikator yang belum berjalan secara maksimal sesuai

dengan ekspektasi masyarakat yaitu mengenai kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan. Contohnya saja masih ada beberapa pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan, itu terjadi karena tingkat pendidikan pegawai tersebut bisa dikatakan sangat rendah yakni hanya lulusan SD dan sudah memasuki usia lanjut. Dalam menjalankan atau pelaksanaan pelayanan, tentu masyarakat yang akan menilai langsung bagaimana kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut dalam proses pelayanan.

Kemampuan dan sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Wulung yang masih terbatas ditambah dengan masih adanya pegawai atau staf yang berpendidikan rendah, tentu dapat menghambat proses pelayanan yang ada. Masalah tersebut harusnya jadi perhatian khusus Kantor Kelurahan Wulung sebagai instansi yang menyediakan pelayanan guna memaksimalkan kinerja pegawai dan mengoptimalkan pelayanan, karena dengan begitu Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak akan bisa berjalan dengan maksimal atau berjalan sesuai tujuan bila tidak diselaraskan dengan kemampuan dan keahlian pegawai dalam melayani masyarakat.

3. Dimensi yang ketiga yaitu Responsiveness (ketanggapan), Respon pegawai dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan karena hal ini merupakan bukti serta tindakan yang nyata dilakukan oleh suatu instansi untuk mengetahui aspirasi dan kebutuhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu

masyarakat yang membutuhkan pelayanan. pada penelitian ini dimensi responsiveness ditentukan oleh beberapa indikator antara lain merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai.

Pelayanan di Kantor Kelurahan Wulung sudah menjalankan dimensi responsiveness. Pengukuran atau penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wulung yang sudah terlaksana sesuai dengan ekspektasi masyarakat dan telah berjalan antara lain respon pegawai terhadap pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan keluhan pelanggan direspon oleh pegawai.

Daya tanggap merupakan kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Ketanggapan pegawai akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan, ketanggapan dalam proses pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan. Apabila dalam proses pelayanan didasari oleh sikap, kemauan, dan komitmen untuk menjalankan pelayanan dengan baik, maka akan terwujud kualitas pelayanan yang baik.

4. Dimensi yang keempat yaitu Assurance (jaminan), pada penelitian ini dimensi assurance ditentukan oleh beberapa indikator antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pelayanan di Kantor Kelurahan Wulung sudah menjalankan dimensi assurance. Pengukuran atau penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wulung yang sudah terlaksana sesuai dengan ekspektasi masyarakat dan telah berjalan antara lain pemberian jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan pemberian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pemberian jaminan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan salah satu hal penting dalam proses pelayanan, karena dengan adanya jaminan dari pegawai akan memunculkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pegawai dan instansi terkait sebagai pemberi pelayanan.

5. Dimensi yang kelima yaitu dimensi Emphaty (empati), adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para masyarakat pemohon pembuatan akta kelahiran dengan baik. Pada penelitian ini dimensi emphaty ditentukan oleh beberapa indikator antara lain mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, pegawai melayani dengan sikap ramah, pegawai melayani dengan sikap sopan dan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), pegawai melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pelayanan di Kantor Kelurahan Wulung sudah menjalankan dimensi emphaty. Pengukuran atau penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wulung yang sudah terlaksana sesuai dengan ekspektasi masyarakat dan telah berjalan antara lain mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan

santun, melayani dengan tidak membeda bedakan, dan menghargai setiap pelanggan. Sebagai salah satu organisasi yang memberikan pelayanan secara langsung pada masyarakat, Kantor Kelurahan Wulung diharapkan untuk selalu siap dalam memberikan pelayanan yang baik dan dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Rasa peduli yang dimiliki oleh setiap pegawai agar selalu memprioritaskan akan mendukung untuk terwujudnya kualitas pelayanan yang prima. Pada indikator yang ada pada dimensi empathy semuanya baik. Dengan tercapainya indikator tersebut dalam proses pelayanan, akan memunculkan persepsi positif dari masyarakat sebagai pengguna layanan, masyarakat juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penutup

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut, dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Wulung secara umum sudah dapat dikatakan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kelurahan Wulung Kecamatan Randublatung Kabupaten Blora dapat diukur dari lima indikator menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46) yaitu, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Daftar Pustaka

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

- Astuti, Fajar Fitri, *Kualitas Pelayanan Kantor Pengendalian Dampak Lingkungan Kota Magelang*, Skripsi UNS, 2001. Tidak dipublikasikan
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- _____. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- _____. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, Buddi. 2000 *Total Quality Management*, Djambatan, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara.2004.System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara.
- Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Sinambela, Lijan Potak. 2006 *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Widodo. 2005. *Psikologi Belajar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2004 *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.

Skripsi :

Angga TMTP, Anindhyta. 2016, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Klego Kabupaten Boyolali, Skripsi FISIP UNISRI.

Gita Crystalia, Ones. 2015. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, Skripsi Fakultas Ekonomi UNY.

Susanti, Sri. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping, Skripsi Fakultas Ekonomi UNY.

Sumber lain :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/72003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Peraturan Bupati Blora Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Di Kabupaten Blora