

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGIAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN SUNGAI BESAR BANJARBARU

Raihanah¹, Sitna Hajar Malawat², Beni Akhmad³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NPM 18120289

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIK. 061705987

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIK. 0619082242

Email : raihanah.app@gmail.com

ABSTRAK

RAIHANAH, NPM 18.12.0289. *"Kualitas Pelayanan Publik Bagian Administrasi Di Kelurahan Sungai Besar Banjarbaru"*. Bimbingan Ibu Sitna Hajar Malawat, S.AP., M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Beni Akhmad, S.AP., M.AP sebagai Co Pembimbing,

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik bagian administrasi dan kendala yang dihadapi dalam kualitas pelayanan publik bagian administrasi di Kelurahan Sungai Besar Banjarbaru. Metode penelitian menggunakan pendekatan secara kualitatif dimana penelitian ini bersifat deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara studi lapangan (wawancara, observasi dan dokumentasi) dan studi pustaka kepada 8 (delapan) orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik accidental sampling. Analisis data menggunakan reduksi data, pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dengan menggunakan 5 (lima) indikator yakni Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan di Kelurahan Sungai Besar sudah memadai dan memuaskan ada beberapa fasilitas yang belum tersedia. Kendala yang ada tentunya ada dilihat dari sebagian kecil masih ada fasilitas penunjang yang belum terpenuhi

Kata Kunci : *Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

RAIHANAH, NPM 18.12.0289. *"The Quality of Public Service Administration in Sungai Besar Village, Banjarbaru". Guidance Mrs. Sitna Hajar Malawat, S.AP., M.AP as Main Advisor and Mr. Beni Akhmad, S.AP., M.AP as Co Advisor, The purpose of the study was to describe the quality of public services in the administration section and the obstacles faced in the quality of public services for the administration in Sungai Besar Village, Banjarbaru. The research method uses a qualitative approach where this research is descriptive. The were collected by means of field studies (interviews, observation and documentation) and literature studies to 8 (eight) informants. The sample was determined using accidental sampling technique. The analysis uses a reduction, collection, presentation, conclusion drawing and evaluation. The results showed that service quality was measured using 5 (line) indicators, namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In general, the quality of service provided in Sungai Besar Village is adequate and satisfactory, there are several facilities that are not yet available. Of course, there are obstacles, seen from a small part, there are still supporting facilities that have not been fulfilled*

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, Public Service*

PENDAHULUAN

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 (Riant, 2019).

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia, dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan di dalam sebuah instansi itu sendiri (Raheem, 2014).

Kualitas pelayanan dibentuk berdasarkan 5 (lima) faktor yaitu *tangible* (berwujud), *realibilitas* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) (Kotler, 2016).

Pentingnya kualitas pelayanan bagi usaha yang bergerak dibidang jasa adalah merupakan cara mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan

harapan dari masyarakat. Salah satu jasa pelayanan yang sekarang ini dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan publik bagian administrasi di Kelurahan sebagai salah satu tempat awal para masyarakat mendapatkan pelayanan yang menyangkut kebutuhan sehari-hari.

Pada kenyataan kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan administrasi masih terdapat masalah. Masalah yang dimaksud yaitu dalam memberikan pelayanan masih kurang optimal sedangkan sudah sepatasnya wajib menyelenggarakan pelayanan yang mudah untuk diakses, sesuai kebutuhan warga, dilaksanakan dengan partisipatif serta berdasarkan norma yang berlaku (Dila, 2011).

Berdasarkan hasil observasi di kantor Kelurahan Sungai Besar pelaksanaan sudah sesuai SOP, Namun masih ada beberapa permasalahan yang terlihat yaitu sumber daya manusia (SDM) masih ada yang kurang cekatan dalam pelaksanaan, SDM dengan masa kerja yang sudah lama sehingga produktivitas berkurang, kurangnya pelatihan, tempat pelayanan yang kurang luas, seringnya terjadi blangko pengantar KTP maupun pengantar lainnya yang kosong, staf yang tidak ada ditempat, tidak banyak tersedianya fasilitas komputer informasi, tempat antrian yang kurang, belum adanya jalur landai bagi penyandang cacat fisik, ruangan antar sesama pekerja yang sempit sehingga terlihat tidak tertata dengan rapi.

Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi dan mengetahui kualitas pelayanan publik bagian administrasi di Kelurahan Sungai Besar meliputi dimensi Bukti Fisik/berwujud), Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati dan kendala yang dihadapi.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain

Menurut Rosyada (2016), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Sari (2010), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian adalah bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan secara kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah informan kunci yaitu Lurah beserta staf di Kelurahan Sungai Besar dan sebagian masyarakat yang berusia 17 tahun dan bersedia menjadi responden yang dijumpai saat melakukan kepungurusan di pelayanan publik bagian administrasi sebagai informan pelengkap. Teknik sampling dengan accidental sampling.

Teknik pengumpulan data (studi lapangan dan studi pustaka). Analisa data (reduksi data, pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan evaluasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kelurahan Sungai Besar dilihat dari berdasarkan 5 (lima) faktor yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan akan peneliti jabarkan dalam hasil penelitian sebagai berikut:

- a. Dilihat dari dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa sarana yang ada pada Kantor Kelurahan Sungai Besar yang sudah memadai dapat dilihat dari tanggapan masyarakat yang menyatakan bahwa sarana yang ada di kantor Kelurahan sudah memadai meskipun ada fasilitas yang lain belum terpenuhi.
- b. Dilihat dari dimensi keandalan menunjukkan bahwa petugas Kelurahan Sungai Besar memiliki kecepatan yang tinggi dan lebih cepat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat
- c. Dilihat dari dimensi ketanggapan menunjukkan bahwa masyarakat merasakan kepuasan tersendiri atas perlakuan dari petugas yang ada di Kelurahan Sungai Besar cepat tanggap dalam pelayanan.

- d. Dilihat dari dimensi jaminan menunjukkan meskipun ada kekurangan saat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat petugas berupaya memberikan masukan dan solusi penyelesaian. Informasi yang diberikan juga didasari pada petugas yang memiliki pengetahuan sesuai dengan bidangnya
- e. Dilihat dari dimensi empati menunjukkan bahwa petugas di Kelurahan Sungai Besar menunjukkan sikap saling membantu, empati yang besar serta sangat kooperatif dan mau bekerjasama dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Besar

Kendala yang dihadapi kualitas pelayanan public bagian administrasi di Kelurahan Sungai Besar tentu saja ada. Beberapa kendala diantaranya dilihat dari dimensi berwujud bahwa masih ada terdapat kekurangan pada fasilitas misalnya sarana tempat tunggu, adanya keterlambatan ketersediaan dana dari Pemerintah untuk penambahan dan perbaikan sarana fasilitas pelayanan publik yang belum memadai, masalah data penduduk dari ketua RT yang minim yang akibatnya data-data penduduk banyak yang sifatnya sudah lama, ruang tunggu yang sempit dan panas, dan keterbatasan alat bantu. Dan faktor penghambat lainnya adalah masalah kurang atau tidak lengkapnya persyaratan-

persyaratan yang di bawa pengguna layanan ketika akan melakukan pelayanan, sehingga menghambat proses pelayanan, kemudian masalah kehadiran pimpinan dan kepala seksi pada saat jam kerja yang terkadang tidak berada di kantor karena ada urusan di luar.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, analisa penelitian dan pembahasan mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Administrasi Di Kelurahan Sungai Besar Banjarbaru” yang dilihat dari aspek berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi maju/tidaknya atau berhasil/tidaknya suatu organisasi atau instansi yang khususnya bertugas dalam pelayanan teknis. Secara garis besar kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Sungai Besar dilihat dari aspek berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat dikatakan termasuk kategori baik dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik bagian administrasi di wilayah tersebut karena hasil yang diberikan sesuai dengan harapan bahkan melebihi harapan masyarakat.
2. Kendala yang dirasakan saat melakukan pelayanan public di kantor Kelurahan Sungai Besar diantaranya dilihat aspek berwujud masih terdapat beberapa sarana

yang kurang memadai akibat keterlambatan ketersediaan dana dari Pemerintah untuk penambahan dan perbaikan sarana fasilitas pelayanan publik, masalah data penduduk dari ketua RT yang minim yang akibatnya data-data penduduk banyak yang sifatnya sudah lama, ruang tunggu yang sempit dan panas, dan keterbatasan alat bantu. Dilihat dari segi kehandalan masih terdapat Sebagian kecil petugas yang datang tidak tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu. Dilihat dari segi daya tanggap tidak terdapat perihal yang signifikan menjadi kendala. Dilihat dari segi jaminan terkadang masih adanya kekosongan blangko permohonan sehingga masyarakat menjadi lambat dalam hal kepengurusan, masalah kurang atau tidak lengkapnya persyaratan-persyaratan yang di bawa pengguna layanan ketika akan melakukan pelayanan, masalah kehadiran pimpinan dan kepala seksi pada saat jam kerja yang terkadang tidak berada di kantor. Sedangkan dilihat dari empati dapat dikatakan tidak ada kendala yang signifikan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat mengajukan beberapa saran sebagai berikut yaitu :

1. Bagi Kelurahan Sungai Besar perlu adanya bimbingan atau pelatihan kepada petugas di Kantor Kelurahan Sungai Besar dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Perlu melakukan pembenahan dan

mengusulkan kepada Pemerintah Daerah agar melakukan penambahan beberapa fasilitas kantor

2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya peneliti yang akan datang diharapkan untuk melakukan pengukuran dengan variabel yang berbeda selain variabel yang telah diteliti yang berkaitan dengan kualitas pelayanan masyarakat
3. Bagi peneliti disarankan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti, menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam pelayanan public bagian administrasi

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal/Artikel

Raheem, Et al, 2014. Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan, Department of Business Administration & Commerce, Indus University, Karachi, PAKISTAN, Institute of Business Administration, Sindh University, Jamshoro, PAKISTAN, Vol. 3(7), 34-38

Rosyada, 2016. Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. Ejournal Ilmu Pemerintahan. Vol.4 (1)

Sari, 2010. Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap

Kepuasan Pelanggan (Studi Pada bengkel AHASS 0002 Astra Motor Siliwangi Semarang).
Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.
Vol.6 (1) Hal.18

Buku

Dila Firlena dan Amni Z. Rahman,
2011. Implementasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN).
Skripsi. Universitas Diponegoro

Hardiansyah. 2011. Kualiatas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi. Yogyakarta : Penerbit Gava Medika

Kotler, 2016. Marketing Management. Twelfth Edition, Perason Education International. Singapore.

Riant Nugroho. 2019. Manajemen Pelayanan Publik. Cetakan Ketiga. Depok. Rajawali Pers . hlm.2