

**PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KELURAHAN SUNGAI JINGAH
KECAMATAN BANJARMASIN UTARA
KOTA BANJARMASIN**

Wahyu Aditya¹, Dra. Normajatun, M.A², Drs.Deli Anhar, MAP³

¹Administrasi Publik, 63201, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NPM 16120074

² Administrasi Publik, 63201, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN.
1116116301

³ Administrasi Publik, 63201, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN.
0010106201

E-mail: wahyuaditya98@gmail.com

ABSTRAK

Tugas akhir ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Jingah Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan kurangnya pegawai tetap.

Sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan.

Oleh karena itu, faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kelurahan Sungai Jingah adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati Nurani dan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Kata Kunci : *Pelayanan, Publik, Pegawai.*

ABSTRACT

This final task discusses the Quality of Public Services in the Village Office of Sungai Jingah, North Banjarmasin District, Banjarmasin City. In the process of public services do not always run as expected, there are still factors that hinder the process of public services, including the resources of employees who are still lacking and evidenced by the lack of permanent employees.

In addition to employee resources other inhibitory factors are facilities and infrastructure such as the absence of filing cabinets as a place for archival storage that causes the storage of documents are not organized with as it should be which ultimately causes employees to have difficulty in finding the required archives and disrupts the neatness of service space.

*Therefore, the factor that encourages the realization of quality implementation in the office of Sungai Jingah Village is the planting of awareness to serve the community with *ihlas* in accordance with conscience and the existence of facilities that help employees in carrying out their duties to serve service users in the form of computer aids and devices and the existence of internet connections so that the service process can run smoothly.*

Keywords: *Service, Public, Employees.*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Ones :2015 : 7). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014,selanjutnya dijelaskan di dalam peraturan tersebut bahwa komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia (Ones : 2015 : 3). Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. 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 (Ones 2015: 3).

Instansi pemerintah daerah seperti Kelurahan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kelurahan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kelurahan serta meningkatkan

efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Murdiansyah Herman,dkk (2018: 28) mengatakan “Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen/masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dan peroleh dengan pelayanan sesungguhnya dan yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan sesuai dengan lembaga pemerintah tersebut (Kelurahan).

Demikian juga dengan Kelurahan Sungai Jingah yang merupakan penyedia layanan publik untuk masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Kelurahan Sungai Jingah juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan penerapan metode penelitian dalam mendapatkan data yang diperlukan sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Maka digunakan beberapa metode-metode penelitian yang dapat membantu di dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Metode Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pengasih. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2. Metode Wawancara (Interview)

Metode wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Jingah yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2017:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah : “ Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah : “ Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan”.

1.2 Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan Barang
- c. Pelayanan Jasa

1.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu

meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2016:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

- a. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.
- b. Menurut Atep Adya Barata (2013:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :
 - a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung , pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
 - b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

1.5 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

1.6 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2017:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2016:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-

dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :
 - 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
 - 2) Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - 3) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - 4) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :
 - 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
 - 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
 - 1) Merespon setiap pelanggan.
 - 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - 4) Respon keluhan pelanggan.
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
 - 1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.
 - 2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :
 - 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
 - 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
 - 3) Tidak diskriminasi.
 - 4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

1.8 Penelitian yang Relevan

1. Afif Amrullah Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif

kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi *Tangibel, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*.

2. Andi Supriada (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayan publik agar lebih maksimal.

2.9 Kerangka Pikir

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Kelurahan Sungai Jingah Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kelurahan Sungai Jingah, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan

bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (*responsiveness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, ketrampilan pegawai. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Jingah.

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menggambarkan peristiwa dan fenomena yang terjadi di tempat, serta menyajikan data tentang fakta atau fenomena yang terjadi di tempat secara sistematis, benar dan akurat.

3.2 Definisi Operasional

Kualitas pelayanan publik adalah upaya mewujudkan segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, dan kualitas pelayanan publik adalah mewujudkan segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, pelayanan, personel, proses, dan lingkungan, yang akan menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Bentuk barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: Tangibel (*intangible*), keandalan (*Reliability*), tanggung jawab (*Responsibility*), jaminan (*Guarantee*), dan empati (*Empathy*).

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Sungai Jingah, Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin yang terletak di Jalan Jahri Saleh RT. 011, Kota Banjarmasin. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada Desember

2019.

3.4 Sumber Data (Informan Penelitian)

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung.

3.5 Sumber Data (Informan Penelitian)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan informan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pegawai di Kantor Kelurahan Sungai Jingah.

FOKUS PENELITIAN

Berdasarkan latar uraian di atas, maka dapat disimpulkan Penelitian ini di Fokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Keluahan Sungai Jingah Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. Di Lihat dari 5 dimensi Pelayanan yang meliputi : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsive (Ketanggapan), Asurance (Jaminan), Empaty (empati).

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam

proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan dan juga ketidak adaan Mesin Generator (*genset*) maka apabila ada pemadaman listrik proses pelayanan akan terhenti sampai listrik kembali menyala seperti semula.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah di kecamatan Banjarmasin Utara sudah menerapkan dimensi *reability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan

bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kelurahan Sungai Jingah.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kelurahan Sungai Jingah sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di kelurahan Sungai Jingah masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya di kantor Kelurahan Sungai Jingah masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah Kecamatan Banjarmasin Utara sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan

mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kelurahan Sungai Jingah sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan Kurangnya pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan Pengantar Nikah yang biasanya tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena yang berwenang hanya beberapa orang saja yang boleh menanda tangani maka dari itu proses pembuatan ini sering tidak berjalan sebagai mana mestinya.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana

pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kelurahan Sungai Jingah adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

PENUTUP

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Jingah Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin sudah berkualitas namun perlu di optimalkan, ini dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Jingah Kecamatan Banjarmasin Utara adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana contohnya Mesin Generator (genset) dimana proses pelayanan akan terhenti ketika dapat pemadaman bergilir.
- 3 . Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian. memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas yang memadai untuk membantu dan memudahkan proses Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata, *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2003), 36.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta
- Kasmir .2016 *Manajemen perbankan*, Jakarta: Kencana Prenada media Group
- H.A.S. Moenir, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Balai pustaka
- Lembaga Adminstrasi Negara 2004. *Sistem Administrasi Kesatuan Negara Republik Indonesia : Dalam Landasan Penyelenggaraan Dan Pengembangan System Adminstrasi Negara*.
- Moenir H.A.S 2012. *Manajemen kantor*, Jakarta: Yudhistira
- _.2016.*Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan Pustaka*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Tjiptono,Fandy. 2010. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:Andi

Peraturan- Peraturan

- Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.17 Tahun 2017 *tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Keputusan Walikota Banjaramasin No.10 Tahun 2014 *Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republic Indonesia No.17 Tahun 2017 Dan Nomor 36 Tahun 2012 *Tentang Komponen Standar Pelayanan*
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pelayanan Publik*