

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MANTUIL KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN KOTA BANJARMASIN

**Muhammad Syarif Rizki<sup>1</sup>, Dr. Hj. Dewi Merdayanty<sup>2</sup>, Fika Fibriyanti<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 18120286

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1104017302

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1121028803

Email : [syarifrizki31@gmail.com](mailto:syarifrizki31@gmail.com)

### *Abstract*

#### *The quality of public services at the Mantuil Village office, South Banjarmasin District, Banjarmasin City*

*This study aims to determine the causes of the poor quality of public services and the inhibiting factors for the implementation of public services in the Mantuil Village Office, South Banjarmasin District, Banjarmasin City. systematic, factual and accurate data regarding the facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques were carried out by observation, interview and documentation techniques. The research informants in this study were the Village Head of Mantuil and 1 staff member of Mantuil Village and 3 community service users as supporting informants. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*From this study using 5 indicators of service quality Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and inhibiting factors and supporting factors. the dimension of Reliability is the lack of reliable employees in Mantuil Village.*

**Keywords: Public Service Quality**

### **PENDAHULUAN**

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas setiap barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang sudah disediakan. Pelayanan mempunyai arti penting karena setiap manusia memerlukan kegiatan pelayanan dari manusia lain untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pada dasarnya pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi kebutuhan yang diharapkan untuk kesejahteraan

masyarakat dalam hal pelayanan. Dalam UU No. 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik, "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. Berdasarkan keputusan Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 kelompok pelayanan publik antara lain, pelayanan administratif yaitu

pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, ada pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis yang digunakan oleh publik, dan ada pelayanan jasa yaitu pelayanan yang

berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Dalam pelayanan publik juga harus mempunyai standar pelayanan yang dipublikasikan agar bisa menjadi

jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Berdasarkan keputusan Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 standar pelayanan yang bisa diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, tarif biaya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, hasil pelayanan yang diterima, sarana dan prasarana yang memadai pelayanan publik, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum (publik).

Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah sejarah dan meningkatnya pengetahuan masyarakat, disamping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dilakukan upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan mengupayakan atas pemberian pelayanan yang baik. Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan, menerima pelayanan, serta mampu melaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik adalah Kantor Kelurahan. Penyelenggaraan kualitas pelayanan pemerintah yang baik (good governance) dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standar pelayanan.

Berdasarkan Problem yang di temukan diantaranya peneliti Tentang Kualitas Pelayanan Publik bidang administrasi. Masalah yang ditemui saat masyarakat penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan mengupayakan atas pemberian pelayanan yang baik. Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan, menerima pelayanan, serta mampu melaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik adalah Kantor Kelurahan. Penyelenggaraan kualitas pelayanan pemerintah yang baik

(good governance) dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standar pelayanan.

Berdasarkan Problem yang di temukan diantaranya peneliti Tentang Kualitas Pelayanan Publik bidang administrasi. Masalah yang ditemui saat masyarakat

ingin membuat surat izin atau sebagainya dari Administrasi Kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat. Kurang lengkap persyaratan karena Kurangnya informasi dari pihak Kelurahan Mantuil. Secara Tidak Langsung masalah ini akan menghambat Proses Pembuatan surat izin atau surat keterangan yang diinginkan masyarakat Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan.

Permasalahan lain terkait Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mantuil yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum terlalu memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Seperti tidak terlalu memadainya fasilitas untuk pelayanan sehingga pelayanannya sangat terlambat dan kadang membutuhkan waktu 1-2 hari. Adapun juga permasalahan di bagian tenaga kerja, dimana disana bagian pelayanan umumnya atau pelayanan untuk masyarakat yang ingin membuat Surat Nikah, dan Surat Keterangan izin usahanya itu berlangsung lambat atau butuh waktu 1-2 hari entah itu karna kendala fasilitas atau kendala kurangnya tenaga kerja bagian pelayanan administrasi bidang kependudukan, tetapi disini peneliti belum terlalu mewawancarai langsung peneliti hanya mewawancarai pribadi sedikit dengan bagian pelayanan disana terkait kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Mantuil.

Karena itu alasan kami ingin meneliti kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin adalah kami ingin mengetahui proses pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin apakah sudah memenuhi standar pelayanan yang sudah diterapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan apakah masyarakat Kelurahan Mantuil sudah puas dengan

kebijakan standar pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Mantuil tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan Keputusan Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan

pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kelurahan Mantuil yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik. Kelurahan Mantuil merupakan salah satu Kelurahan di Kota Banjarmasin yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Mantuil meliputi membuat surat keterangan pindah, surat keterangan lahir, surat keterangan mati, surat keterangan belum menikah dan lainnya.

Kualitas pelayanan yang baik menurut parasuraman dalam buku yang berjudul Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan (2016) memiliki

5 dimensi Tangibel atau bukti fisik, Reability atau keandalan, Responsiveness atau ketanggapan, Assurance atau Jaminan, Empathy. Dengan 5 dimensi ini peneliti menggunakannya sebagai acuan dalam penelitian.

### Tinjauan Pustaka

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir dalam buku manajemen pelayanan umum 2014). Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhankebutuhan dan keinginankeinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaa ketentuan peraturan perundang-undangan Peraturan Menti Pendayagunaan Reformasi Dan Birokrasi No. 15 tahun 2014

Sedangkan menurut Parasuraman dalam buku yang berjudul Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan (2016) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu

pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan

### **Standar / Prinsip Pelayanan Publik**

Standar / Prinsip pelayanan public menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15/2014 sebagai berikut:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental

### **Metode Penelitian**

Desain Penelitian Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena- fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya dengan melakukan sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara
3. dokumentasi

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Pemerintah Kelurahan merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. begitu juga dengan pemerintah Kelurahan Mantuil yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri

dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pelayanan. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kelurahan Mantuil berusaha memberikan pelayanan melalui langkah- langkah sebagai berikut :

#### a. Bukti fisik (*tangible*)

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggann dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mantuil menunjukkan bahwa:

##### 1) Penampilan petugas

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan petugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang yang patut untuk diperhatikan. Petugas telah penampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas.

##### 2) Kenyamanan tempat pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu kelurahan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan.

Penyedia layanan harus menyediakan tempat yang cukup

agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan. Selain luas ruang pelayanan, sebaiknya disediakan juga pendingin ruangan (AC) guna menambah kenyamanan pengguna layanan. Pada saat siang hari kondisi ruangan akan terasa semakin panas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat kipas angin, namun ternyata kipas angin yang ada di dalam ruangan tersebut tidak terlalu dingin. Dari hasil beberapa wawancara mengungkapkan bahwa apabila saat siang hari ruangan kantor kelurahan mantuil terasa panas karena kuangnya alat pendingin. Kenyamanan tempat pelayanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Maka dari itu, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan unruk pengguna layanan. Apabila telah tersedia tempat pelayanan yang baik, maka pengguna layanan juga akan merasa nyaman.

##### 3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kelurahan Mantuil belum memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan.

Masih terdapat masyarakat yang belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan. Hal ini dibenarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penelitian Sebenarnya kelurahan telah mempunyai prosedur dari setiap jenis pelayanan, namun tidak ditempel di dinding informasin jadi menyulitkan masyarakat untuk mengetahui persyaratan dengan mudah sehingga kadang memang ada masyarakat yang harus bolak- balik untuk memenuhi persyaratan tersebut loket dan akan ditanyakan mengenai maksud dan tujuannya.

## **b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Dimensi kehandalan

merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan  
Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Kelurahan Mantuil sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Sejalan dengan pendapat dari beberapa informan pengguna layanan mengatakan bahwa, "Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik". Dalam melakukan pelayanan selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas.

Dari uraian diatas sudah jelas bahwa kecermatan petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena apabila petugas kurang cermat akan menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan. Maka dari itu, para petugas dituntut

untuk cermat dalam setiap pemberian layanan.

2) Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas Kelurahan Mantuil sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, namun menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Namun ketika dalam penelitian ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan.

3 Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja. Dalam penelitian yang dilakukan belum semua petugas bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Misalnya saja komputer, belum semua mampu mengoperasikan komputer, masih ada beberapa yang belum bisa menggunakan komputer. Dari jumlah petugas yang ada hanya sekitar 6 orang yang bisa menggunakan komputer. Hal ini di ungkapkan oleh informan menyatakan bahwa, "Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) disini masih minim belum semuanya dapat menguasai komputer". Selaras dengan Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh petugas yang bertugas dibagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar dari hasil wawancara tidak semua petugas mahir dalam menggunakan alat bantu sehingga hal ini mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan.



## **b. Dimensi *Responsiveness*(Daya Tanggap)**

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kelurahan Mantuil. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik Kelurahan Mantuil dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mantuil. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian petugas pelayanan Kecamatan Tanjungsari telah merespon pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan. layanan.
- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan yang dilakukan di kelurahan diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan seperti hasil observasi peneliti pegawai kelurahan mantuil sudah cepat dalam melakukan pelayanan

Pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, agar pengguna layanan

merasa puas akan pelayanan yang diberikan di Kecamatan.

## **d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Dimensi jaminan (*assurance*) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui pelayanan publik di kelurahan Mantuil dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Petugas Kecamatan Tanjungsari memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, petugas memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada Warga Mantuil.
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Penentuan biaya pengurusan pelayanan ditentukan oleh jenis pelayanannya. Tidak semua pelayanan dipungut biaya. Ada beberapa pelayanan tidak dipungut biaya alias gratis dan ada juga yang dikenakan biaya. Untuk pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat itu gratis, namun untuk yang lainnya itu membayar. Hal ini sudah di jelaskan dalam isi wawancara dengan.

## **e. Dimensi *Empathy* (empati)**

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui

kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa pegawai yang melakukan lebih mementingkan kepentingan pribadi cuman tidak semua pegawai alasan karena keperluan
- 2) Petugas melayani dengan sikap sopan santun Selain ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan, dengan bersikap sopan santun pengguna layanan akan merasa di hargai dan dihormati. Berdasarkan penelitian, petugas Kelurahan Mantuil khususnya petugas pemberi layanan sudah bersikap sopan santun.

### **Kesimpulan**

Sesuai dengan temuan masalah dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagai pelayanan publik di Kelurahan Mantuil Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin yang telah memberikan layanan untuk masyarakat pada unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang berada di Kelurahan yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan yang baik dan koordinasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan.

1. Adapun juga dimensi kualitas pelayanan di Kelurahan Mantuil itu sendiri belum cukup efektif dikarenakan *Reability* (Keandalan) itu sendiri yaitu kemampuan untuk memberi janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan diteliti) masih kurang efektif dalam dimensi tersebut, seperti kurang handalnya pegawai kelurahan karena seringnya keterlambatan dalam proses

pelayanan, tetapi mereka sudah melakukan pekerjaan dengan SOP namun ada beberapa orang yang tidak bekerja Terlalu SOP

2. Dan juga *Empathy* (empati) yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna layanan sehingga bagian pelayanan harus ada rasa empati kepada pengguna pelayanan sehingga masyarakat akan lebih mengetahui dan memahami tentang tingkat pelayanan publik bahwa pelayanan di Kelurahan Mantuil telah diberikan layanan yang dapat meningkatkan produktivitas jasa sehingga menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional masyarakat itu sendiri.
3. bukti fisik *Tangibles* dari segi ruangan pelayanan sudah cukup baik seperti ada kursi tempat duduk bagi masyarakat yang melakukan pelayanan sudah cukup nyaman, namun dalam kemudahan proses pelayanan agak sulit karena kurangnya informasi tentang tahapan prosuder pelayanan
4. *Responsiveness* petugas Kelurahan Mantuil respon sudah baik dalam melayani masyarakat cepat tanggap terhadap keperluan masyarakat, tapi belum efektif dari segi waktu penyelesaian keperluan masyarakat yang terkadang lama
5. *Assurance* di kantor kelurahan Mantuil sudah menyatakan bahwa jaminan data masyarakat akan dijaga dengan baik tidak akan di salahgunakan oleh pegawai ataupun pihak yang lainnya.

### **Daftar pustaka**

#### **Buku**

- H.A.S Moenir (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Margahayu, Bandung: Bumi Askara.
- Nur Arif Nugraha (2020). *Pelayanan publik..* Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- H. Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Ismanto Setyobudi dan Daryanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan

Prima. Yogyakarta: Gava Media.

### **Jurnal**

System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara

Atep Adya Barata. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira

Hardiyansyah. 2011. Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang”.

Abdorohman 2011 dengan judul “Kualitas pelayanan publik di kelurahan Tegal Bunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon”.

Sri Susanti (2014) Judul : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Dapat disimpulkan Di Kecamatan Gamping Kecamatan Gamping.

Alfian Muhammad Desmi (2016) Judul : Kualitas pelayanan Publik Di Kantor

Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara

Ones Gita Crystalia 2015 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Prugo”

Rahmawati Yenny (2017) Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

### **Peraturan Pemerintah**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

No.63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik