

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN ALALAK SELATAN
KECAMATAN BANJARMASIN UTARA KOTA BANJARMASIN**

Eva Risnawati, M. Uhaib As'ad, A. Nikhrawi Hamdie

*Program Study Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjari, Banjarmasin, NPM 16120138*

*Program Study Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjari, Banjarmasin, NIDN 1106036001*

*Program Study Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjari, Banjarmasin, NIDN 1105026401*

E-mail : risnawatieva27@gmail.com

Abstrak :Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan beserta factor penghambatnya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi kepada orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik observasi. Analisis data menggunakan reduksi data dan penyajian data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin sudah diterapkan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa hambatan indikator yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat tpengguna layanan, antara lain kurangnya kesadaran penyedia layanan dan kurangnya fasilitas penunjang kenyamanan pelayanan public seperti kurangnya pendingin ruangan dan tempat duduk serta lemari penyimpanan berkas. Sehingga berpengaruh kepadakualitas pelayanan publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik.*

Abstract : *Quality Of Public Service in South Alalak Village, North Banjarmasin District, Banjarmasin City. The purpose of this study was to determine the description of the implementation of Publik Service Quality in South Alalak Village and its inhibiting factors. The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive qualitative research. Data collected by in-depth interviews, observation and documentation to informants. The sample is determined using observation techniques. Data analysis uses data reduction and data presentation. The results showed that the quality of public services in Alalak Selatan Sub-District, North Banjarmasin District, Banjarmasin City, had applied *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance and Emphaty* dimensions along with its indicators. However, there are several barriers to indicators that are not yet in line with the wishes of the service user community, including the lack of awareness of service providers and the lack of supporting facilities for the convenience of public services such as the lack of airconditioning and seating as well as file storage cabinets. So that it affects the quality of public services in the South Alalak Village, North Banjarmasin District, Banjarmasin City.*

Keywords : *Quality of Public Service.*

Pendahuluan

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai – pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki jelas digariskan dalam UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenab bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan , perdamaian abadi dan keadilan social, selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang – Undang No. 32 Tahun 2004 mengandung semangat untuk terciptannya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan layanan baik berupa barang maupun jasa. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintahan semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adala hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan penyelenggaraan pelayanan secara prima dengan prinsip - prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan yang lebihefisien dan

komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Pelayanan yang berkualitas atau biasa yang disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah persyaratan,prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produ 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. Salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan public merupakan salah satu pilihan strategi suntuik mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan penyelenggara Negara yang mempunyai peran sehingga menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintahan, serta membangun tugas – tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur Negara yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdayaguna, produktif, transparan dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupu mewujudkan pemerintahan yang baik.

memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku pelayanan administrasi publik yang lebih baik.

Buruknya kinerja pelayanan public ini tentunya mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan sebenarnya tergantung pada mutu produk dan jasa yang dihasilkan. Mutu produk atau jasa ini memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen jasa.

Mutu disini diartikans ebagai keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan.

Dari beberapa permasalahan tersebut dalam disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh Aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagaipekerja pemerintahan bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan adanya tudingan – tudingan negatif yang dilontarkan dari berbagai kalangan terhadap aparat pemerintah, seperti aparat kurang profosional, berbelit - belit (tidak efisien), disiplin kerja rendah dan lain sebagainya. Semua ini merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar kualitas pelayanan adalaht olak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban atau janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Tujuan dari penelitian in iuntuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui apa saja factor penghambat kualitas pelayanan publik di KelurahanAlalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.

Tinjauan Pustaka

A. Konsepsi Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulaidari yang konvensional hingga yang lebih strategis.Kualitas pada dasarnya

merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualita sdapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya (Putra, D. G, 2015). Sedangkan menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalahs esuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara kariyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Berdasarkan pendapat diatas mengenai pelayanan kualitas publik, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan public adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan atau produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepadamasyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang dapatd iterima oleh masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dan diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa kekatnya adalah pelayanan pada masyarakat. Karenanya Birokrasi public berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Menurut Kotlet (2003), pelayanan (*service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bias diberikan pada orang lain. Pengertian lain menurut Hardiansyah (2011), pengertian pelayanan public adalah pelayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi atau tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Dari pendapat beberapa para ahli maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara atau daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakat.

3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Kasmir (2006), faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber Daya Manusia (SDM). Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Selanjutnya menurut Tjipto (2011) dalam Andhiny, M. S (2017), mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan yang berkualitas yaitu :

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam kemajuan suatu perusahaan jika SDM tidak memiliki kompetensi yang tinggi maka dapat berpengaruh kepada baik buruknya kualitas pelayanan.

b. Organisasi / struktur

Merupakan suatu wadah yang didalamnya terdapat para anggota organisasi melakukan dan mengupayakan apa yang menjadi visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama.

c. Pengukuran

Merupakan pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan masyarakat.

d. Pendukung system

Yaitu system yang dapat memperlancar dan jua menghambat pelayanan yang berkualitas.

e. Program

Suatu kegiatan dan tindakan yang dilakukan mencapai suatu tujuan yang meliputi pengelolaan keluhan pelanggan alat – alat manajemen yang menunjang pelayanan seperti SDM, biaya pelayanan, cara yang dilakukan perusahaan dalam melayani masyarakat, dan mesin penunjang pelayanan.

f. Komunikasi internal

Yaitu pekerja pelayanan kepada pelanggan dan sebagai umpan balik dalam organisasi.

g. Komunikasi eksternal

Bentuk organisasi yang diarahkan kepada pelanggan yaitu, edukasi pelanggan, harapan pelanggan, dan bentuk ciri positif perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak factor yang mempengaruhi, antara lain Sumber Daya Manusia (SDM), kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor intelnal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna layanan.

4. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada public mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih lanjut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011) mengatakan, tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan yang disediakan dan apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai *costumers*;
3. Berusaha memuaskan semua pengguna layanan sesuai dengan yang mereka inginkan;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;

5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna layanan tidak ada pilihan.

5. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Dalam Sinambela (2010), dalam teoritis tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu maka diperlukan standar pelayanan yang dilakukan, yaitu :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan dan prosedur peraturan perundang – undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. *Kesamaan Hak*

Pelayanan yang tidak melakukan deskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, golongan, status social dan lain-lain.

6. *Keseimbangan Hak dan Kewajiban*

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

6. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atau suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2005), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas.

B. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml Parasuraman & Berry (Hardiansyah, 2011), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Dimensi *Tangibles* (Berwujud), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu,serta sarana tempat informasi.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dalam hal kecermatan petugas pelayanan yang jelas.
3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Dimensi *Emphaty* (Empati), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai kepada kosnumen.

Metode Penelitian

A. Pedekatan 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., factual dan akurat mengenai yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata ataupun pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu teknik dan cara-cara yang untuk mendapatkan hasil yang relevan dalam metode ini adalah mencari sumber data yang bersumber langsung dari lapangan yang dilakukan penulis pada lingkungan kantor Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin dan masyarakat sekitar. Selanjutnya penulis juga menggunakan studi kepustakaan untuk mendapatkan dan mengambil data-data dari buku, jurnal, artikel serta beberapa contoh skripsi yang ada hubungannya dengan penulisan ini.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan 3 cara yaitu dengan teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi.

Variable dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan di Kelurahan Alalak Selatan mengenai Kualitas Pelayanan Publik dapat dikatakan dengan Pelayanan yang cukup baik dan sudah memadai sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada (SOP). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan dengan pelayanan yang telah mereka dapatkan dan rasakan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari beberapa dimensi pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)

Penelitian dimensi *Tangibles* ini ditentukan oleh beberapa indikator yaitu penampilan para pegawai layanan saat

melakukan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan sudah menerapkan dimensi *Tangibles* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik sudah berjalan sesuai harapan masyarakat pengguna pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa indikator yang belum berjalan sesuai harapan para pengguna layanan, seperti halnya dalam kenyamanan tempat pelaksanaan pelayanan yaitu kurangnya pendingin ruangan seperti ipas angin hanya terdapat satu buah saja dan tidak terdapat AC, sehingga hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan pada saat proses pelayanan apabila suhu ruangan terasa panas. Selanjutnya kurangnya fasilitas tempat duduk seperti kursi untuk pengguna layanan dan juga terlihat beberapa berkas yang terletak di atas lemari yang membuat pemandangan menjadi kurang sedap dipandang saat melakukan pelayanan. Kurangnya fasilitas lemari penyimpanan berkas juga menjadi indikator yang belum berjalan dengan baik.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dilakukan secara cepat dan terpercaya. Pada penelitian ini dimensi *Reliability* ditentukan oleh pegawai dalam melayani pengguna layanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Pelayanan publik yang ada di Kelurahan Alalak Selatan sudah menerapkan dimensi *Reliability*. Penilaian kualitas pelayanan publik

yang telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat pengguna layanan yang dalam dimensi ini yaitu antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kelurahan memiliki standar pelayanan yang jelas atau tidak. Dari beberapa indikator tersebut pegawai layanan di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin sudah melakukan pekerjaannya dengan cermat dan sesuai standar pelayanan yang benar.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan telah menerapkan dimensi ini dengan beberapa indikatornya. Aya tanggap adalah kemampuan setiap pegawai untuk membantu pengguna layanan dan setiap pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan agar tepat waktu. Hal ini berhubungan dengan ketanggapan petugas sebagai salah satu keberhasilan pelayanan, daya tanggap atau respon yang cepat akan mempengaruhi hasil kinerja, karena jika pelaksanaan pelayanan disadari oleh sikap keinginan dan komitmen dengan baik maka akan tercipta kualitas pelayanan publik yang baik pula.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini merupakan sebuah jaminan dan kepastian yaitu tentang pengetahuan, sikap sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya. Pelayanan publik di Alalak Selatan telah menerapkan dimensi *Assurance* dengan beberapa indikatornya. Dalam indikator ini ada beberapa yang kurang sesuai dengan pelayanan publik yang dilakukan. Kelurahan Alalak Selatan tidak memberikan jaminan biaya akan tetapi dalam proses pelayanan semua tidak menggunakan biaya. Hal ini tentunya menjadi suatu kemudahan untuk para pengguna layanan karena tidak mengeluarkan biaya apapun dalam melakukan proses layanan. Jaminan yang diberikan hanya berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang ingin memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan kepercayaan dalam melakukan layanan, maka akan tumbuh rasa kepercayaan dari setiap pengguna layanan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* atau simpati yaitu merupakan sikap perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna

layanan yang dimana penyedia layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan. Pelayanan publik di Kelurahan Alalak Selatan sudah menerapkan dimensi *Emphaty* yang terdiri dari beberapa indikator. Penilaian kualitas publik yang berjalan sesuai harapan masyarakat atau pengguna layanan dalam dimensi ini antara lain yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun dan pegawai tidak melayani dengan sikap tidak deskriminatif atau membeda bedakan pengguna layanan yang dengan yang lainnya.

Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin sudah menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan prosedur Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan sehingga pelayanan dapat dikatakan cukup baik karena telah memenuhi 5 Dimensi yaitu, Dimensi *Tangible*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance* dan Dimensi *Emphaty* beserta beberapa indikatornya.

Dalam menjalankan pelayanan publik tentunya masih terdapat beberapa factor penghambat dalam pelaksanaannya yaitu dalam hal factor kurangnya fasilitas untuk kenyamanan tempat pelayanan an kesadaran petugas *responsiveness* dalam melayani pengguna layanan.

Daftar Pustaka

- Andhiny, M.S. 2017. *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (PERSERO) Cabang Panjang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Bandar Lampung.
- Barata, A.A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Bawole, D.S. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu. Kecamatan Malayang Kota Manado*, Manado.
- Crystalia, O.G. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.
- Eka, 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai Pesisir*. *Jurnal Niara*. 9 (2): 102.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group .
- Khusaini, A. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Arena Yogyakarta*. Fakultas Ilmu Keolahragaan, Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Maleong, L.J. 2003. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*. Jakarta: BAPPEDA
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira.

- Putra, D.G. 2015. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.** *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 3 (12): 1020.
- Warni, G. 2014. **Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.** Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- Sinambela, P.L, dkk.2007. **Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi.** Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. **Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R & D.** Bandung: Alfabeta.
- Wafiah, K. 2018. **Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.** Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya.