

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MURUNG RAYA
KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN
KOTA BANJARMASIN**

Ade Pratama Saputra¹, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Murung Raya , penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 5 orang, yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisa data menggunakan analisa kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Di Kantor Kelurahan Murung Raya Banjarmasin Selatan belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, kedisiplinan pegawai yang masih belum baik, serta kuantitas pegawai belum mencukupi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kemampuan Pegawai

ABSTRACT

The purpose of this Study was to see the quality of service in the Murung Raya village office, this study used a qualitative descriptive approach. Technique of data by means of observations, interview and documentation. The Informan investigated 5 people, who are determined by purposive sampling technique. Data analysis used qualitative analysis, namely data reduction, data presentation and data levers. The result showed that the quality of service at the Kelurahan Murung Raya Banjarmasin Selatan office was not optimal, this can be seen from the inadequate facilities and infrastructure, monitoring and responding well to employees, poor disciplines, and insufficient quantity of employees.

Keywords : Service Quality ,Employee Ability

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu isu penting dalam reformasi birokrasi menjadi sesuatu yang terus menerus berkembang dan dipenuhi dengan kritik. Ide awal pelayanan publik memang berasal dari sektor swasta, kemudian ditransformasi dalam sektor publik (Chris Skelcher, 1992). Customer atau consumer menjadi referensi dan diterima dalam sektor publik yang lalu mengalami perubahan menjadi clients, tenants, residents dan claimants. Pelayanan publik menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 berbunyi tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1, diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan undang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa maupun pelayanan administrative yang diselenggarakan oleh selaku penyelenggara pelayanan publik. Untuk itulah setiap warga Indonesia berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dan masyarakat dapat berpartisipasi untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Terkait kualitas pelayanan publik (2003:131) diungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat berhubungan dengan keberadaan instansi/organisasi publik tersebut. Tidak ada pengecualian bagi instansi pusat maupun daerah dan semuanya harus mampu memberikan kualitas pelayanan publik ke masyarakat.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, Peraturan daerah kota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2007 Tentang tujuan dibentuknya Kelurahan, dan peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2005 tentang kewenangan daerah kota Banjarmasin. Dan Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana yang dimaksud dalam Perda Nomor 7 Tahun 2005 Banjarmasin pasal 12 Ayat (1) Lurah mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Pelayanan Masyarakat
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dan
6. Pembinaan lembaga Kemasyarakatan

Hal ini sesuai dengan Perwujudan misi kelurahan untuk kota Banjarmasin yakni:

1. Menciptakan Pemerintahan yang demokratis, bersih, jujur, Baiman dan bertaqwa sebagai fungsi Pelayanan dan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengoptimalkan peran kelembagaan kota dengan menciptakan keseimbangan antara fungsi legislatif dan eksekutif guna menegakkan hukum dalam setiap tatanan masyarakat
3. Menjadikan Kota Banjarmasin sebagai kota pelayanan yang berbasis pada kegiatan industry, transportasi, perdagangan, dan jasa tak ketinggalan juga sektor pertanian
4. Memberdayakan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan daerah dengan menerapkan ekonomi kerakyatan
5. Menyiapkan SDM yang professional untuk memenuhi pasar tenaga kerja menciptakan supremasi hukum dalam setiap tatanan masyarakat
6. Menciptakan lingkungan yang indah dan asri
7. Menciptakan kesejahteraan rakyat yang ditandai dengan meningkatnya kualitas hidup yang layak.

Guna mewujudkan visi dan misi tersebut diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dari pemerintah daerah kota Banjarmasin dalam menjalankan fungsi pelayanannya kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan melihat dari segi tata kerja yang tercantum di pasal 26 ayat 1, 2 dan 3 yang bunyinya

- (1) Tata kerja lembaga kemasyarakatan kelurahan dengan lurah bersifat konsultatif dan kordinatif.
- (2) Hubungan kerja antar lembaga kemasyarakatan bersifat kordinatif dan konsultatif.
- (3) Hubungan kerja lembaga kemasyarakatan dengan pihak ketiga bersifat kemitraan.

Dan Menurut pasal 14 ayat 1 Peraturan Daerah nomor 7 tahun 2005 kelurahan yang artinya wilayah kerja lurah sebagai perangkat desa kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh lurah dibantu oleh perangkat kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya

Guna mewujudkan visi dan misi tersebut sudah seharusnya perlu peningkatan kinerja kualitas pelayanan dari semua Kelurahan Kota Banjarmasin termasuk kelurahan Murung Raya Banjarmasin selatan.

Kelurahan merupakan tahap paling awal yang biasanya dikunjungi dalam melakukan kegiatan pelayanan. Yang pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari manusia modern jaman sekarang. sebagai sebuah contoh mutlak dapat dilihat dari proses seorang bayi yang baru lahir, ketika sang bayi lahir dia akan menangis karena telah turun ke dunia baru dan sudah tidak lagi berada di kandungan perut sang ibu, suara tangisan bayi yang mengartikan membutuhkan pelayanan dari sang ibu, ketika memperoleh pelayanan dari sang ibu yang berupa kasih sayang dan air asi bayi tersebut merasa nyaman dan berhenti menjerit

karna sudah merasa aman ketika bersama ibunya sebaliknya awal tingkah laku sang bayi yang menjerit berubah menjadi tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menggambarkan pelayanan sang ibu sangatlah menyenangkan dan selalu dibutuhkan oleh sang bayi .hal yang serupa juga dikemukakan Budiman Rusli yang bunyinya bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan , pelayanan yang menurutnya sesuai dengan *Life Cycle Theory Of Leadership* (LCTL) bahwa awal kehidupan bayi manusia pelayanannya secara fisik masih tinggi tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Sifat masyarakat yakni menuntut pelayanan publik yang berkualitas setiap waktu , walaupun tuntutananya terkadang tidak sesuai dengan apa yang di harapkan karena dilihat secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit , lamban , mahal,dan melelahkan karena prosesnya yang kadang rumit. Kebiasaan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani . Oleh karena itu , pada dasarnya dibutuhkanlah reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan antara “pelayan” dengan yang “dilayani” menjadi pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara , walaupun negara berdiri sesungguhnya adalah kepentingan masyarakat ang mendirikan negara itu sendiri . dalam artian birokrat sesungguhnya ialah memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya.

Kelurahan dilihat dari segi pemerintahan merupakan faktor penentu dalam pembangunan pemberdayaan diwilayah kelurahan.Oleh karena itu Lurah beserta beserta jajarannya merupakan penanggung jawab atas jalannya sistem pemerintahan dan sistem pembangunan dan juga dapat dikatakan keberhasilan jalannya pembangunan di kelurahan tergantung dari seberapa besar peranan pemerintah kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerja masing – masing Penyelenggaraan pemerintah kelurahan diatur dalam pasal 4 ayat (1) PP Nomor 72 Tahun 2005 ditegaskan bahwa pemerintah kelurahan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan,pembangunan,dan melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 diatur di pasal 5 ayat (1) bahwa lurah mempunyai tugas pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan ,pemberdayaan masyarakat,pelayanan masyarakat,penyelenggaraan ketentraman , keterlibatan umum , pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum lalu pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Kelurahan Murung raya kecamatan banjarmasin selatan yang terletak di sebelah selatan kota banjarmasin ini merupakan wilayah administratif yang memiliki banyak masyarakat datang untuk mendapatkan layanan publik , kantor kelurahan murung raya dapat melayani kebutuhan administrasi kependudukan,termasuk diantaranya perizinan – perizinan seperti pekerjaan umum ,perizinan umum kelurahan ,perizinan pendidikan ,kesehatan warga kelurahan Murung Raya ,Pertanahan hak milik,serta pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, Dari sekian banyak tipe pelayanan umum yang diberikan oleh kelurahan Murung Raya diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan ditetapkannya Kelurahan memegang kewenangan sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang berhak mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan peran penting kelurahan sebagai perangkat daerah kota yang bekerja dibawah kecamatan.

Sesuai dengan tujuan dibentuknya kelurahan yakni meningkatkan pelayanan masyarakat ,melaksanakan fungsi pemerintahan ,dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Namun, dalam kenyataan fungsi pemerintahan yang seharusnya berjalan dengan baik karena kelurahan merupakan wilayah kerja administratif dan merupakan perpanjangan tangan dibawah Pemerintah Daerah dan tidak mempunyai hak untuk mengatur dan mengelola wilayahnya sendiri, Akan tetapi yang terjadi di kelurahan Murung Raya fungsi pemerintahannya kurang berjalan dengan baik.

Bertepatan dengan PERDA UU Nomer 13 tahun 2007 pasal 14 ayat 1 perangkat kelurahan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) terdiri dari kelurahan dan seksi jabatan lainnya yang bekerja sebagai fungsinya masing – masing yang tidak memiliki kesetaraan umur maupun muda dan yang lebih senior dianggap sama dalam melaksanakan pemberian pelayanan administratif . tetapi tetap saja usia yang lebih muda terkadang mendapat tugas yang lebih banyak ketimbang usia yang lebih tua.

.....dikantor kelurahan ini mempunyai adat dan istiadat yang masih ketara cukup kental kalau bahwasanya yang muda harus lebih menghormati yang lebih tua , tidak jarang hampir semua pekerjaan yang harus dikerjakan kepada yang lebih muda yang mungkin bukan tugas pokok dari tugas yang seharusnya saya utamakan terlebih dahulu.... “Ujar warga”

Kurang disiplinnya aparaturnya setempat dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara untuk melayani kepentingan masyarakat di Kelurahan Murung Raya, seperti kedatangan para aparaturnya setempat yang datang semauanya dan datang semauanya, sehingga ketika ada masyarakat yang hendak melakukan kepentingan pelayanan seperti keperluan pembuatan Akta kelahiran, KK, dan lainnya harus menunggu terlebih dahulu sampai lurah datang untuk ditandatangani surat pengantar kepentingan administrasi warga yang berkepentingan. lalu apabila warga setempat datang kesiangian seperti jam 1 siang maka mereka harus kembali ke esokan harinya karena kebanyakan pegawai sudah pulang. Seperti itulah ketidakdisiplinan para aparaturnya di Kelurahan ini.

METODE PENELITIAN

Pendekatan 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.

Definisi Operasional

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Murung Raya Jl. Kelayan A II RT.17 RW.02 Kota Banjarmasin. Adapun waktu penelitian ini berlangsung kurang lebih 1 bulan (satu bulan) yaitu dari awal bulan Oktober 2020 hingga dipenghujung Oktober 2020.

Sumber Data (Informan)

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan informan dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti. Informan penelitian adalah Kepala Seksi Ekonomi dan Bangunan, pegawai pelayanan di Kantor Kelurahan Murung Raya dan tiga dari masyarakat pengguna layanan. Dari masyarakat diambil tiga karena data sudah jenuh atau data sudah lengkap dan sesuai ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Kelurahan Murung Raya

Jadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Ekonomi dan Bangunan, pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Kelurahan Murung Raya Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kelurahan Murung Raya yang dapat memberikan informasi yang relevan sebagaimana dengan tujuan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yakni sebagai berikut:

1. 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 Kelurahan Murung Raya. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan,

atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, respon terhadap pengguna layanan, melakukan pelayanan yang cepat dan tepat sasaran, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kelurahan Murung Raya 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.

Wawancara yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, pengguna alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan cepat atau tidak, merespon keluhan, mempunyai jaminan waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun atau tidak, bersikap deskriminatif atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

3. Dokumentasi (Sugiyono 2018 : 124)

Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Analisa Data

Analisa data yakni data yang harus segera dianalisis setelah dikumpulkan dan dituangkan dalam bentuk laporan lapangan Harbain Pasolong (2013:164). Dalam penelitian ini analisa data menggunakan model Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2018:132) yang memiliki beberapa tahapan, yakni sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (mereduksi data), melalui tahap ini peneliti akan merangkum, menggolongkan, mengarahkan, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.
2. *Data Display* (menyajikan data), yakni penyajian data dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, naratif, bagan dan ketika sekumpulan data atau informasi disusun maka ada kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.
3. *Conclusion Drawing/Verification* (membuat kesimpulan), tahapan akhir analisis data yakni tulisan dalam bentuk laporan menggunakan gambar dan tabel dan ketika sekumpulan data atau informasi disusun maka ada kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

Tabel Jadwal Penelitian

No.	Uraian	OKTOBER				2020			
		5	6	7	8	15	16	17	18
1.	Tahap persiapan penelitian								
2.	Pelaksanaan penelitian								
3.	Pengumpulan data								
4.	Analisa data								
5.	Pembuatan laporan								

HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Murung Raya saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Resvonsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Murung Raya.

1. Dimensi Tangible (Berwujud)

Dimensi Tangible / Berwujud merupakan penampilan fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik, maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang

diberikan pegawai pelayanan Kelurahan Murung Raya namun sebaliknya jika dimensi ini dirasa masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai dalam dimensi ini buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Murung Raya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Di Kantor Kelurahan Murung Raya sudah berpenampilan rapih dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bu Evy selaku salah satu Kepala Seksi di kantor tersebut yang peneliti wawancarai pada tanggal 7 oktober 2020 yang mengatakan bahwa “ Penampilan yang rapih dan bersih adalah salah satu Motto disini, bukan hanya enak dipandang melainkan itu adalah cerminan dari sopan santun dan rasa menghargai kami ke orang yang membutuhkan pelayanan dari kami dan jika penampilan pegawai yang tidak menarik, maka pengguna layanan tidak akan tertarik dengan kualitas pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai di Kantor Kelurahan Murung Raya sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu seragam pegawai negeri”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Miya sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai pada tanggal 7 oktober 2020 juga mengatakan bahwa “Penampilan Pegawai Kantor Kelurahan Murung Raya sudah rapih dan tidak berantakan” Selanjutnya Pak Nasrudin selaku pegawai layanan juga mengatakan bahwa “ Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan mencoba berpenampilan rapih dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kelurahan”

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat pengguna layanan hingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kelurahan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang maka biasanya didalam ruangan akan terasa panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan dari Kelurahan tersebut.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, Dewi yang peneliti wawancarai pada tanggal 7 oktober 2020 mengatakan bahwa “Tempat pelayanan ini belum nyaman karena ruang tunggu yang sempit dan panas karena ruang tunggu didalam hanya tersedia 4 kursi dengan ruang tunggu yg cukup kecil, AC nya ada namun sepertinya setiap saya mengantri AC tersebut cenderung tidak dinyalakan entah lagi rusak atau tidak sehingga ruang tunggu terasa panas karena hanya menggunakan satu kipas angin yang cukup jauh dari kursi ruang tunggu di kelurahan ini”

Pak Nasrudin selaku pegawai di Kantor Kelurahan juga mengatakan bahwa “ untuk masalah suhu ruangan di ruang tunggu AC nya lagi rusak dan sebagai ganti kami menggunakan Kipas Angin untuk pengganti pendingin ruangan karena AC sedang dalam masa perbaikan.

Selanjutnya Ibu Evy selaku Kepala Seksi menjelaskan bahwa “Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses layanan lama dan tempat pelayanannya kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin “.

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kelurahan Murung Raya sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya dibagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat – syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan mas Junaidy pada tanggal 7 oktober 2020, mengatakan bahwa “ Kelurahan Murung Raya sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat – syarat yang dibutuhkan”. Bu Miya masyarakat selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai juga menambahkan “Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan seperti saya sehingga tidak kesusahan mengurus keperluan disini”.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses layanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan diatas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Dewi salah satu pengguna layanan menambahkan “Pegawai disini terbilang cukup disiplin hanya saja terbilang cukup lambat dalam hal pembuatan surat menyurat atau rujukan karena pegawai yang lebih tau dan berpengalaman suka menyerahkan tugasnya ke tenaga honorer yang masih muda disana sehingga pelayanan dalam pembuatan surat menyurat terbilang cukup lambat karna tenaga honorer yang kurang berpengalaman dalam melaksanakan tugas yang diluar tanggung jawabnya.

Selanjutnya mas Junaidy menambahkan “pegawai disini disiplin tetapi terkadang Lurah datangnya agak kesiangan sehingga berkas pengguna layanan yang memerlukan tanda tangan beliau terpaksa harus menunggu sampai beliau berada di Kantor Kelurahan ini”

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses layanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai Kelurahan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan lain-lain. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Bu Evy selaku pegawai di Kantor Kelurahan “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya” selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, Pak Junaidy mengatakan bahwa “setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Pengasih adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk mencetak surat – surat keperluan pengguna layanan “

Ibu miya menambahkan bahwa “alat bantu yang ada disana terbilang cukup lengkap tetapi sepertinya baru ada komputer dan alat cetak lainnya untuk mencetak dokumen keperluan pengguna pelayanan tersebut”

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia pelayanan untuk memberikan layanan tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan yang tepat

dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Murung Raya yang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kecermatan Pegawai dalam Melayani Masyarakat

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama atau data pengguna layanan, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kelurahan Murung Raya sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Dewi selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “Pegawai disini sekarang mulai kurang cermat . saya pernah bolak balik karena kesalahan input data dari pihak kelurahan padahal sebelum - sebelumnya tidak pernah begini tapi semenjak ada tenaga honorer yang masih muda seperti kurang berpengalaman selalu disuruh melayani pengguna layanan dan terkadang mereka salah menginput data pengguna layanan”

Pak Junaidy selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai juga mengatakan hal yang sama yaitu “ permasalahan yang sama dengan Dewi”

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses melayani masyarakat harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidak cermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Kelurahan Murung Raya sudah memiliki standar pelayanan yang jelas Berdasarkan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 59 tahun 2013 tentang standar pelayanan publik dan tata kerja kelurahan . meliputi prosedur layanan,waktu pelayanan,biaya pelayanan,produk pelayanan,sarana prasarana,dan kompetensi petugas pelayanan.

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Murung Raya seperti yang dikemukakan oleh Dewi bahwa “ Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor Kelurahan Murung Raya , yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, Cuma saya yang tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik disini “.

Pak Nasrudin menjelaskan bahwa “SOP (*Standart Operational Procedure*) kita ada tetapi tetapi masih tahun 2015 belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar Pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang karena itu berupa buku.”

Memiliki Standar Pelayanan yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan ,Proses Pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kantor Kelurahan Murung Raya.

c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun , berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kelurahan Murung Raya sudah semuanya mampu mengoperasikan alat – alat bantu yang ada di kantor Kelurahan tersebut. Pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas dibagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

d. Keahlian Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang , pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti mengoperasikan komputer dan alat cetak untuk keperluan pelayanan. Seperti halnya yang dikatakan oleh ibu Evy bahwa “Pegawai disini bisa mengoperasikan alat bantu namun tidak

terlalu ahli tidak seperti tenaga honorer disini yang berpengalaman mengoperasikan alat – alat tersebut”

Selanjutnya Pak Junaidy juga mengatakan bahwa “seharusnya pegawai disini sudah ahli dalam menggunakan alat bantu. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau disini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas”.

Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak tertunda .

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (*Ketanggapan*) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara fikir pegawai yang ditunjukkan pada pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Murung Raya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Murung Raya. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memberitahukan kepada antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan si pengguna layanan.

Seperti yang dikatakan Dewi bahwa “Pegawai disini sudah respon kok ,cuman ya ada satu pegawai yang cuek dan saya juga tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu cukup baik responnya “ Pak Junaidy menambahkan bahwa “setahu saya pegawai disini cukup respon , ketika saya datang mereka langsung menanyakan apa keperluan saya”

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai dikantor pelayanan respon atau cepat tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan yang sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik. Contohnya saat pengguna layanan ingin melegalisir dokumen dan ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai nomer antrian, yang kemudian pegawai memberikan pelayanan dengan cepat ,sehingga pengguna merasa puas dengan layanan diberikan . namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada diruangan pelayanannya . “Jika masih memiliki kebudayaan yang masih kental akan yang muda mendapat tugas lebih berat ketimbang pegawai yang lebih tua” maka pelayanan tidak akan berjalan dengan cepat.

Berdasarkan wawancara dengan bu Miya ,yang mengatakan bahwa”Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawainya Cuma ada satu atau dua ya pelayanannya akan lama”

Selanjutnya Pak Junaidy menambahkan bahwa” pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan ,contohnya ketika saya ingin melegalisasi surat keterangan tanah ,pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan”

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan , akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat . jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan keprofesionalitas sebagai pegawai.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses layanan merupakan hal yang penting. Karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan

tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh Dewi bahwa “ saya pernah melakukan pelayanan ingin membikin surat pengantar Kartu Keluarga (KK) tetapi berhubung lurah nya sudah pulang jadinya Surat yang saya butuhkan menjadi esok hari baru bisa selesai karena lurah terkadang pulang lebih awal. Yang seharusnya bisa ditunggu menjadi harus menunggu sampai besok baru bisa selesai karena surat pengantar membutuhkan tanda tangan Kepala Lurah tersebut”.

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kelurahan Murung Raya sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan . seperti yang peneliti lihat Kelurahan Murung Raya menyediakan kotak saran terkait keluhan yang di dapat selama menggunakan layanan di kantor Kelurahan tersebut.

Dewi mengatakan langsung bahwa “ saya pernah mengutarakan langsung keluhan saya di kelurahan ini , dan mereka meminta maaf atas kelalaian tugas mereka dan berterimakasih sudah menggunakan pelayanan disini akhir kata ucapan Terimakasih (Berela’an)

Ibu Miya juga menambahkan bahwa “ disini kalo ada yang dikeluhkan , dikasihkan aja ke kotak sarannya biar pegawainya bisa memahami apa keluhan yang kita rasakan selama menggunakan layanan disana”

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai ,bebas dari bahaya, resiko,dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Murung Raya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kelurahan Murung Raya memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai yang mengusahakannya tepat waktu

Seperti yang dikatakan oleh Dewi bahwa “ Saya waktu itu mengurus surat pengantar Kartu Keluarga tapi tidak bisa sehari langsung jadi karena Lurah yang bersangkutan sudah pulang tetapi saya dijanjikan keperluan yang saya butuhkan sudah pasti siap untuk besok hari “.

Pak Nasrudin mengatakan terkait bahwa” Standar waktu yang diberikan yaitu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung jenis pelayanannya dan apabila mengalami keterlambatan kemungkinan pegawai yang bersangkutan sedang tidak ada dan harus menunggu sampai pegawai tersebut ada”.

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kelurahan semua produk layanan tidak dipungut biaya untuk mengurusnya. Ketika mengamati , peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada petugas layanan . jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Walikota Banjarmasin nomor 59 tahun 2013 tentang standar Pelayanan Publik pada Kelurahan. Ibu Evy mengatakan bahwa” Pelayanan disini gratis , tanpa dipungut biaya”. Pak Junaidy mengatakan bahwa “ saya gratis kok saat mengurus keperluan legalisasi Surat Keterangan Tanah”

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperlunya.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan , komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi menjadi pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Empathy* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Murung Raya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Memprioritaskan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kelurahan harus dapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anaknya ke sekolah atau waktunya berbelanja ke pasar untuk kebutuhan sehari – hari dirumah.

Ibu Evy mengatakan bahwa “ Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani pengguna layanan. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”

Berbeda dengan pendapat Dewi bahwa “ Kalau pengalaman saya ,pernah mbak saya sudah mengantri lama tetapi terus ditanya keperluan saya apa lalu dijawabnya oleh petugas ,saya disuruh kembali lagi setelah jam istirahat soalnya ada mau rapat sebentar dikantor”.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas utama. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan dampak citra yang buruk untuk bagian pelayanan.

b. Petugas melayani dengan keramahan dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan terlihat ramah maka akan memberikan penilaian baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai sikap keramahan dan sopan santun dan lagi memberikan citra baik bagi Kantor Pelayanan tersebut. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses melayani. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika sedang melayani pengguna layanan.

Bu Miya mengatakan bahwa “ Pegawai disini cukup ramah kok , tapi tidak semua. Contohnya waktu itu saya mau mengurus keperluan Akta Kelahiran anak saya , karena berhubung waktu itu saya baru sekali kesini dan mendapatkan pegawai yang jutek ke saya lalu dia menyuruh saya ke salah satu pegawai yang tidak sibuk. Tapi pegawai yang melayani saya ramah kok dan sopan juga” Dewi juga memberikan jawaban bahwa “ yang saya rasakan pegawai disini belum semua ramah”.

Pak Junaidy menambahkan bahwa “ Pegawai disini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin ada sesuatu jadinya langsung menanya keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”.

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dan proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda – bedakan)

Dalam proses pelayanan,tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda – bedakan sesama pengguna layanan juga sangat perlu diterapkan. Sikap tidak membeda – bedakan yang maksudnya tidak menggunakan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani sesuai antrian.

Pak Junaidy yang mengatakan bahwa “pegawai disini tidak membeda – bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai antrian”. Bu Miya menambahkan bahwa” Pelayanan disini tidak membeda – bedakan , semuanya dinilai sama dan kalau menurut saya belum pernah sih melihat pegawai yang mendahulukan pengguna yang sudah kenal dekat dengannya”.

Sikap tidak membeda – bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna pelayanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh semua pegawai pelayanan termasuk lurah. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai yang ada di Kantor Kelurahan ini semuanya memiliki sikap menghargai kepada semua pengguna layanan. Seperti yang dikatakan Bu Miya “ Pegawai disini sudah melayani dan menghargai saya kok , karena pegawai menanyakan apa keperluan saya lalu mengerjakannya dan menghargai saya

dalam berbicara”. Pak Junaidy juga mengatakan bahwa” setahu saya pegawai disini menghargai kok , ketika saya mau legalisasi surat tanah, mereka langsung menanyakan apa keperluan saya.”

6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal – hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kelurahan Murung Raya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain ,berusaha untuk menciptakan pelayanan yang terbaik untuk pengguna layanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti ke salah satu Kepala Seksi di Kelurahan Murung Raya pada tanggal 7 oktober 2020 yang mengatakan bahwa “ Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi yaitu dengan semangat dari masing – masing pegawai. Dan kami sama – sama saling suport agar bisa memberikan pelayanan terbaik demi mewujudkan pelayanan yang prima. Selain itu kami juga mengadakan rapat dan koordinasi atau semacam evaluasi setiap dua bulan sekali mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul banyak saran ketika menemui kendala dalam kepelayanan sehingga bisa mengevaluasi diri masing – masing untuk memperbaikinya dan bisa melakukan pelayanan yang terbaik untuk kedepannya.”

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kantor Kelurahan Murung Raya adalah kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Sesuai dengan pernyataan Pak Nasrudin bahwa “ Faktor pendukung bagi kami adalah fasilitas kantor seperti akses internet , perangkat komputer dan alat cetak dari catatan sipil yang memudahkan kami dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kelurahan Murung Raya Banjarmasin Selatan menurut Ibu Evy selaku salah satu kepala seksi disana mengatakan bahwa “Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah alat bantu karena tidak semua pegawai disini mahir dalam menggunakan alat bantu , bisa, tapi tidak mahir sehingga memperlambat proses pelayanan”.

Lalu sesuai yang peneliti lihat terkadang Lurah datang kesiangan sehingga proses pelayanan menjadi lambat.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin

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 maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa atau konsumen. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan – harapan pelanggan dan memuaskan suatu kebutuhan. Namun , demikian meskipun definisi ini diorientasikan untuk pengguna layanan tidak berarti dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi atau pendapat dari pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi – dimensi Pelayanan sebagai berikut :

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

Pada penelitian ini , dimensi *Tangible* ditentukan oleh indikator – indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan pengguna alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan Publik di Kelurahan Murung Raya Banjarmasin Selatan sudah menerapkan dimensi *Tangible* 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 pelaksanaan masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan melakukan

pelayanan contohnya ruang tunggu antrian yang sempit hanya terdiri dari 4 kursi tunggu dan masih memakai kipas karna AC yang rusak lalu ketika siang hari di dalam ruang tunggu terasa panas.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses layanan. Penyedia layanan harus benar – benar memperhatikan kenyamanan pelanggan karena jika pengguna layanan merasa nyaman maka citra Kualitas pelayanan akan dinilai baik tetapi sebaliknya jika pengguna layanan merasa tidak nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi citra pelayanan yang ada di kantor itu.

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 juga merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi *Reliability* ditentukan oleh indikator – indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Kelurahan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan.

Pelayanan Publik di Kelurahan Murung Raya Banjarmasin Selatan sudah menerapkan dimensi *Reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan atau kesigapan pegawai dalam hal melayani pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kemahiran pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Karena tidak semua pegawai di kelurahan Murung Raya mahir menggunakannya.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kelurahan Murung Raya sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai di kelurahan Murung Raya dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkat lainnya hanya sebagian yang mahir namun juga ada sebagian yang bisa mengoperasikan tetapi tidak mahir.

Kemampuan pegawai di kantor Kelurahan Murung Raya terbilang cukup terbatas karena hanya sebagian pegawai dalam kantor yang mahir dan sebagian yang tidak mahir. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan dan kemampuan pegawai.

Selanjutnya dimensi yang ketiga yaitu Dimensi *Responivness* (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 akan menyebabkan persepsi negatif bagi citra pelayanan. Secara tepatnya sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan hendaknya melayani dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kelurahan Murung Raya sudah menerapkan dimensi *Responsivness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, 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 bagi pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan pegawai yang tujuannya meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan yang baik maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik dan kearah yang positif.

Selanjutnya dimensi yang ke empat yaitu Dimensi *Assurance* (Jaminan) jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan yang terdiri dari komunikasi, kompetensi, kredibilitas, keamanan dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dipercaya.

Pelayanan publik di Kelurahan Murung Raya sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini diantaranya 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 terhadap pengguna layanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki

para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan pelayanan maka akan tumbuh rasa kepercayaan pengguna layanan ke penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Empathy* (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 mempunyai suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami apa yang diperlukan pengguna secara spesifik, serta memiliki waktu pengerjaan yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkatnya dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kelurahan Murung Raya sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai tidak pilih kasih atau diskriminatif sesama pengguna layanan, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai 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 kantor Kelurahan. Pada umumnya pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan dengan penyedia jasa.

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

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor – faktor yang menghambat proses pelayanan diantaranya kualitas sumber daya pegawai, keahlian dalam menggunakan alat bantu yang hanya sebagian mahir mengoperasikannya, kedisiplinan Lurah yang datang kesiang dan terkadang pulang duluan sehingga membuat proses pelayanan menjadi tidak tepat waktu dalam penyelesaiannya.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain ialah sarana prasarana seperti AC yang rusak dan beberapa alat cetak yang kurang baik menyebabkan proses pelayanan tidak optimal.

Jika ada faktor penghambat, tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa pegawai yang saling menyemangati satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan agar terciptanya pelayanan yang prima. Selain sama – sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap dua bulan sekali mengenai bagaimana pelayanan yang sudah diberikan kepada pengguna layanan dan sama – sama mencari jalan keluar apabila banyak keluhan dari pengguna layanan saat proses pelayanan berlangsung, dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai pelayanan akan memberi saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum melakukan pelayanan yang baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kantor Kelurahan Murung Raya adalah penanaman kesadaran untuk melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran disini 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 seperti komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan yakni Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Murung Raya sudah cukup baik dilihat dari beberapa dimensi yang sudah diterapkan seperti indikator – indikator berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*.
 - a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan pegawai, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu yang sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
 - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator Standar pelayanan yang jelas, kecermatan, kemampuan, dan keahlian yang sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian menggunakan alat bantu pelayanan.

- c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon ,cepat,tepat,cermat,tepat waktu, dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan mengenai pelayanan terkait indikator *Responsiviness*.
 - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan , namun terdapat indikator yang belum sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai indikator jaminan tepat waktu.
 - e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan,ramah sopan santun,tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidak ramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin adalah Kualitas Sumber Daya dalam keahlian menggunakan alat bantu , serta kedisiplinan lurah yang datang terlambat, dan kurangnya sarana prasarana yang memadai. Sedangkan faktor pendukungnya ialah mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap dua bulan sekali yang kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut , maka dapat diberikan saran –saran sebagai berikut :

1. Kantor Kelurahan Murung Raya sebaiknya mengganti sarana prasarana yang sudah rusak seperti halnya AC dan *Alat Cetak* yang Cuma ada satu dari masing masing alat bantu yang masih bisa dipergunakan agar dapat melayani pengguna layanan dengan cepat dan tepat waktu .
2. Kelurahan Murung Raya perlu memberikan pelatihan kepada pegawai yang kurang ahli dalam mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan .
3. Pegawai di Kelurahan Murung Raya sebaiknya saling mengingatkan tentang keramahan dan sopan santun , serta kedisiplinan dalam bekerja agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai layanan dan menghindari persepsi buruk dari masyarakat sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial ,Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Edisi kedua. Erlangga : Jakarta.

Sinambela, L.P.(2010).*Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Bandung* : Alfabeta

Zeithaml, Valerie A :Mary Jo Bitner 2000. *Service marketing, integrating Costumer Focus Across The Firm*. 2nd edition, Mc Graw - Hill :USA

Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si (2009) *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)* Wiyung, Kota Surabaya

Jurnal :

Budiman Rusli ;*pelayanan publik di Era reformasi 2004*

Siti Rusnani ; *persepsi masyarakat tentang pelayanan publik 2013*

Bambang Irawan ; *Analisis pelayanan publik dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat 2019*

Mohammad Saleh Gamal ; *Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kab Mamuju Utara 2018*

Website :

JDIH BPK RI Database Peraturan kota Banjarmasin 10 juli 2007 <https://peraturan.bpk.go.id> diakses pada 23 november 2020

JDIH Banjarmasin kota PERWALI NO 59 TAHUN 2003 www.jdih.banjarmasukota.go.id

Dokumen :

PERWALI NO 59 TAHUN 2003 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan

PERDA NO 13 TAHUN 2007 Tentang tujuan dibentuknya Kelurahan dan peraturan daerah kota banjarmasin

Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik