

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KARANG ASAM ILIR KOTA SAMARINDA

Minal Chairi¹, Bambang Irawan², Santi Rande³

^{1,2,3} Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unmul

Alamat Korespondensi: bambang.irawan@fisip.unmul.ac.id

Abstract: *The aim of this research is to analyze the quality of public services at the Karang Asam Ilir Urban Village Office, Samarinda City; and identify supporting and inhibiting factors in these services. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques were carried out using interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is interactive model data analysis according to Miles, Huberman and Saldana. Testing of the validity of the data was carried out by testing the reliability and validity of the data. The results of this research show that in general the quality of public services in Karang Asam Urban Village is good. Three of the five aspects of service quality dimensions meet the requirements for good public service. The dimensional aspects achieved include the assurance dimension, responsiveness dimension, and empathy dimension. Two other dimensions have not been achieved, namely the reliability dimension and the physical or tangible evidence dimension. Supporting factors consist of SOP, Cooperation with Related Services, Budget Availability, and Employee Rolling System. Inhibiting factors in aspects of human resources, facilities and infrastructure.*

Keywords: *service quality, tangible, reliability, assurance, responsiveness, empathy.*

Asbtrak: Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda; dan mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana. Pengujian terhadap keabsahan data dilakukan dengan uji reliabilitas dan validitas data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Kelurahan Karang Asam Ilir sudah baik. Tiga dari lima aspek dimensi kualitas pelayanan sudah memenuhi syarat pelayanan publik yang baik. Aspek dimensi yang tercapai meliputi dimensi jaminan, dimensi daya tanggap, dan dimensi empati. Dua dimensi lainnya belum tercapai yaitu dimensi keandalan dan dimensi bukti fisik atau tangibel. Faktor pendukung terdiri dari SOP, Kerjasama Dengan Dinas Terkait, Ketersediaan Anggaran, dan Sistem Rolling Pegawai. Faktor penghambat aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, empati.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik itu sendiri merupakan semua kegiatan pelayanan dasar yang berhak diterima oleh warga negara baik berupa barang, jasa, serta

kegiatan yang bersifat administratif lainnya dan dilakukan dengan berpegang pada asas pemberian pelayanan guna memenuhi kepentingan umum (Soraya & Astuti, 2019; Surjadi, 2012).

Hingga saat ini, kebanyakan komitmen pemerintah untuk meningkatkan pelayanan hanya sebatas konsep yang tertuang dalam rencana strategis, namun tidak disertai dengan langkah nyata sehingga tidak heran jika harapan pemerintah terhadap penyediaan pelayanan yang berkualitas belum terpenuhi (Kumorotomo, 2013). Buruknya pelayanan publik birokrasi disebabkan oleh dua hal, yaitu birokrasi pemerintah lebih dominan perannya sebagai regulator daripada pelayan, dan kedua karena lebih berperan sebagai penguasa daripada sebagai abdi negara. Tuntutan perubahan seringkali terfokus pada birokrasi yang terkait dengan pelayanan publik berbasis masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik lembaga tersebut menimbulkan pandangan yang buruk terkait pemerintah di mata masyarakat. Birokrasi yang rumit dan berbelit selalu membuat masyarakat mengeluh dan kecewa, terutama terkait dengan layanan yang diberikan kepada publik.

Layanan publik yang berkualitas akan tercipta jika ada hubungan yang dinamis antara pemberi dan penerima layanan publik. Kualitas layanan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan kemampuan petugas, daya tanggap, waktu layanan yang tepat dan ketersediaan saran dan prasarana (Hardiyansyah, 2011; Suriyani, 2020). Kualitas layanan biasanya akan dilihat dari apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak. Jika sudah memenuhi maka layanan tersebut minimal dapat dikatakan sudah berkualitas.

Salah satu lembaga pemerintahan yang harus menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah kelurahan, yang salah satu diantaranya adalah Kelurahan Karang Asam Ilir. Di bidang pelayanan publik, tugas pokok dan fungsi Karang Asam Ilir adalah membantu Kecamatan Sungai Kunjang dalam pengelolaan administrasi kependudukan, yang dilaksanakan dengan kewenangan seperti: menyelenggarakan kegiatan pemerintahan tingkat kelurahan; Melaksanakan pemberdayaan masyarakat; memberikan pelayanan publik; Kamtibmas; dan pemeliharaan sarana dan prasarana serta memberikan fasilitas pelayanan umum.

Pelayanan publik yang diberikan oleh petugas Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran IKM ini sejalan dengan Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Penilaian dilakukan dengan 14 indikator yaitu "prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan serta keamanan".

Untuk melaksanakan kebijakan tersebut, perlu dilakukan peningkatan kesiapan dan kapasitas fasilitas baik di tingkat pusat maupun daerah, agar tidak menimbulkan kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dengan kapasitas pelayanan. Selain itu, persyaratan ini hanya dapat dipenuhi jika birokrasi negara dapat memantau perkembangan masyarakat dan memiliki profesionalisme yang tinggi. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk memperkuat birokrasi negara

Pelayanan publik hampir secara otomatis menciptakan gambaran kualitas kinerja dari birokrasi. Hal ini disebabkan kebijakan negara yang terkait pelayanan publik tidak terpisah dari birokrasi. Dalam pengertian ini, kinerja birokrasi berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perangkat keras. Birokrasi negara atau mesin negara memiliki peran yang strategis dalam pelaksanaan pembangunan negara.

Masyarakat saat ini memiliki tuntutan terkait pelayanan publik dimana pelayanan publik yang diinginkan harus bersifat efektif, efisien dan cepat. Hal ini menyesuaikan dengan dinamika kehidupan masyarakat era modern dan serba digital sehingga ekspektasi atau harapan masyarakat akan layanan publik yang berkualitas juga ikut meningkat. Masyarakat sebagai pengguna layanan tidak menyukai model layanan yang rumit, menghabiskan waktu banyak, dan rantai birokrasi yang panjang serta bertele-tele. Masyarakat menginginkan model pelayanan yang baru dan terutama bisa cepat. Administrasi publik yang terlibat dalam pelayanan publik harus merespon keinginan tersebut agar dapat memberikan gambaran yang baik tentang kegiatannya. Untuk itu, otoritas publik perlu mempertimbangkan kembali aspek pelayanan saat ini, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau belum. Munculnya kesenjangan/ketimpangan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memiliki kualitas yang baik/belum prima, dimana hal ini tentu saja dapat menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan. Singkatnya, penelitian kualitas pelayanan publik menjadi penting karena masyarakat sebagai pengguna layanan, masih merasa tidak puas dari segi waktu, biaya dan kualitas pelayanan.

KERANGKA TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemberian jasa oleh pemerintah maupun swasta (Hardiansyah, 2011), atau sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang ditujuka kepada masyarakat dengan tujuan keuntungan maupun tawaran kepada kepuasan publik yang bisa saja bukan dalam bentuk fisik (Sinambela, 2006). Pelayanan publik sendiri memiliki enam asas yang jadi asas pelayanan yang baik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, persamaan hak, dan berimbangnnya antara hak dan kewajiban baik pemberi dan penerima layanan (Mahmudi, 2005). Sebagai sebuah bentuk pertemuan antara pemberi dan penerima layanan, pelayanan publik dituntut untuk memiliki kualitas yang baik dimana kualitas ini dapat terlihat dari adanya tranparansi, akuntabilitas, kondisional,

partisipatif, kesamaan hak, dan seimbang hak dan kewajiban (Sinambela, 2006; Widianawati, 2015).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik memiliki beberapa dimensi. Terdapat lima indikator dimensi kualitas pelayanan publik yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Hardiyansyah, 2011; Herlina, 2014; Jayanti, 2016). Bukti langsung merujuk pada kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Daya tanggap adalah suatu kemauan 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. Definisi jaminan 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*), kompetensi, dan sopan santun (*courtesy*). "Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen" (Hardiyansyah, 2011; Herlina, 2014; Jayanti, 2016).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi (Neuman, 2017). Data berasal dari data primer (wawancara dengan informan) dan data sekunder (data yang didapat dari tempat penelitian) Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan analisis model interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi Bukti Fisik

Dimensi konkret dalam dimensi ini ditentukan oleh indikator-indikatornya yaitu penampilan petugas, kedisiplinan petugas, kemudahan akses masyarakat, kemudahan proses layanan, kenyamanan tempat layanan dan penggunaan alat bantu pelayanan.

Dari hasil temuan penelitian bahwa dari beberapa indikator yang ada terdapat indikator yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ilir disebabkan oleh beberapa indikator yang tidak memenuhi standar pelayanan. Serta kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan. Ketidaknyamanan ini muncul karena disebabkan oleh tidak adanya AC pada ruang layanan tunggu dan tidak adanya tempat air minum yang dapat diakses oleh masyarakat. Mengacu pada pendapat Moenir (2015) yang terkait dengan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah faktor sarana dimana ketersediaan peralatan yang digunakan dalam

memberikan layanan yang dapat membantu aparaturnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta juga untuk dapat melakukan fungsi sosial guna mereka yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan. Hasil temuan penelitian di lapangan menunjukkan adanya fasilitas sarana yang belum optimal sehingga mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan dari sisi kenyamanan masyarakat saat menunggu layanan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Zen (2016) dimana salah satu hasil temuan penelitiannya adalah kualitas kinerja aparaturnya dipengaruhi oleh ketiadaan sarana dan prasarana. Hanya saja yang membedakan penelitian ini dengan penelitian Zen (2016) adalah ketiadaan sarana dan prasarana di penelitian sebelumnya masuk dalam faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas kinerja petugas sedangkan dalam penelitian ini lebih menekankan bahwa sarana dan prasarana masuk dalam faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dimensi bukti fisik sangat terkait dengan apa yang terlihat saat masyarakat menerima pelayanan. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa dari sisi kedisiplinan petugas, kemudahan dalam proses layanan, penampilan petugas, hingga penggunaan alat bantu layanan seperti e-kelurahan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Indikator-indikator ini kemudian memberikan penguatan secara kualitatif bahwa secara kualitas, pelayanan publik yang ada dan dilihat dari sisi dimensi bukti fisik juga memiliki beberapa indikator yang menunjukkan adanya kualitas layanan publik yang baik di Kelurahan Karang Asam Ilir. Temuan penelitian dari sisi dimensi bukti fisik ini sejalan dengan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Crystalia (2015) dan Kuswati (2017) dimana kualitas layanan dipengaruhi oleh dimensi bukti fisik. Namun temuan penelitian ini sedikit berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Franky, Utomo, dan Irawan (2019) yang melihat kualitas layanan tidak dari pendekatan dimensi kualitas layanan yang salah satunya adalah dimensi bukti fisik.

Dimensi Keandalan

Dimensi Keandalan adalah kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, puasnya pengguna layanan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap pegawai diharapkan memiliki pengetahuan, pengalaman, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga pekerjaan yang dilakukan menghasilkan suatu bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa adanya keluhan yang berlebihan dari masyarakat pengguna layanan.

Dalam pelaksanaannya, masih ada indikator yang belum berhasil, seperti: keahlian kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang masih cukup lemah sehingga kurang maksimal dalam pemberian layanan. Namun dari sisi indikator yang lain seperti petugas yang cermat dalam memberikan layanan serta keberadaan standar pelayanan yang

jelas membuat sisi keandalan, kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Karang Asam Ilir masih berada dalam kualitas yang cukup baik. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Moenir (2015) yang menjelaskan faktor *skill* atau keterampilan dalam memberikan pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dalam menciptakan pelayanan publik yang prima. Aparatur yang tidak memiliki keterampilan atau *skill* yang mumpuni akan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Keberadaan standar pelayanan yang jelas juga sejalan dengan konsep kualitas pelayanan prima dimana salah satu cerminan kualitas pelayanan yang prima menurut Pasolong (2014) adalah adanya akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Keberadaan *SOP* dan standar pelayanan yang jelas membuat sisi kendalan dan akuntabilitas petugas yang ada di Kelurahan Karang Asam Ilir menunjukkan kualitas pelayanan yang masuk dalam kategori pelayanan publik yang baik.

Hasil temuan penelitian dari sisi keandalan, terutama kemampuan petugas yang masih lemah ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Kuswati (2017) dan Crystalia dimana hasil temuannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan cenderung rendah karena kemampuan SDM yang rendah. Namun temuan terkait kualitas pelayanan yang rendah yang disebabkan kemampuan pegawai yang rendah tidak terdapat dalam penelitian yang dilakukan Oleh Zen (2016) dimana hasil temuan penelitiannya lebih menyoroti pada sisi kinerja SDMnya, bukan dari kemampuan SDMnya.

Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja. Inti kehandalan pelayanan itu sendiri adalah bahwa petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur.

Dimensi Daya Tanggap

Daya tanggap pelayanan publik yang baik adalah kemampuan suatu organisasi atau lembaga untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Ini termasuk menangani permintaan atau keluhan dari masyarakat dengan profesional dan memberikan solusi yang sesuai. Daya tanggap pelayanan publik yang baik juga mencakup kemampuan organisasi atau lembaga untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada masyarakat tentang layanan yang tersedia, serta membuat proses pengajuan permohonan layanan yang mudah diikuti oleh masyarakat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Selain itu petugas juga telah melayani dengan cermat serta selalu meberikan respon yang baik kepada

masyarakat yang datang ke Kelurahan Karang Asam Ilir. Dari semua indikator dimensi daya tanggap, menunjukkan hasil yang baik. Artinya secara kualitas pelayanan dari sisi daya tanggap atau responsivitas petugas pelayanan menunjukkan kualitas pelayanan yang prima. Hasil temuan ini sesuai dengan kriteria pelayanan publik yang baik menurut LAN dimana salah satu indikatornya adalah kesederhanaan dimana kriteria ini mensyaratkan pelayanan haruslah mudah dipahami oleh orang awam sekalipun dan dapat dilakukan secara cepat dan tepat (LAN dan BPKP, 2010). Selain itu temuan ini juga sejalan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang baik yaitu faktor kesadaran dimana hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi (Moenir, 2010). Petugas yang melaksanakan tugas dengan penuh kesadaran akan mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan. Semakin bagus kesadarannya maka akan semakin baik pelayanannya. Artinya petugas pelayanan di kelurahan Karang Asam Ilir ini memiliki kesadaran yang baik dalam memberikan respon kepada masyarakat penerima layanan.

Temuan penelitian ini kemudian sejalan dengan temuan penelitian dimana kualitas dan kinerja layanan publik ditentukan oleh salah satunya adalah responsivitas petugas pelayanannya (Razikin, 2010). Bedanya dengan temuan penelitian sebelumnya yang menghasilkan kualitas pelayanan yang tidak baik karena responsivitas petugas pelayanannya buruk, di penelitian peneliti dari sisi responsivitas petugas pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ilir menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dimana petugasnya memiliki responsivitas yang baik, mampu membuat pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan cermat dalam proses pelayanan hingga output hasil layanannya. Hal ini juga sejalan dengan temuan penelitian yang salah satu temuannya menyatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan telah tepat waktu serta efisien (Yonathan et al., 2019).

Dimensi Jaminan

Definisi jaminan yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan rasa aman atau terjamin dari pelayanan yang diberikan. Bentuk keamanan pelayanan sebagian besar diberikan oleh jaminan pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan percaya bahwa segala bentuk pelayanan lengkap dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan dan kenyamanan, kelancaran berbahasa dan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi jaminan meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan keseriusan pejabat tanpa bahaya, risiko atau keraguan. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa beberapa faktor yang dipertimbangkan termasuk kemampuan petugas dalam memberikan

pelayanan tepat waktu, biaya yang ditetapkan untuk pelayanan, dan legalitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, Kelurahan Karang Asam Ilir telah memenuhi semua indikator yang telah ditetapkan.

Petugas telah memberikan jaminan keamanan, kepastian biaya, legalitas dan jaminan tepat waktu. Temuan ini kemuadian sejalan dengan kriteria pelayanan publik menurut LAN yaitu kejelasan dan kepastian serta keamanan. Kriteria kejelasan dan kepastian ini mensyaratkan bahwa pelayanan yang berkualitas harus memiliki kejelasan dan memiliki kepastian terkait dengan tata cara pelayanan, persyaratan untuk memperoleh layanan, unit kerja atau divisi yang bertanggungjawab dalam memberikan layanan (Suwarno, 2008). Hal ini sudah terlihat dalam temuan penelitian dimana terkait dengan pelayanan sudah ada *SOP* atau standar operasional pelayanan. Kepastian terkait waktu layanan juga telah terpenuhi oleh apa yang sudah dilakukan di Kelurahan Karang Asam Ilir. Hasil temuan ini juga sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Franky, Utomo, dan Irawan (2019) dimana hasil temuannya juga menyatakan pelayanan berkualitas dapat digambarkan dari adanya pelayanan yang bersifat transparan dan memiliki ketepatan waktu pelayanan yang lebih baik. Temuan penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini melampaui apa yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya dimana selain kedua hal tersebut, penelitian ini menemukan fakta bahwa kualitas layanan juga ditentukan dari sisi kepastian legalitas dokumen hasil pelayanan. Hasil temuan penelitian ini juga berbeda dengan hasil temuan penelitian yang dimana hasil temuannya menjelaskan kinerja pelayanan dipengaruhi oleh prosedur layanan yang berbelit sementara dalam penelitian ini tidak menemukan adanya permasalahan terkait prosedur pelayanan (Zen, 2016).

Sementara itu dari sisi kriteria keamanan menurut LAN (1998) yang mensyaratkan bahwa kualitas layanan publik dapat dinilai dari apakah layanan yang diberikan mampu memberikan rasa aman serta memiliki kepastian hukum bagi penerima layanan, juga sudah tergambar dari hasil temuan penelitian terutama dari legalitasnya juga terpenuhi karena setiap dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kelurahan Karang Asam Ilir selalu dibubuhi tanda tangan pejabat yang berwenang dan dibubuhi cap stempel resmi (LAN dan BPKP, 2010).

Dimensi Empati

Empati dalam pelayanan publik merupakan perhatian yang diberikan secara tulus dan pribadi kepada pelanggan dengan tujuan untuk memahami keinginan mereka. Perusahaan harus memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan serta memahami kebutuhan mereka secara spesifik. Selain itu, perusahaan juga harus memiliki jadwal pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dengan demikian, empati dalam pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting yang harus

diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Setiap aktivitas pelayanan memerlukan pemahaman dan memahami interaksi, asumsi, dan kepentingan dalam suatu hal yang terkait dengan layanan. Pelayanan akan lancar dan berkualitas apabila masing-masing pihak yang berkepentingan memiliki rasa empati dalam pelaksanaan atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Hal yang esensial dalam suatu pelayanan adalah adanya minat, kesungguhan, simpati, pengertian dan keterlibatan *stakeholders* dalam pelayanan. Untuk memberikan kegiatan pelayanan sesuai, pemberi pelayanan harus memiliki empati untuk memahami permasalahan dari pengguna layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Orang yang dilayani harus memahami batasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga integrasi antara pihak yang melayani dan orang yang menerima memiliki perasaan yang sama. Artinya, segala bentuk pelayanan bagi memerlukan empati terhadap berbagai permasalahan yang terkait dengan pelayanan.

Hasil temuan penelitian dari sisi empati sudah berhasil dipenuhi oleh Pemerintah Kelurahan Karang Asam Ilir dimana petugas sudah mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna layanan, petugas melayani dengan ramah dan sopan santun serta melayani tanpa adanya tindakan yang bersifat diskriminatif. Hal ini sejalan dengan kriteria pelayanan publik yang baik menurut LAN dimana salah satunya adalah kriteria keadilan yang mensyaratkan bahwa layanan yang berkualitas haruslah bersifat adil dan merata untuk semua golongan masyarakat tanpa adanya sikap diskriminasi. Temuan penelitian ini juga sesuai dengan salah satu kriteria dari kualitas pelayanan prima menurut Pasolong (2013) dimana salah satunya adalah kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.

Hasil temuan penelitian pada dimensi empati juga sejalan dengan hasil temuan penelitian dimana salah satu faktor berkualitasnya pelayanan publik disebabkan karena empati dari sisi petugas pelayanannya (Crystalia, 2015). Hal ini juga sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Franky, Utomo, dan Irawan (2019) dimana hasil temuan penelitiannya menyebutkan bahwa pelayanan yang tidak adil tercipta karena ada perbedaan pelayanan yang didasari atas kedekatan personal. Artinya terjadi diskriminasi pelayanan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, hal tersebut tidak terjadi pada pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ilir.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Peningkatan Kualitas Layanan

Terdapat beberapa faktor pendukung kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Karang Asam Ilir.

Pertama adalah ketersediaan *SOP*. Standar operasional prosedur (*SOP*) yang jelas dan terperinci dapat membantu staf Kelurahan Karang

Asam Iilir dalam menyelenggarakan pelayanan dengan cara yang sistematis dan teratur, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Ketersediaan SOP dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan dan membantu staf dalam melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan secara berkala, sehingga meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan. *Kedua* adalah adanya kerjasama dengan dinas terkait dalam pemberian layanan di Kantor Kelurahan Karang Asam Iilir. Kerjasama dengan dinas atau lembaga terkait dapat membantu kelurahan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi dalam pelayanan, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan; meningkatkan kompetensi staf melalui pelatihan dan pendidikan yang tepat; meningkatkan ketersediaan sarana prasarana yang memadai; dan meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan. *Ketiga* adalah ketersediaan anggaran. Ketersediaan anggaran ini memiliki peranan yang besar dalam pelayanan publik, sebab anggaran menjadi faktor utama dalam menggerakkan pelayanan publik, termasuk untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana. Tanpa adanya anggaran, maka pelayanan tidak dapat terlaksana. *Ke empat*, adanya sistem *rolling* pegawai yang ada di Kelurahan Karang Asam Iilir. Sistem *rolling* pegawai dapat membantu staf dalam meningkatkan kompetensi dan pengetahuan mereka melalui pengalaman kerja di berbagai bidang sehingga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan; membantu staf dalam menghindari terjadinya kebosanan dan kejenuhan dalam pekerjaan, sehingga meningkatkan motivasi dan komitmen staf dalam memberikan layanan; membantu staf dalam menghindari terjadinya konflik dan kecemburuan di antara staf, sehingga meningkatkan koordinasi dan kerjasama di antara staf dalam memberikan layanan; dan membantu staf dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam menghadapi perubahan dan tantangan, sehingga meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan.

Faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan sarana prasarana yang tidak memadai sebagaimana temuan dalam hasil penelitian menunjukkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Kurangnya ruang kerja yang memadai di kantor kelurahan, yang dapat menyebabkan staf tidak dapat bekerja dengan nyaman dan efektif.
2. Ketidaktersediaan peralatan dan teknologi yang memadai, seperti komputer, printer, dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung pelayanan, yang dapat menyebabkan kualitas layanan menurun.

Faktor penghambat tersebut berkaitan dengan bukti langsung (*tangibles*), dimana eksistensi pelayanan publik dilihat dari apa yang

dapat dilihat secara kasat mata oleh penerima layanan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Karang Asam Ilir, sangat bergantung dengan ketersediaan fasilitas yang ada. Jika fasilitas tidak memadai, otomatis pelayanan yang diberikan juga tidak akan maksimal. Pelayanan yang tidak maksimal akan membuat masyarakat yang mengurus pelayanan pertanahan menjadi menunggu lama atau mendapatkan hasil pelayanan yang tidak seperti yang masyarakat harapkan. Keluhan-keluhan masyarakat yang muncul dalam hasil penelitian yang terkait dengan sarana prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Karang Asam Ilir menegaskan hal tersebut. Hal ini tentu saja harus menjadi perhatian yang lebih bagi pihak Kelurahan Karang Asam Ilir untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya dari sisi aspek sarana dan prasarana.

3. Penelitian menemukan kurangnya kompetensi staf, sehingga menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman staf tentang peraturan dan regulasi yang berlaku dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tidak efektif. Kualitas pelayanan memang ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, akurat, dan terpercaya. Pelayanan publik yang berkualitas akan menjadi suatu keniscayaan jika tidak diikuti dengan sumber daya manusia yang andal dan berkomptensi. Hal ini tidak dapat terbantahkan mengingat sumber daya manusia dalam pelayanan yang dalam hal ini adalah para Staf pemberi layanan merupakan garda terdepan dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat. Ketika sumber daya manusia yang memberikan pelayanan tidak andal dan tidak memiliki kompetensi yang baik, maka akan sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan akan cenderung tidak sesuai atau meskipun sesuai namun dari sisi waktu pengerjaan yang lama sehingga membuat masyarakat sebagai penerima layanan menjadi tidak puas dan merasa pelayanan yang diberikan menghabiskan waktu berharga mereka. Oleh karena biasanya dalam pengukuran kualitas pelayanan akan selalu menyertakan pertanyaan mengenai kompetensi pemberi layanan maupun durasi waktu layanan. Kedua hal ini jika tidak mampu diberikan oleh pemberi layanan, maka pelayanan publik yang diberikan akan tidak berkualitas baik di mata masyarakat sebagai penerima layanan publik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan publik di Kelurahan Karang Asam Ilir sudah berkualitas baik. Terdapat beberapa dimensi kualitas yang telah

terpenuhi sebagai standar kualitas pelayanan yang baik yaitu dari sisi dimensi jaminan, dimensi daya tanggap, dan dimensi empati. Sementara itu, terdapat beberapa dimensi yang indikator kualitas pelayanannya belum semuanya terpenuhi seperti dimensi bukti fisik dan dimensi keandalan.

Faktor pendukung pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ilir: Keberadaan *SOP*, Kerjasama Dengan Dinas Terkait, Ketersediaan Anggaran, dan Sistem *Rolling* Pegawai. Faktor Penghambat Pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ilir meliputi: kurangnya ruang kerja yang memadai, kurangnya peralatan dan teknologi yang memadai dan kurangnya kompetensi sumberdaya manusia.

Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang diberikan adalah sebagai berikut:. Terkait dengan hambatan aspek prasarana, peneliti menyarankan agar bisa memaksimalkan penggunaan ruangan yang sempit dengan cara melakukan penataan ruangan agar bisa terasa lebih lapang. Berkaitan dengan kurangnya peralatan dan teknologi, pihak kelurahan menggandeng swasta melalui proram *Coorporate Social Responsibility* (CSR) mereka. Sementara untuk mengatasi kurangnya kompetensi sumberdaya manusia, pihak Kelurahan Karang Asam Ilir menambah jumlah Staf di bidang pelayanan dan mengadakan pelatihan terkait penyelenggaraan pelayanan publik prima dan pelatihan penggunaan alat bantu pelayanan bagi semua Staf kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Crystalia, O. O. G. (2015). *Kualitas Pelayanan Publikdi Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Herlina. (2014). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sei Kunjang Kota Samarinda. *Prediksi*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31293/pd.v3i1.788>
- Jayanti, N. D. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kumorotomo, W. (2013). *Akuntabilitas Birokrasi Publik (Steksa Pada Masa Transisi)*. Pustaka Pelajar.
- LAN dan BPKP. (2010). *Akuntabilitas dan Good Governance*. AKIP Jakarta.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Edition 3). UI-Press.

- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Neuman, W. L. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (Edisi 7). Pearson Education Inc dan Indeks.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Razikin, A. (2010). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik PDAM Surakarta Di Kecamatan Jebres*. UNIVERSITAS SEBELAS MARET.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(4).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Gramedia.
- Suriyani, E. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. *Jurnal PubBis*, 4(2), 100–104. <https://doi.org/10.35722/PUBBIS.V4I2.270>
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Widianawati, I. (2015). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Gresik. *Publika*, 3(8). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v3n8.p%25p>
- Yonathan, Z. F., Utomo, H. S., & Irawan, B. (2019). *Kualitas Pelayanan Pasca Perubahan Status Kampung Menjadi Kelurahan Di Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat*. Universitas Mulawarman.
- Zen, N. A. (2016). *Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik (Studi pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Gangguan)*. Universitas Lampung.