



QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE SILABERANTI DISTRICT OFFICE IN 2023.

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KELURAHAN SILABERANTI TAHUN 2023

Rendy Sueztra Canaldhy¹, Yuliana², Sisca Nopralia³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Negara

Universitas Sjakhyakirti

E-mail: rendysuetracanaldhy@gmail.com¹, , yuliana_fia@unisti.ac.id², , sisca_nopralia@unisti.ac.id³

ARTICLE INFO

Correspondent

Rendy Sueztra Canaldhy
rendysuetracanaldhy@gmail.com

Key words:

quality of public services,
Silaberanti Village

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 95 – 107

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of public services in the implementation of public services in Silaberanti Village. This research is qualitative descriptive research, namely research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately regarding facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation techniques. The research informants in this study were 1 head of the public services Departement as a key informant, service officer and community service uses as supporting informants. Data Analysis in this research uses three componets consisting of data reduction, data presentation and drawing conclusions. Checking the validity of the data was carried out by source triangulation. The results of the research show that the cause of the low quality of public services in Silaberanti sub-district is caused by several indicators in the dimensions of Tangibility, Reliability and Emphaty which have not been implemented in accordance with service standards. The indicators that are not yet running in accordance with service standards are (1) The tangible dimension (physical evidence), namely the inconvenience of the service location, including incomplete facilities and infrastructure. (2) The dimension of reliability, namely that employees are not yet experts in using service tools. (3) empathy dimension, namely employee unfriendliness in the service process. Factors inhibiting the implementation of public services at the Tanjungsari District Office, Gunungkidul Regency are the quality and quantity of Human Resources, lack of coordination with the village government and limited facilities and infrastructure.

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Rendy Sueztra Canaldhy <i>rendysuetracanaldhy@gmail.com</i> Kata kunci: kualitas pelayanan publik, Kelurahan Silaberanti Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 95 – 107	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Silaberanti. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu 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 yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 1 orang petugas pelayanan dan 6 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di kelurahan Silaberanti disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangibel, Realiability, dan Emphaty belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi tangible (bukti fisik) yaitu ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Dimensi reliability (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. (3) dimensi empathy (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu masalah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa serta masih terbatasnya sarana dan prasarana. <i>Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang public service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, "bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan".

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kelurahan silaberanti yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kelurahan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu mengenai prosedur dari setiap pelayanan. Misalnya saja prosedur pembuatan surat perijinan, masyarakat yang baru pertama kali membuat sama sekali belum mengetahui akan prosedur pembuatan surat perijinan. Hal ini dikarenakan setiap prosedur tidak di publikasikan di muka umum, misalnya di tempel di papan informasi. Apabila setiap prosedur dipublikasikan di muka umum, masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak akan merasa kebingungan.

Masalah kedua yang penulis temukan yaitu tentang kecepatan pelayanan, sarana dan prasarana, serta kenyamanan dirasa masih belum terpenuhi. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana serta kenyamanan yang ada di kelurahan silaberanti dirasa kurang memadai. Diantaranya yaitu prasarana pendukung pelayanan dirasa masih kurang. Pendingin ruangan (*Air Conditioner*) yang tidak berfungsi atau mati, serta tidak adanya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan.

Permasalahan lain yang ditemui yaitu mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat belum tertata rapi di dalam almari arsip. Sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur penyimpanan arsip yang baik dan benar dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam pencarian arsip. Sehingga masih banyak data-data kependudukan yang belum tertata rapi.

Pelayanan publik yang diberikan oleh petugas kelurahan dapat diukur melalui 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.

Pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. begitu juga dengan pemerintah kelurahan silaberanti yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kelurahan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Silaberanti Tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada 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, atau kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Silaberanti.

Jenis Data dan Sumber Data

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, yaitu penentuan sampel penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Subjek penelitian ini terdiri dari iforman utama atau informan kunci dan informan pendukung. Jadi, informan dalam penelitian ini yaitu Bapak Wanto Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukung yaitu Bapak Priyanto petugas pelayanan dan 6 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kelurahan Silaberanti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap.

Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk menghimpun informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan secara serentak dengan komponen yang lain selama kegiatan penelitian berlangsung dengan menggunakan satu atau lebih teknik pengumpulan data.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Maka dari itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyerderhanaan, pemusatan perhatian dalam hal-hal inti dan mengubah data-data kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang muncul dari lapangan. Reduksi data dilakukan secara berkelanjutan atau terus menerus sampai laporan akhir tersusun dengan lengkap.

3. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci maka selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan. Data yang telah dikumpulkan dan disajikan, kemudian dilanjutkan dengan pencarian makna sehingga peneliti dapat menyusun pola-pola hubungan yang mudah dipahami. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap berorientasi pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Silaberanti

Pemerintah Kelurahan merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. begitu juga dengan pemerintah Kelurahan silaberanti yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kelurahan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan

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

a. Bukti fisik (*tangible*)

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

1) Penampilan petugas

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan petugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang patut untuk diperhatikan. Petugas telah penampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan Bapak Wanto Kepala Bagian Umum yang diwawancarai yang mengatakan bahwa "Penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Namun masih ada saja petugas yang kadang tidak menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi petugas yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan". Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yaitu setiap petugas yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas.

2) Kenyamanan tempat pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu kelurahan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan. Penyedia layanan harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan. Selain luas ruang pelayanan, sebaiknya disediakan juga pendingin ruangan (AC) guna menambah kenyamanan pengguna layanan. Pada saat siang hari kondisi ruangan akan terasa semakin panas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC, namun ternyata AC yang ada di dalam ruangan tersebut mati ataupun tidak berfungsi.



Gambar 1 .AC Diruang tunggu layanan

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Priyanto yang diwawancarai yang menyatakan bahwa, "Disini memang ada AC mbak, tapi mati. Sehingga tidak berfungsi". Menurut Vina yang diwawancarai yang mengungkapkan bahwa, "Kalau pas siang hari terasa panas mbak". Hal senada juga diungkapkan oleh Rena yang mengatakan bahwa, "diruangan pelayanan terasa sesak dan panas mbak". Kenyamanan tempat pelayanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Maka dari itu, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan unruk pengguna layanan. Apabila telah tersedia tempat pelayanan yang baik, maka pengguna layanan juga akan merasa nyaman.

2. Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan publik di Kelurahan silaberanti, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Penilaian kualitas pelayanan di kelurahan silaberanti dilakukan berdasarkan teori dari Zeithaml dkk. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Kelurahan silaberanti disebabkan karena adanya beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi, hal ini mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa panas, tidak tersedianya papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna berserakan diatas meja pelayanan. Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut yang ikut

menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan informasi dan juga ruang tunggu pelayanan yang ber-AC.

b. Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan 1) segera, 2) akurat, 3) memuaskan pengguna layanan. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah satu orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kelurahan Silaberanti adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah. 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 yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belur prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan publik di Kelurahan Silaberanti Kabupaten Gunungkidul pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas

dalam melakukan pelayanan, ketepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal di Kelurahan silaberanti yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM baik itu jumlah maupun kualitasnya. Jumlah petugas pelayanan yang kurang serta minimnya kemampuan petugas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri.

d. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kualitas pelayanan publik di Kelurahan silaberanti antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dari indikator penilaian yang ada Kelurahan silaberanti telah memenuhi semua indikator.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kelurahan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

e. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki

perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan. Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut belum sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan. Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan yang ada di Kelurahan Silaberanti meliputi aspek-aspek sarana, prasarana, dan sumberdaya manusia. Dari aspek sarana yaitu kondisi sarana yang tidak memenuhi standar pelayanan. Di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC, namun ternyata AC yang ada di dalam ruangan tersebut mati ataupun tidak berfungsi. Selain itu yaitu belum adanya penataan arsip sesuai dengan standar penyimpanan arsip yang benar. Sedangkan prasarana yang ada yaitu luasnya ruang pelayanan yang berukuran 2x3. Sumberdaya manusia yang ada belum memenuhi kuantitas dan kualitas sebagai standar pelayanan. Masih terdapat kekosongan pegawai di bagian kesekretariatan, pelayanan umum dan petugas fungsional. Kekosongan pegawai tersebut diakibatkan karena adanya pegawai yang mengundurkan diri dan saat ini sedang mengadakan rekrutmen pegawai. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Wanto Kepala bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa, "hambatan pelayanan publik di Kelurahan adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), misalnya saja informasi sudah disampaikan tetapi berhenti ditengah jalan atau tidak sampai ke masyarakat. Kebiasaan dari pemerintah desa apabila telah mendapat informasi dari Kelurahan tidak disampaikan kepada masyarakat. Kalau dalam istilah bahasa Jawa disebut "memeng" atau malas. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang telah diberikan oleh pihak Kecamatan". Bapak Priyanto selaku petugas pelayanan juga mengatakan bahwa, "hambatan dalam pelayanan

disini yaitu kurangnya SDM. Kami membutuhkan tambahan personil dalam pelayanan yang mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan. Karena disini yang bisa mengoperasikan hanya lima orang. Petugas yang lain belum bisa menggunakan alat bantu tersebut. Apabila ada tambahan petugas, mungkin pelayanannya bisa dilakukan lebih cepat”.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan silaberanti dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Kelurahan silaberanti dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidaknyamanan tempat pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi atau mati, tidak tersedianya papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna berserakan diatas meja pelayanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurang terampilnya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan misalnya penggunaan computer.

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Penilaian kualitas pelayanan di Kelurahan silaberanti dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan di Kelurahan silaberanti dalam dimensi *assurance* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Penilaian kualitas pelayanan di Kelurahan silaberanti dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidakramahan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu kurangnya sikap empati dari petugas pelayanan yang tidak memberikan senyum, sapa dan salam ketika melakukan pelayanan. Petugas terkesan kurang peduli ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.

6. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan silaberanti yaitu:

a. Sumber Daya Manusia

Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai yaitu kuantitas maupun kualitasnya. Masih terdapat kekosongan pegawai di seksi pelayanan umum, yaitu staff pelayanan yang hanya diisi oleh 1 orang. Selain itu kualitas

dari pegawai juga masih perlu ditingkatkan. Pegawai yang berada pada bagian pelayanan umum hanya 1 pegawai yang bisa menjalankan komputer dan alat bantu lain dalam pelayanan. Maka dari itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang harus merangkap pekerjaan. Dengan keterbatasan jumlah dan kualitas pegawai dibagian pelayanan, dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan pegawai merangkap pekerjaan.

b. Koordinasi dengan Pemerintah Desa

Faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan yaitu koordinasi dengan pemerintah Desa. Ketika pihak kelurahan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kelurahan.

c. Sarana

Keadaan sarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan yang ditunjang dengan fasilitas- fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja pendingin ruangan yang yang tidak berfungsi atau mati, masih terdapat dokumen-dokumen yang sudah tidak digunakan yang berserakan di meja pelayanan yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata sebagaimana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan dan mengganggu kerapian ruang pelayanan.

d. Prasarana

Kondisi prasarana penyelenggaraan pelayanan publik juga belum terpenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja ruang pelayanan yang belum memenuhi standar ruang pelayanan. Hal ini menyebabkan sulitnya menata meja dan kursi serta pengadaan tempat penyimpanan dokumen sehingga ruangan pelayanan terasa sesak.

SARAN

Saran yang diberikan dalam penelitian ini:

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Kelurahan silaberanti sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan) dan *empathy* (empati).

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu perbaikan kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara perbaikan sarana dan prasarana seperti penataan ruang pelayanan, perbaikan AC agar dapat berfungsi kembali dan penyimpanan arsip sesuai dengan sistem penyimpanan arsip yang baik agar pengguna layanan merasa nyaman dengan perubahan sarana dan prasarana tersebut.

2. Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu peningkatan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Hal ini dapat dilakukandengan memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan, serta saling bertukar informasi dan pengalaman dengan pegawai yang lebih terampil. Dimensi *empathy* (empati) yaitu meningkatkan keramahan kepada pengguna layanan. Pegawai di Kelurahan silaberanti sebaiknya lebih ramah dalam memberikan pelayanan, misalnya dengan tersenyum, menyapa dan memberikan salam. Kelurahan silaberanti juga perlu membuat SOP terkait dengan keramahan yaitu senyum sapa dan memberikan salam agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang baik sehingga pengguna layanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Amin Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Yudhistira Badu
- Ahmad. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Makasar: Andi offset.
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- H. Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Refika Aditama
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- . 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lexy J. Moleong. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2007. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Moenir. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saefullah. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D). bandung: Alfabeta.
- Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN
- Taliziduhu Ndraha. 2003. Budaya Organisasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yamit Zulian. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.