

# STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN GUNUNG LINGAI KECAMATAN SUNGAI PINANG KOTA SAMARINDA

Gustiawan<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan . Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda*

*Analisis data yang di gunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan yaitu dengan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, penelitian, wawancara dokumentasi untuk mendapatkan data yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.*

*Dari hasil penelitian yang di peroleh secara keseluruhan bahwa . PPelayanan Publik di Kelurahan Gunung lingai dilihat dari indikator bukti fisik ( Tangibles ) sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat di lihat dari tersedianya fasilitas yang memadai seperti menyediakan fasilitas fisik yang berupa gedung yang bersih, tempat parkir yang luas, gudang yang besar, ruang tunggu yang nyaman dan tempat pengisian formulir bagi pelanggan, sehingga dapat memberikan rasa nyaman dalam menerima pelayanan dari pihak kelurahan itu sendiri. Pelayanan Publik pada kelurahan gunung lingai dilihat dari indikator keandalan (Realibility) sudah melaksanakan fungsinya dengan baik sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dengan di dukungnya sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah dan tepat waktu. Pelayanan Pada kelurahan gunung lingai dilihat dari indikator daya tanggap (Responnsiveness) sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan mutu prosedur walaupun masih ada kekurangannya dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat.*

***Kata Kunci:*** Kualitas Pelayanan Publik

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ridzwan70@yahoo.co.id

## **Pendahuluan**

Pada era reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan terus diperjuangkan, bahkan telah didemonstrasikan kedalam kehidupan sehari-hari. Meski demikian harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas belum dapat terealisasi jauh dari harapan. Terutama layanan yang dilakukan oleh lembaga publik justru isu yang berkembang mengecewakan bahkan menjengkelkan.

Ini menunjukkan tidak konsistennya komitmen pemerintah terhadap statement yang dilontarkan diberbagai media, tentang keprimaan dalam layanan publik, tetapi yang terjadi justru pelayanan yang diberikan belum sesuai esensi normatif sebagaimana yang dikemukakan dalam kepmenpan nomor 25 tahun 2004 tentang indek kepuasan. Karena itu komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan hanya sekedar konsep yang dituangkan dalam rencana strategis tetapi tidak dibarengi dengan tindakan riil, karena itu tidak mengherankan jika harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas belum dapat teraktualisasikan.

Ada dua alasan Buruknya pelayanan birokrasi kepada publik, yaitu birokrasi pemerintah lebih dominan menjalankan fungsinya sebagai “pengatur” daripada sebagai “pelayan”, dan kedua lebih memposisikan diri sebagai “penguasa” dibandingkan dengan sebagai “abdi negara”. Seharusnya aparatur dapat menempatkan diri pada posisi yang benar sehingga citra aparatur tetap terjaga dengan baik dan tidak menimbulkan persepsi negatif di kalangan masyarakat.

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur birokrasi menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layaknya aparatur dalam memberikan pelayanannya

Maka dari itu, dalam tujuannya, pemerintah khususnya pemerintah daerah Kota Samarinda dan dibantu oleh pemerintah kecamatan setempat serta pihak-pihak terkait serta masyarakat yang ikut berpartisipasi dan ber-swastambada di bidang pelayanan publik, serta diharapkan mampu dalam pencapaian pembangunan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Pencapaian tujuan tersebut harus disertai dengan keinginan pemerintah daerah setempat untuk membangun tingkat pelayanan kepada masyarakat desa atau kelurahan.

Dalam penelitian ini, penulis sangat mengaharapkan perhatian pemerintah daerah Kota Samarinda dalam mengoptimalkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda dengan memperhatikan masalah yang sangat berpengaruh dalam proses peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat Kelurahan gunung lingai yaitu memperbaiki

manajemen pelayanan publik terhadap masyarakat, dan menyediakan Sumber Daya Manusia (SDM).

Khususnya pegawai yang dinilai mampu untuk bekerja dengan baik, serta sarana dan prasarana sebagai aspek pendukung tercapainya pelayanan kesehatan masyarakat Kelurahan yang baik dan profesional, dan kiranya proposal penelitian ini nantinya akan berguna dalam perkembangan ilmu pengetahuan di kemudian hari sebagai bahan referensi bagi penulis yang lain.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan akhirnya memilih judul untuk penulisan skripsi yaitu " Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda" ..

### ***Kerangka Dasar Teori***

#### ***Pengertian Pelayanan***

Menurut Biddle dan Thomas,(2002:86) peran adalah serangkaian rumusan yang mePelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam pendanan bahasa Indonesia pelayanan dalam arti bahasa inggris ada 2, yaitu *administering* dalam administration dan *servising* dalam servis (*publik servis dan civil service*). Konsep adminitration lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan subtansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep service (servis) sebaliknya. Bahasa Inggris service itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan), dan dapat pula diartikan sebagai produk (*output, layanan, hasil layanan*).

Moenir dalam Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa, "pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung". Sedangkan menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:9), "pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain" ..

#### ***Tujuan Pelayanan***

Pelayanan adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya itu sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah.

Tujuan pelayanan publik Juliantara, (2005:10) adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

### ***Kualitas Pelayanan***

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Untuk lebih memahami definisi kualitas pelayanan, maka terlebih dahulu mengetahui apa itu kualitas dan apa itu pelayanan. Menurut Lovelock dalam Laksana (2008:88) definisi dari kualitas adalah sebagai "tingkat mutu yang di harapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan, seperti yang di kemukakan oleh Welch dalam Laksana (2008:88) adalah "kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu – satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang lenggan.

Kualitas produk jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasi – spesifikasinya. Kualitas menurut ISO 9000 adalah "derajat yang di capai oleh karakteristik yang interen dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini adalah kebutuhan atau harapan yang di nyatakan dan biasanya tersirat atau wajib.

Kemudian menurut Tjiptono (2006:59) kualitas pelayanan adalah "tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived* atau kualitas jasa yang di harapkan dan kualitas jasa yang di terima atau di rasakan.

### ***Dimensi Kualitas Pelayanan***

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak

bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan. Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan. Sistem pelayanan sumber daya manusia memberikan pelayanan dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula.

### ***Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan***

Pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Wolkins ( dalam Tjiptono 2002) mengemukakan faktor-faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Faktor-faktor tersebut yaitu :

- a. Organisasi  
Organisasi pada pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan di tunjukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.
- b. Kepemimpinan  
Konsep dasar kepemimpinan berkaitan dengan penerapannya yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi.
- c. Struktur Organisasi  
Kerangka yang memberikan bentuk dan wujud yang mempunyai hubungan karakteristik, norma, dan pola-pola dan berisi tugas dan fungsi yang harus diikuti.
- d. Sistem layanan  
Kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang salik terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.
- e. Penghargaan dan pengakuan  
Merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

### ***Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan***

Pada dasarnya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat dibagi dalam dua pola relasi. Pertama, kualitas layanan salah satu syaratnya adalah kepuasan pelanggan; Kedua, kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Untuk pola hubungan yang pertama, tercermin misalnya dari pendapat Evans dan Lindsay (1997) yang mengatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pendapat yang lain, Pasolong (2008) menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Pola hubungan kedua ditunjukkan dengan pernyataan : "kualitas layanan yang baik atas barang dan jasa akan menyebabkan pelanggan merasa puas".

### ***Definisi Konseptual***

Berdasarkan teori dan konsep yang telah dikemukakan sebelumnya maka definisi konseptual sebagai batasan pengertian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan segala aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh suatu pihak dalam oposisi sosialnya yang terorganisir oleh suatu kelompok yang juga melaksanakan fungsinya dalam kehidupan organisasi atau masyarakat, seseorang dapat dikatakan melakukan pelayanan jika setelah melaksanakan hak dan kewajibannya baik dalam kehidupan organisasi maupun kelompok dalam kehidupan masyarakat yang memerlukan pelayanan yang didasarkan atas Bukti Fisik ( Tangibles), Keandalan (Realibility), Daya Tanggap (Responsiveness)

### ***Fokus Penelitian***

Untuk memudahkan suatu pemahaman agar memudahkan penelitian ini maka penulis memberikan fokus penelitian ini melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda yang meliputi :
  - a. Bukti Fisik ( Tangibles),
  - b. Keandalan (Realibility),
  - c. Daya Tanggap (Responsiveness)
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda

### **Jenis dan sumber data**

Menurut Loftland Moleong (2008:157) sumber utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Dua jenis data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data Primer

Diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya.

2. Data sekunder :

Diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain:

- a. Dokumen
- b. Buku-buku ilmiah dan Internet

Dalam penelitian ini untuk memilih informan dilakukan dengan cara teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah menentukan informan dengan pertimbangan tertentu, yaitu informan yang ditunjuk adalah orang yang benar-benar memahami tentang pelaksanaan pemberdayaan masyarakat kampung sehingga mampu memberikan data secara maksimal dan *Snawball Sampling* yaitu masyarakat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam wawancara untuk meminta informasi mengenai pemberdayaan masyarakat kampung.

### ***Hasil dan Pembahasan***

Kualitas Pelayanan Publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang layak dan benar kepada masyarakat, oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah.

Pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu kegiatan dimana ada penyediaan atau pemberi layanan dengan penerima layanan, dimana pemberi layanan harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh penerima layanan dalam hal ini masyarakat. Dalam hal pelayanan, penulis mengacu pada pendapat Moenir dalam Pasolong, dimana pihak pemberi layanan harus dapat memenuhi kebutuhan pihak yang dilayanannya secara langsung tanpa adanya perantara agar terjadi komunikasi antara yang memberi layanan dengan yang meneri layanan.

Dimasa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*, peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam menyelenggarakan pelayanan publik, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen

### ***Bukti Fisik (Tangibles)***

Untuk itu pelayanan publik di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik di Kantor Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang itu sendiri dalam pelayanan bagi masyarakat khususnya. Karena itulah pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang melengkapi institusinya dengan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya peralatan tersebut pelayanan yang

diberikan oleh Kantor Kelurahan Gunung Lingai.

Jadi, Tangible mencakup kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Gambaran pemberian pelayanan yang baik dapat dicapai dengan memiliki sarana dan prasarana pendukung dengan tujuan memberikan kenyamanan dan ketertiban di dalam pemberian pelayanan.

Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung lingai dilihat dari indikator bukti fisik ( Tangibles ) sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat di lihat dari tersedianya pasilitas yang memadai seperti menyediakan fasilitas fisik yang berupa gedung yang bersih, tempat parkir yang luas, gudang yang besar, ruang tunggu yang nyaman dan tempat pengisian formulir bagi pelanggan, sehingga dapat memberikan rasa nyaman dalam menerima pelayanan dari pihak kelurahan itu sendiri.

### ***Keandalan (Reliability)***

Kehandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan Kelurahan Gunung Lingai banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efesiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan peneli dilapangan menunjukan bahwa Pelayanan Publik pada kelurahan gunung lingai dilihat dari indikator keandalan (*Reliability*) Kehandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan Kelurahan Gunung Lingai banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efesiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai

### ***Daya Tanggap (Responsiveness)***

Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Responsiveness merupakan kemauan atau kesiapan pegawai untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Yaitu meliputi sikap tanggap untuk membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang diterima serta kepedulian kesiapan atau kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan segera. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal apabila pemberi layanannya buruk

bahkan akan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri. Dalam manajemen pelayanan publik responsiveness adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa Pelayanan Pada kelurahan gunung lingai dilihat dari indikator daya tanggap (Responsiveness) sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan mutu prosedur walaupun masih ada kekurangannya dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat

### ***Faktor Penghambat Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda***

Secara umum yang menjadi penghambat pelaksanaan Pelayanan publik tidak terlepas adanya kurang kemampuan tenaga pegawai yang ada dalam memahami suatu pekerjaan yang di berikan sehingga akan mempengaruhi terhadap pelayanan yang ada. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Dalam berbagai kesempatan, ketidak puasn atas pelayanan publik ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan manajemen pelayanan yang baik.

Dalam hal ini yang menjadi faktor menghambat enghambat Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda adalah sebagai berikut:

### ***Sumber Daya Manusia***

Sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam proses pelayanan publik, dimana tanpa adanya dukungan dari sumber daya yang memadai, baik itu berupa jumlah maupun kemampuan ataupun keahlian implemetor program.

Dalam pelayanan publik tentu saja diperlukan dukungan terlaksananya pelayanan dengan baik tanpa adanya personil untuk melaksanakan suatu program, maka kebijakan apapun tidak dapat berjalan dan hanya tinggal sebagai dokumen tanpa ada realisasinya.

### ***Sarana dan Prasarana Fasilitas Kantor***

Selain itu dalam aspek sumber daya manusia juga perlu didukung oleh ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan menjelaskan tentang kondisi sarana dan prasarana pada salah satu fasilitas di Kelurahan Gunung Lingai .

Dari data tersebut peneliti melihat kurangnya sarana dan prasarana memungkinkan terjadinya suatu manajemen pelayanan masyarakat yang kurang baik. Aspek sumber daya ini merupakan salah satu faktor pendukung terciptanya suatu pelayanan yang bersifat menyeluruh.

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Sarana dan prasarana di beberapa fasilitas di kelurahan gunung lingai sesuai fakta di lapangan belum terlalu memadai. Terdapat beberapa kekurangan yang didapatkan di beberapa kelurahan, terkait keberadaan Sumber Daya Manusia dan fasilitas. Maka dari itu, peneliti menganggap belum terpenuhinya Sumber Daya Manusia dan Fasilitas sebagai faktor penghambat dalam memperoleh suatu layanan kesehatan yang baik dan menyeluruh

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uraian-uraian yang telah penulis deskripsikan atau kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka berikut ini penulis akan menyimpulkan uraian-uraian tersebut sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penulis sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung lingai dilihat dari indikator bukti fisik ( Tangibles ) sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat di lihat dari tersedianya fasilitas yang memadai seperti menyediakan fasilitas fisik yang berupa gedung yang bersih, tempat parkir yang luas, gudang yang besar, ruang tunggu yang nyaman dan tempat pengisian formulir bagi pelanggan, sehingga dapat memberikan rasa nyaman dalam menerima pelayanan dari pihak kelurahan itu sendiri.
2. Pelayanan Publik pada kelurahan gunung lingai dilihat dari indikator keandalan (Realibility) Keandalan (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Untuk mengukur kualitas pelayanan Kelurahan Gunung Lingai banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai
3. Pelayanan Pada kelurahan gunung lingai dilihat dari indikator daya tanggap (Responnsiveness) sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan mutu prosedur walaupun masih ada kekurangannya dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat.
4. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda seperti Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik terdapat pengaruh faktor sumber daya serta disposisi/sikap. Di mana yang paling berpengaruh adalah Sumber daya yaitu tenaga pegawai dan sarana prasarana pendukung pelayanan publik yang dinilai belum terlalu memadai.

Selain itu faktor disposisi/sikap pelayanan yang dinilai sebagian masyarakat masih jauh dari harapan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas dan pengamatan langsung di lapangan tentang Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Gunung Lingai Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda, maka dalam hal ini penulis ingin menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi kantor kelurahan gunung lingai. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan pelayanan publik dikantor kelurahan gunung lingai hendakalah dilakukan secara ramah dan meningkatkan lagi mutu pelayanan dibidang administrasi sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Diharapkan kepada Pemerintah Daerah Kota Samarinda agar tetap mempertahankan beberapa kebijakan tersebut yang terkait pelayanan publik terhadap masyarakat..
3. Diharapkan kelurahan gunung lingai dalam memberikan pelayanan yang nyaman dengan menempatkan salah satu pegawai tetap untuk mengarahkan masyarakat yang ingin mengurus keperluanya.
4. Diharapkan kepada kelurahan gunung lingai agar mengatasi masalah terkait keberadaan pegawai dan fasilitas pelayanan yang dianggap masih kurang dan belum tercukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang memadai.

### **Daftar Pustaka**

- Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto,dkk 2006 *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Barata 2003 *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Indonesia Quality Research Agency (IQRA)*. Kreasi Wacana. Tangerang, Banten.
- Bharata, 2004 *Perencanaan Pembangunan pelayanan publik Daerah*, CV. Citra Utama
- Evans dan Lindsay 1997 *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Juliantara, 2005: *jaminan Mutu Pelayanan Pegawai*. EGC
- Kasmir, 2006 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Lovelock dalam laksana 2008 *Manajemen Pelayanan Prima*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.Jakarta.

Moenir dalam Pasolong 2007 *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta

Moenir 2001 *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.

Montgomery dalam Indiahono 2006 *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.