

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KELURAHAN RAPAK DALAM KECAMATAN LOA JANAN ILIR

Fahmi Fahrullah¹, Erwin Resmawan², Iman Surya³

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir, bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir, dan untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam proses pelaksanaannya. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan tujuan menggambarkan serta mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Publik bidang Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda. Fokus dalam penelitian ini meliputi dimensi Tangible (Bukti Fisik), Realiabile (Kehandalan), Responsivness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir dimana dalam proses pemberian layanan ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat khususnya yang berhubungan dengan dimensi Tangible (Bukti Fisik), Realiabile (Kehandalan), dan Responsivness (Ketanggapan), yang antara lain masih terbatasnya penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan serta minimnya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan kurangnya keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Sedangkan dalam dimensi Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) telah berjalan lancar dan dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci: *Kualitas, pelayanan, publik, administrasi, kependudukan*

Pendahuluan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan Mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: fahrulfahmi@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretaris daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Selain dari pada itu, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, perlu dibentuk kelurahan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Demikian halnya Kelurahan Rapak Dalam, sebagai instansi yang memiliki kewenangan dalam penyelenggara tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekuensi menjadikan pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas dan tantangan yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh pelayanan bidang administrasi yang baik.

Sekarang ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti halnya pelayanan administrasi kependudukan dalam bentuk pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pindah Datang, Surat Pindah Pergi, dan Surat Pernyataan Pemilikan Tanah, yang erat kaitannya terhadap masalah prosedur pelayanan. Untuk itu masyarakat berhak memperoleh jaminan pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di Kelurahan Rapak Dalam bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan bidang administrasi. *Pertama* masalah yang biasanya ditemui pada masyarakat yaitu, terbatasnya keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai standar prosedur pelayanan, hal ini dapat dibuktikan dengan tidak adanya papan informasi/pengumuman yang menjelaskan mengenai standar operasional prosedur yang memuat mengenai persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dilengkapi ketika akan mengurus suatu keperluan. Masalah terbatasnya sarana pendukung juga menjadi persoalan dalam pemenuhan standar pelayanan berbasis *online*. Pentingnya keterbukaan informasi kepada masyarakat secara luas seperti yang tertuang dalam PERWALI Kota Samarinda No. 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Publik Di Lingkungan Pemerintahan Kota Samarinda, standar pelayanan harus diumumkan secara luas kepada masyarakat sekuang-kurangnya melalui papan pengumuman atau melalui *website* agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

Kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung seperti ruang pelayanan yang terkesan kecil dan sempit serta kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia hanya ada 1 kursi panjang yang dapat memuat 4 orang pengunjung, sedangkan pada kenyataannya pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan dapat mencapai 8 orang lebih. Sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang akhirnya berdiri diluar menunggu gilirannya dilayani.

Ketiga, masalah yang peneliti temukan di Kantor Kelurahan Rapak Dalam adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki, seperti kemampuan kualifikasinya. dapat dilihat dari jumlah pegawai pemerintah Kelurahan Rapak Dalam yang berjumlah 18 orang dengan rata-rata pendidikan SLTA sebanyak 13 orang. Padahal pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal di bidangnya karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan.

Gambaran mengenai fenomena di atas, menarik untuk dicermati keberadaan Pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan, dimana aparatur dituntut lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Atas dasar fenomena tersebut mendorong penulis untuk mengadakan penelitian, penulis khusus meneliti dan mengkaji tentang “Analisis Kualitas Pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir”.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Sinambela (2010: 5). Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Agung Kurniawan dalam Pasolong, 2012: 128 mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian pelayanan publik merupakan upaya pemberian kepada masyarakat baik jasa maupun non jasa yang pelaksanaanya di berikan dari penyelenggara pelayanan seperti lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun sektor swasta dengan didukung oleh kelengkapan

kelembagaannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan
Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Tingkat Keberhasilan dalam Pelayanan Publik

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto copy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”.

4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat itulah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan umum, sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, (Ratminto dan Atik SW; 2009, 21) harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

1. Sederhana; bila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan pelanggan.
2. Terbuka; keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur, apa adanya dalam peraturan atau norma yang berlaku. Standar pelayanan harus diumumkan dan disosialisasikan oleh kantor yang bersangkutan.
3. Lancar; pelayanan yang lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparatur yang memberikan pelayanan harus dengan ikhlas melakukan pelayanan dan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri dan diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan produk (hasil).
4. Tepat; pelayanan yang diberikan tepat pada arah dan sasaran tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat waktu yang dijanjikan.
5. Lengkap; pelayanan yang lengkap diartikan tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan, sekali melakukan pengurusan di dapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak lagi penyempurnaan ke pihak lainnya.
6. Wajar; pelayanan yang wajar dapat diartikan tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau; dalam pelayanan retribusi yang dikeluarkan dapat dijangkau oleh pelanggan, dalam menetapkan tarif pelayanan harus memperhatikan unsur-unsur :
 - a. *Tingkat dan daya beli masyarakat.*
 - b. *Nilai barang atau jasa dari hasil pelayanan umum.*
 - c. *Terhadap jenis pelayanan umum yang memerlukan penelitian/pemeriksaan, maka biaya penelitian harus jelas rinciannya.*
 - d. *Tarif pelayanan umum yang ditetapkan oleh pemerintah daerah harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor : 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retirbusi Daerah dan Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.*

Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dikenal dengan pelayanan prima (*Excellent Service*). Pelayanan prima artinya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Pelayanan berasal dari kata yang berarti melayani, membantu, membuat senang dan memudahkan pihak lain. Pelayanan prima

melahirkan sikap senang dan puas karena mereka memperoleh pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas cepat dan murah.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Administrasi Kependudukan

Sondang P Siagian (2002 : 13) administrasi dapat di definisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. The Liang Gie (Inu Kencana Syafie, 1999: 70-84) Pengertian administrasi adalah proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi merupakan suatu proses kerjasama. Proses kerjasama tersebut dilakukan oleh sekelompok orang secara rasional dan kerjasama tersebut dalam rangka pencapaian tujuan. Ketiga faktor tersebut merupakan syarat terjadinya administrasi, dengan kata lain ketidakadanya salah satu faktor tersebut maka tidak akan ada administrasi.

Pemerintah Kelurahan

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dinyatakan dalam ketentuan umum bahwa tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dari pemerintah provinsi kepada kabupaten kota dan/atau desa/lurah serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada /lurah/desa untuk melaksanakan tugas tertentu. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 3 kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan diwilayah kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten.

Urusan pemerintahan menjadi kewenangan Kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada kelurahan adalah urusan pemerintahan yang

secara langsung dapat meningkatkan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Pelaksanaan kewenangan Kabupaten/kota yang diserahkan kepada kelurahan harus disertai dengan biaya yang bersumber dari APBD Kabupaten/kota.

Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh bupati/walikota atas usul camat dari pegawai negeri sipil. Syarat-syarat lurah sebagaimana dimaksud ayat (2) meliputi :

1. Perangkat/golongan minimal penata (III/c)
2. Masa kerja maksimal 10 tahun
3. Kemampuan teknis dibidang administrasi pemerintahan dan memahami sosial budaya masyarakat setempat.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir
 - a. *Tangibel* (Berwujud),
 - b. *Reliability* (Kehandalan),
 - c. *Responsiviness* (Ketanggapan),
 - d. *Assurance* (Jaminan),
 - e. *Emphaty* (Empati).
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di bidang administrasi kependudukan baik menyangkut faktor pendukung maupun faktor penghambat di kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir.

Hasil Penelitian

Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), diperoleh data bahwa pegawai Kantor Kelurahan Rapak Dalam telah memiliki kesadaran akan pentingnya penampilan dalam menunjang proses pemberian layanan. Penampilan yang baik, rapi dan sesuai dengan ketentuan akan mencerminkan bahwa petugas kelurahan melayani pengguna layanan dengan sungguh-sungguh. Namun terdapat kendala juga yang dihadapi oleh pegawai pelayanan terkait dimensi *Tangible* pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam yakni masalah kenyamanan serta sarana dan prasarana pendukung layanan yang masih kurang, dimana hal ini umum terjadi pada hari-hari tertentu ketika banyaknya jumlah pengunjung yang datang. Adapun

ketidaknyamanan pengunjung yang rasakan ialah terkait masalah kondisi lahan parkir, ruang tunggu pelayanan, dan tempat pelayanan. Minimnya lahan parkir membuat masyarakat yang menggunakan kendaraan harus parkir di pinggir jalan yang tentunya membuat masyarakat khawatir akan keamanannya, ruang pelayanan yang menyatu dengan ruang tunggu membuat ruangan terasa sempit dan panas ditambah lagi dengan kurangnya kursi yang terdapat pada ruang tunggu yang tidak jarang masyarakat yang tidak kebagian tempat duduk harus berdiri dan menunggu diluar. Kelengkapan peralatan penunjang pelayanan Kantor Kelurahan Rapak Dalam seperti komputer dan mesin *printer* terkadang juga masih memiliki kendala akibat adanya ketimpangan sebab bila dibandingkan jumlah alat bantu yang ada dengan jumlah pengunjung layanan yang datang ke Kantor Kelurahan masih dirasa belum cukup, hal ini tentu berpengaruh terhadap jalannya proses pelayanan, petugas pelayanan kewalahan akibat harus bergantian menggunakan komputer dan alat cetak yang akhirnya pengguna layanan pun harus mengantri.

Sudah semestinya penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman dan memberikan nilai positif bagi penyedia layanan. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan dalam pembaruan kualitas pelayanan menurut Vincent Gaspersz dalam Maddy (2009:40) antara lain (1) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan petunjuk atau paduan lainnya, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi dan lain-lain.

Sebagaimana hal ini juga tercantum dalam Keputusan Menpan No.63/Kep/M Pan/7/2003 tentang pedoman umum pelaksanaan pelayanan publik juga dijelaskan bahwa salah satu prinsip pelayanan publik adalah memberikan kenyamanan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai dimensi *Reliability* (Kehandalan), diperoleh data bahwa keakuratan pegawai dalam melayani masyarakat masih terdapat masalah, terkadang masih ada ditemukannya pegawai yang melakukan kesalahan-kesalahan dalam hal pengetikan surat. Namun adapun solusi yang diberikan oleh petugas pelayanan ialah dengan memberitahukan pemohon untuk dapat mengoreksi kembali surat keperluannya sebelum meninggalkan ruang pelayanan agar tidak membuat masyarakat tersebut bolak-balik hanya karena adanya kesalahan dalam hal pengetikan. Selain itu kemampuan pegawai dalam

menggunakan peralatan seperti komputer, mesin cetak, dan sebagainya dalam menunjang proses pelayanan kepada pengguna layanan, yang mana diketahui bahwa sebagian pegawai yang ada di Kantor Kelurahan masih ada yang kurang mampu mengoperasikan komputer, sebab hanya terbatas pada kemampuan dari pegawai PTT (Pegawai Tidak Tetap) saja yang mampu, sehingga yang terjadi sering kali terjadinya pelimpahan pekerjaan kepada staff yang mampu menggunakan komputer. padahal kemampuan dalam menggunakan alat bantu khususnya komputer merupakan modal penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dilihat dari konsep kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono 2005:133-134), menyatakan bahwa kehandalan yang berjalan dengan optimal akan menghasilkan layanan yang berkualitas, namun pada kenyataannya produk layanan yang diberikan kepada pengguna layanan masih ada masalah, dan kemampuan yang dimiliki penyedia layanan dalam menggunakan peralatan penunjang pelayanan masih terbatas. Hal ini tentu tidak sesuai dengan teori Manuaba (1992) yang mengemukakan bahwa faktor alat, cara dan lingkungan kerja sangat berpengaruh produktivitas kerja yang tinggi, maka faktor tersebut harus betul-betul serasi terhadap kemampuan, kebolehan dan batasan manusia pekerja. Pendidikan berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum, keahlian teoritis, dan moral karyawan.

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Kelurahan Rapak Dalam dinilai dari ketanggapan dalam merespon permasalahan yang ada, kebutuhan dan keluhan masyarakat akan pelayanan mampu diselesaikan dengan tidak membuat masyarakat menunggu lama, sebab dalam proses pemberian pelayanan Kantor Kelurahan Rapak Dalam senantiasa memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), diperoleh data bahwa dalam proses pemberian pelayanan Kantor Kelurahan Rapak Dalam senantiasa memberikan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat, seluruh pegawai yang ada di kantor kelurahan berusaha dimaksimalkan untuk dapat melakukan pelayanan meskipun bukan menjadi tugas dan fungsinya. Namun yang menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan tersebut ketika saat proses penandatanganan sebab yang memiliki wewenang sedang tidak berada di kantor. selain itu masyarakat sebagai pengguna layanan masih ada yang tidak mengetahui seperti apa standar prosedur pelayanan yang ada di kantor kelurahan, hal ini karena standar prosedur pelayanan yang tidak diinformasikan/diberitahukan secara luas kepada masyarakat. Kantor Kelurahan Rapak Dalam sudah membuat spanduk yang berisikan Standar Prosedur Pelayanan (SOP) namun kecilnya kantor dan tidak adanya papan informasi menjadi alasan spanduk yang berisi standar prosedur pelayanan tersebut tidak dipajang, minimnya fasilitas penunjang juga

dinilai menjadi penghambat dalam pemberian informasi berbasis *online*. Padahal berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Pasal 5 Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Dan Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda, standar pelayanan diwajibkan dan harus diumumkan secara luas kepada masyarakat sekurang-kurangnya melalui papan pengumuman pada ruang pelayanan masing-masing penyelenggara dan/atau melalui *website*.

Dikaitkan dengan konsep kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml dn Berry dalam Tjiptono (2005: 133-134) bahwa ketanggapan yakni berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan staf untuk memberikan jasa secara cepat dan tepat serta penginformasian secara jelas dan lengkap tentang tata cara dan prosedur pelayanan. Pada kenyataannya dilapangan kecepatan dalam proses pelayanan yang diberikan cukup baik, namun kemampuan dalam menyediakan informasi berkaitan dengan prosedur pelayanan masih kurang, sehingga terjadi kontradiksi dengan konsep Parasuraman, Zeithaml dn Berry dalam Tjiptono (2005: 133-134). Hal ini dapat dikatakan bahwa *responsiviness* dibagian pelayanan Kantor Kelurahan Rapak Dalam masih belum optimal khususnya dalam hal penginformasian cara dan prosedur pelayanan kepada para pemohon tentang syarat-syarat kepengurusan.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Berdasarkan dari hasil observasi peneliti dan wawancara dari narasumber mengenai kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir dari dimensi *assurance* yang dapat dilihat dari pemberiaan jaminan biaya kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan diperoleh data bahwa untuk mengurus suatu keperluan di Kantor Kelurahan Rapak Dalam tidak semua mengeluarkan biaya dalam pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya, surat pembuatan KTP, KK, dan surat-surat lainnya semua gratis kecuali surat Penguasaan Hak Atas Tanah dan Surat Pelepasan Hak Atas Tanah yang dalam kepengurusannya memerlukan biaya dan ditanggung oleh pemohon. Namun masih ada juga sebagian masyarakat yang memberikan upah/imbalan kepada petugas pelayanan ketika mereka mendapatkan suatu pelayanan yang sifatnya gratis, hal tersebut diberikan masyarakat sebagai bentuk rasa kepuasan dan terima kasih atas pelayanan yang mereka dapatkan. Adapun jaminan mengenai ketepatan waktu yang diberikan dalam semua jenis pelayanan kepengurusan surat pengantar/keterangan membutuhkan jangka waktu penyelesaian berkisar 6 sampai 7 menit terkecuali dalam hal kepengurusan surat Penguasaan Hak Atas Tanah dan surat Pelepasan Hak Atas Tanah yang membutuhkan jangka waktu hingga 1 jam, 8 menit. hal yang menjadi faktor penghambat dalam pemberian jaminan waktu ialah masalah kehadiran petugas yang berwenang untuk menandatangani terkadang tidak selalu berada di tempat, dan masalah ketimpangan jumlah layanan yang datang terhadap jumlah alat dan personil yang ada. Sebagai penyedia layanan Kelurahan Rapak Dalam memiliki

solusi dengan meminta nomor telepon pengguna layanan yang dapat dihubungi bila sewaktu-waktu keperluannya sudah terselesaikan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dijelaskan bahwa waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Berdasarkan konsep menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2005: 133-134) bahwa untuk menciptakan layanan yang memuaskan harus didukung dengan jaminan yang diberikan. Hal ini juga termuat dalam KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik dimana kepastian waktu sebagai penunjang keberhasilan layanan. Namun kenyataannya jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan masih belum jelas dan terkadang lebih lama dari SOP yang ada, Sehingga dapat dikatakan bahwa pemberian jaminan waktu penyelesaian masih belum optimal.

Dimensi Emphaty (Empati)

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan narasumber mengenai kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir dari dimensi *emphaty* diperoleh data bahwa dalam setiap kegiatan rapat staff, lurah selaku pimpinan senantiasa memberikan motivasi kepada pegawai layanan untuk dapat selalu bersikap sopan santun dan ramah kepada pengguna layanan yang datang. Sehingga dalam penerapannya pun pegawai pelayanan di Kantor Kelurahan sebisa mungkin memberikan perlakuan yang ramah, sopan dan santun kepada pengguna layanan yang akan dilayani. Selain itu, sikap penuh perhatian juga ditunjukkan pegawai pelayanan dengan tidak memberikan pelayanan yang beda-beda pada setiap orang. Artinya pegawai tidak membedakan/diskriminatif dalam hal proses pemberian layanan, semua pelayanan dilakukan sama dengan berlandaskan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) tanpa ada yang dikurangkan maupun yang dilebih-lebihkan.

Pegawai kelurahan memiliki pandangan bahwa semua pengguna layanan yang datang ke kantor kelurahan sama tanpa adanya keistimewaan baik itu dari suatu golongan maupun kedudukan, hal ini tentu sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dinyatakan bahwa Aparatur Sipil Negeri (ASN) bertujuan mewujudkan Pegawai yang netral dan tidak membedakan masyarakat yang dilayani berdasarkan suku, agama, ras, dan golongan. Juga kaitannya dengan konsep kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2005: 133-134) untuk membantu penyelenggaraan pelayanan maka diperlukan kepedulian, perhatian,

dan sopan santun dalam pelayanan agar pengguna layanan merasa puas dengan hasil layanan tersebut.

Pegawai pelayanan yang ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun merupakan modal yang sangat penting yang dimiliki oleh pegawai dalam proses pelayanan.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik

Berdasarkan jawaban dari narasumber dapat diketahui faktor yang mendukung dalam kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam adalah adanya keinginan dan kemampuan serta kesadaran petugas untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat, dengan berinovasi dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada di Kantor Kelurahan Rapak Dalam. Dan dengan adanya faktor-faktor pendukung tersebut dapat mewujudkan pemberian kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna layanan. Hal ini sesuai Menurut Moenir (2002:88) terdapat faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan jawaban dari narasumber dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bidang administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam diantaranya adalah masalah data penduduk dari ketua RT yang minim yang akibatnya data-data penduduk banyak yang sifatnya sudah lama, ruang tunggu yang sempit dan panas, dan keterbatasan alat bantu seperti komputer dan mesin cetak. Dan faktor penghambat lainnya adalah masalah kurang atau tidak lengkapnya persyaratan-persyaratan yang di bawa pengguna layanan ketika akan melakukan pelayanan, kemudian masalah kehadiran pimpinan dan kepala seksi pada saat jam kerja yang terkadang tidak berada di kantor karena ada urusan di luar.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. *Tangible* atau bentuk fisik pada dimensi ini terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediaannya. Kekurangan tersebut yaitu masalah sarana dan prasana dimana masih terbatasnya jumlah komputer dan mesin cetak/printer, ruang kerja yang sempit, kurangnya pendingin ruangan, dan minimnya penyediaan lahan parkir.
2. *Reliability* atau kehandalan pada dimensi ini belum terselenggara secara maksimal. Penyebab belum terpenuhinya indikator ini yaitu masalah

- kecermatan pegawai dalam pembuatan surat Administrasi masih belum cermat, karena masih sering terjadinya kesalahan-kesalahan dalam hal pengetikan surat-surat yang diterbitkan oleh petugas pelayanan. Selain itu terkait kemampuan dan keahlian pegawai di Kantor Kelurahan Rapak Dalam masih ada pegawai yang tidak mampu mengoperasikan komputer.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan pada dimensi ini Kelurahan Rapak Dalam sudah tanggap dan cepat terhadap kebutuhan masyarakat, namun terkait keterbukaan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pembuatan administrasi kependudukan dirasa masih belum optimal. Sebab belum adanya kejelasan alur pelayanan dan keterbukaan maupun kemudahan akses kepada masyarakat mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang berlaku.
 4. *Assurance* atau jaminan pada dimensi ini Kelurahan Rapak Dalam telah memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, namun terkait jaminan kepastian waktu yang diberikan masih belum optimal, sebab dalam proses penyelesaian pelayanan masih cenderung lama terhadap jaminan waktu yang diberikan.
 5. *Empathy* atau empati pada dimensi ini para pegawai telah melayani dengan ramah, sopan, tidak diskriminatif dan menghargai setiap masyarakat yang datang serta peduli terhadap keluhan masyarakat.
 6. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rapak Dalam bidang Administrasi Kependudukan adalah keterbatasan data penduduk dari ketua RT dan kurangnya persyaratan-persyaratan yang dibawa pengguna layanan ketika akan melakukan proses pelayanan.

Saran

1. Pelaksanaan pelayanan bidang administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan yang berkualitas pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam ini sebaiknya mencari lokasi yang tepat untuk parkir kendaraan pengunjung, menambah fasilitas pendingin ruangan, menambah jumlah kursi untuk pengunjung yang menunggu, menata kembali ruang tunggu untuk pelayanan agar saat menunggu antrian masyarakat tidak kepanasan dan merasa sempit.
2. Pelaksanaan pelayanan bidang administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan yang berkualitas pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam ini perlu adanya kontrol petugas yang bersangkutan khususnya dalam hal penerbitan surat dan pemberian pelatihan khusus bagi petugas layanan yang belum ahli menggunakan alat bantu agar dalam melakukan pelayanan petugas mampu memecahkan setiap masalah yang ada.
3. Pelaksanaan pelayanan bidang administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan yang berkualitas pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam ini perlu adanya spanduk berisikan tentang alur proses layanan dan spanduk mengenai standar prosedur pelayanan yang ada pada kelurahan, baik itu melalui dinding-dinding ruang pelayanan maupun papan informasi serta *website*, agar

- masyarakat paham dan mengerti persyaratan serta produk pelayanan yang mereka inginkan.
4. Pelaksanaan pelayanan bidang administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan yang berkualitas pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam ini perlu adanya keterbukaan informasi mengenai kepastian dan kejelasan waktu penyelesaian setiap dokumen beserta dengan tahapan-tahapannya, yang sejatinya hal tersebut memudahkan masyarakat terutama mengenai pembuatan dokumen administrasi kependudukan dari Kantor Kelurahan.
 5. Pelaksanaan pelayanan bidang administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan yang berkualitas pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam ini perlu adanya sosialisasi kepada pengguna layanan maupun kepada ketua RT, tentang pentingnya keakuratan data penduduk dalam proses pembangunan di Kelurahan Rapak Dalam.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal

- Anes, Rafael Yonas. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Sagatani Kota Singkawang". Fisip, Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Doali, Jooce F. "Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tona I Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Sangihe". Fisip, Universitas Sam Ratulangi.
- Harius Eko, Saputro. "Kualitas Pelayanan Publik" Jurnal Professional FIS UNIVED Vol. 2 No.1 Juni 2015
- Olivia F.C, Walangitan. "Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Dikecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Propinsi Gorontalo". Fisip, Universitas Sam Ratulangi.
- Rezha Yahya Nur Hakim, Heru Ribawanto, Minto Hadi. "Pelayanan Publik Di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi (Studi Pada Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan)" Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 3, Hal. 518-524, Universitas Brawijaya

Perundang-undangan:

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.