

## STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TEMINDUNG PERMAI SAMARINDA

Yudha Suryadin<sup>1</sup>

### *Abstrak*

*Yudha Suryadin, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda. Studi Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Temindung Permai dibawah bimbingan Dr. H. M. Jamal Amin, M.Si selaku sebagai Pembimbing I dan Ibu Dr. Rita Kala Linggi, M.Si sebagai Pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan pelaksanaan pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Temindung Permai Kecamatan Sungai Pinang. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, dan teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara teknik penentuan informan adalah menggunakan teknik purposive sampling. Adapun yang menjadi Narasumber yaitu Lurah, Kepala-Kepala Seksi Kelurahan Temindung Permai Samarinda dan masyarakat pengguna pelayanan Kelurahan Temindung Permai. Analisis data yang digunakan adalah data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Johnny Saldana. Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh secara keseluruhan bahwa. Pelayanan publik di Kelurahan Temindung Permai di lihat dari Prosedur pelayanan sudah sangat baik dan mudah untuk di pahami karena sudah di desain sesederhanan mungkin dan sudah mengikuti peraturan yang ada. Waktu penyelesaian masih belum bias maksimal, karena masih ada beberapa aparatur kelurahan yang kerap menunda-nunda pekerjaan dan kekurangannya printer. Biaya sudah sesuai dengan aturan yang dimana mengurus pelyanan di Kelurahan adalah gratis dan Kelurahan temindung permai juga sudah berhasil mensosialisasikannya. Produk pelayanan yang diberikan sudah sangat maksimal dan produk yang dikeluarkan sesuai dengah harapan. Saranan dan prasarana kurang menunjang pihak pemberi layanan maupun pengguna layanan. Dalam hal kesopanan dan keramahan sudah baik hanya saja dalam hal kedisiplinan masih perlu adanya perbaikan. Kemudian faktor penghambat kurangnya sarana dan prasarana seperti mesin generator listrik dah kurangnya jumlah printer.*

**Kata Kunci:** *Standar, pelayanan, publik,*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [yudhazlgc@gmail.com](mailto:yudhazlgc@gmail.com)

## **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 sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi.

Standar pelayanan dalam pelayanan publik di Indonesia kurang dibahas secara luas dan tuntas sebagaimana terdapat di negara maju, meskipun telah disadari bahwa salah satu kelemahan dasar dalam pelayanan publik di Indonesia adalah masalah standar pelayanan yang kurang baik. dan saat ini masih terdapat banyak ketidakpuasan yang dirasakan.

Pemerintah daerah yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut azas otonomi diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, kekhususan suatu daerah dalam system Negara Republik Indonesia.

Kelurahan Temindung Permai merupakan salah satu tatanan baris kantor dari Pemerintah Daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat berhasil dan berdaya guna. Kelurahan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari waktu ke waktu tidak hanya tuntutan kebutuhan masyarakat saja yang beraneka raga, namun dari segi mutupun sudah menjadi suatu keinginan masyarakat saat ini.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi sementara yang penulis lakukan di kantor Kelurahan Temindung Permai ditemui permasalahan antara lain, kurangnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas tugas yang diberikan, hal ini dilihat dari pegawai yang masih kurang disiplin dan memtuhi jam kerja yakni masih ada pegawai yang datang terlambat, pegawai yang menunda-nunda pekerjaan dan tidak menyelesaikan tugas tepat waktu, terbatasnya sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan aparatur pemerintah Kelurahan Temindung Permai dalam memberikan pelayanan seperti kurangnya mesin printer dan tidak ada nya generator listrik.

Untuk mengetahui kualitas pelayan publik yang lebih mendalam mengenai pelayanan publik di Kelurahan Temindung Permai Samarinda, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Studi Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Temindung Permai Samarinda”

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pengertian mengenai pelayanan publik juga dinyatakan oleh Subarsono (Yunesta, 2012:15), yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan

serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud dalam pengertian tersebut yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut bertujuan untuk memenuhi tuntutan atau aspirasi masyarakat dalam rangka kegiatan pemerintahan di bidang pelayanan publik.

Sedarmayanti (2014:263), pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

### ***Standar Pelayanan***

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) standar pelayan public setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi:

- a. Prosuder 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 atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan Moenir (2005:197) menyatakan bahwa: “agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok”, yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan
2. Cara menyampaikan, penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

3. Waktu penyampaian, menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
4. Keramahmatan, hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

### ***Hakikat Pelayanan***

Menurut Ismail (2010:19) secara ringkas hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum oleh pemerintah kepada masyarakat antara lain :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan system dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

### ***Jenis Pelayanan***

Dalam Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain, misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP,akte kelahiran, dan akte kematian).
2. Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan peyampiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang diberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya.
3. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa saran dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti,produk akhirnya berupa jasa mendatangkan manfaat bagi penerimnya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

### ***Kualitas Pelayanan***

Menurut Tjiptono (dalam Pasolong, 2010:132) kualitas adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan umum
2. Kecocokan pemakaian
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. Bebas dari kerusakan
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim,2008:23) merumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa,manusia,proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan (masyarakat) dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)

### ***Dimensi Pelayanan***

Menurut Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Empaty* (Empati) Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :
  - a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.  
Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi,*body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.  
Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dillengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.  
Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat

- dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.  
Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
  - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.  
Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.
2. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.  
Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
  - b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.  
Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
  - c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.  
Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
  - d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.  
Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
- a. Merespon setiap pelanggan.  
Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
  - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat.  
Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
  - c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.  
Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan

- d. Respon keluhan pelanggan.  
Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :
  - a. Jaminan Tepat waktu pelayanan.  
Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
  - b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.  
Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :
  - a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.  
Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
  - b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.  
Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
  - c. Tidak diskriminasi.  
Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
  - d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.  
Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

### **Metode Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, maka penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara apa adanya. Berdasarkan jenis penelitian ini maka penulis berusaha menggambarkan dan menjabarkan variabel penelitian yaitu Tudi Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Temindung Permai. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Temindung Permai Samarinda penelitian ini mengacu kepada standar pelayanan yang meliputi:
  - a. Prosedur pelayanan
  - b. Waktu pelayanan
  - c. Biaya pelayanan
  - d. Produk pelayanan
  - e. Sarana dan prasarana
  - f. Kompetensi petugas pemberi layanan
2. faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Temindung Permai Samarinda.

## **Hasil Penelitian**

### ***Prosedur Pelayanan***

Prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang penting untuk di ketahui oleh masyarakat supaya dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat tidak lagi kebingungan dan dapat di laksanakan dengan baik, prosedur pelayanan juga berperan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Prosedur pelayanan adalah suatu tahap tahap yang telah di tentukan dan harus dilalui oleh masyarakat saat ingin mengurus kepentingannya masing masing. Prosedur pelayanan yang baik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh pemohon dan mudah dilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan haruslah dibuat dengan sesederhana mungkin.

Menurut masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan temindung permai sudah sangat baik karena kelurahan temindung indah sudah menjalankan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit ,mudah di pahami masyarakat bahkan kelurahan berinisiatif untuk membuat selebaran kecil yang berisi persyaratan yang harus di bawa agar masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kelurahan karena ada persyaratan yang tertinggal

### ***Waktu Pelayanan***

Menurut ridwan dan sudarjat (2009:103) waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak awal pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.Suatu pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, khususnya dalam ketepatan waktu jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang di harapkan dan dapat diselesaikan sesuai standar waktu penyelesaian yang ada sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas.

Menurut Masyarakat kepastian waktu yang diberikan oleh Aparatur Kelurahan temindung permai kepada masyarakat tidak sesuai dengan yang seharusnya. Masih ada Aparatur Kelurahan temindung permai yang kerap



menunda-nunda pekerjaan dan masih kurangnya alat printer yang membuat pekerjaan kelurahan tidak selesai tepat waktu

### ***Biaya Pelayanan***

Biaya pelayan adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pelayanan, Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan harus di sosialisasikan kepada setiap masyarakat sesuai dengan ketetapan dari kelurahan sehingga tidak menimbulkan kecemasan terhadap masyarakat

Menurut Masyarakat pelayanan di kelurahan memang gratis dan pihak kelurahan telah berhasil mensosialisasikannya dengan cara merincikan biaya pelayan di setiap kertas persyaratan yang Kelurahan Temindung Permai buat

### ***Produk Pelayan***

Kualitas produk pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan konsumen atau masyarakat serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen yang hasilnya sesuai dengan keinginan masyarakat. Kualitas produk pelayanan dapat diketahui hasilnya dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau masyarakat atas pelayanan yang mereka terima atau merek peroleh dengan pelayanan yang benar tepat dan sah.

Produk pelayanan yang dihasilkan oleh instansi penyelenggara harus sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Produk pelayanan berkualitas apabila hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan hal itu dapat terwujud apabila pelayanan tersebut terbebas dari kesalahan seperti hanya salah pengetikan nama, tempat dan tanggal lahir, nama orang tua dan lain-lai

Menurut Lurah produk pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Temindung Permai sudah baik dan sudah memuskan masyarakat penerima layanan, dan apabila ada kesalahan pengetikan akan segera diperbaik

Menurut masyarakat produk pelayanan yang diberikan Aparatur Kelurahan temindung permai kepada masyarakat sudah baik dan teliti, baik dari segi pengetikan dan ke sahan sebuah produk.

### ***Sarana dan Prasarana***

Sarana adalah suatu tempat yang di gunakan untuk kegiatan dalam menyelenggarakan suatu pelayanan didalam suatu masyarakat ataupun konsumen.

Prasarana adalah sarana yang mendukung didalam menyelenggarakan suatu kegiatan pelayanan dalam bentuk alat alat yang menunjang kegiatan pelayanan agar pelayanan yang diberikan kepada mayarakat ataupun konsumen dapat terpenuhi dan tepat sasaran.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penunjang yang mendukung pelaksanaan pelayanan dimana sarana dan prasarana tersebut dapat memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan penyelenggaraan

pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai. Penyelenggaraan pelayanan publik harus didukung sarana dan prasarana yang memadai agar dapat menunjang kelancaran pelayanan yang diselenggarakan.

Menurut Lurah kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Temindung Permai masih kekurangan karena tidak tersedianya mesin generator listrik, atap ruang tunggu yang bocor, dan printer yang berfungsi hanya satu sehingga mengganggu kinerja aparatur pada saat sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memperlambat waktu penyelesaian pelayanan.

### ***Kompetensi Petugas Pelayanan***

Sikap taat dan patuh pada peraturan yang berlaku terkadang kapan saja bisa diabaikan pegawai apabila kurangnya sanksi tegas yang diberikan tidak hanya itu beban kerja yang dikerjakan oleh pegawai terkadang membuat mereka jenuh faktor kadang terbawa oleh mereka yang tidak memiliki tanggung jawab kerja seperti tidak patuh dengan jam kerja, tetapi perlu diingat bahwa seorang aparatur pemberi pelayanan harus memiliki kesadaran bahwa tugasnya melayani masyarakat dan harus dilaksanakan dengan sepenuh hati sehingga membawa dampak yang positif untuk dirinya dan orang lain.

Menurut masyarakat bahwa aparatur Kelurahan Temindung Permai Untuk kesopanan dan keramahan sudah cukup sopan akan tetapi dalam kedisiplinan ada beberapa pegawai yang masih belum disiplin.

### ***Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kelurahan Temindung Permai Samarinda***

Dalam hal pelayanan kantor kelurahan temindung permai pasti ingin melakukan yang terbaik untuk melayani masyarakat namun hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Temindung permai seringkali dijumpai pegawai selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Kelurahan Temindung Permai bahwa faktor penghambat pelayanan yaitu sering terjadinya pemadaman listrik dan printer yang berfungsi hanya satu sehingga menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat

Menurut masyarakat bahwa yang menghambat Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Temindung Permai yaitu prasarana yang tidak memadai yaitu tidak adanya mesin generator listrik karena pekerjaan mereka terhenti jika terjadi pemadaman listrik dan kekurangan satu lagi yaitu mesin printer yang hanya berfungsi satu dari tiga printer di kelurahan jadi sangat menghambat pekerjaan aparatur

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

1. Prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Temindung Permai Samarinda sudah sanagat baik dan mudah untuk di pahami karena sudah di desain sesederhanan mungkin dan sudah mengikuti peraturan yang ada.
2. Waktu penyelesaian yang ada dalam pelayanan Kantor Kelurahan Temindung Permai masih belum bisa maksimal, karena masih ada beberapa aparatur kelurahan yang kerap menunda-nunda pekerjaan dan kurangnya printer yang ada di kelurahan. Hal ini tentu membuat pekerjaan menjadi lebih lama dan juga bertentangan dengan salah satu standar pelayanan publik yaitu kepastian waktu.
3. Biaya pelayanan di Kantor Kelurahan Temindung Permai sudah sesuai dengan aturan yang dimana mengurus pelayanan di Kelurahan adalah gratis dan Kelurahan temindung permai juga sudah berhasil mensosialisasikannya.
4. Produk pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Temindung Permai sudah sangat maksimal karena setiap produk selalu dibuat dengan teliti dan produk yang dikeluarkan sesuai dengan harapan.
5. Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Temindung Permai masih terbilang kurang menunjang pelayanan kepada masyarakat terutama untuk mesin generator listrik dan jumlah printer yang kurang
6. Kompetensi Petugas pemberi Pelayanan aparatur Kelurahan Temindung Permai. Sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat hanya saja masih ada beberapa Aparatur yang masih belum disiplin karena setelah jam istirahat selesai masih ada beberapa pegawai yang belum kembali ke meja pelayanan.
7. Faktor Penghambat pelaksanaan pelayanan publik dikantor Kelurahan temindung permai adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai meliputi mesin generator listrik dan kurangnya jumlah printer

### ***Saran***

1. Aparatur harus mementingkan kepentingan masyarakat dahulu sebelum kepentingan pribadi agar waktu dalam mengerjakan tugas tidak terganggu dan pelayanan bias diselesaikan dengan tepat waktu
2. Memberikan sarana dan prasarana yang memadai oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhan pegawai dan masyarakat agar pelaksanaan pelayanan bias berjalan tanpa hambatan
3. Pegawai di Kelurahan temindung Permai sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya kedisiplinan waktu dan kermahan terhadap pengguna layanan

### ***Daftar Pustaka.***

- Ismail, HM, 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press
- Pasolong, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.

- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudarjat, achmd. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Sedarmayati. 2014. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Moenir, H.A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

***Peraturan Perundang-undangan:***

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang kepegawaian
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik