

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GUNUNG SAMARINDA KECAMATAN BALIKPAPAN UTARA KOTA BALIKPAPAN DI MASA PANDEMI COVID-19**

**Mohammad Fauzi Ghulam Rasyid<sup>1</sup>**

### *Abstrak*

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara Kota Balikpapan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara Kota Balikpapan. Data di analisis secara kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai permasalahan penelitian. Dalam pengumpulan data, metode yang dipakai adalah observasi, wawancara, dan melalui dokumentasi. Hasil penelitian mengenai 5 indikator dari teori Zeithami Parasuraman Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2014:135) Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governance Konsep kualitas pelayanan publik yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara Kota Balikpapan adalah Daya tanggap (responsiveness), Keandalan (reliability), Bukti fisik (tangibles), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy). Selain itu yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara Kota Balikpapan adalah Sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bahwa pegawai telah menerapkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik

## **Pendahuluan**

Pemerintah telah menetapkan PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dalam rangka percepatan penanganan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) pada tanggal 31 maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Pemberlakuan Pembatasan Sosial di Indonesia ini juga sangat membawa dampak salah satunya pada aksesibilitas pelayanan publik.

Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dapat dibantu oleh sistem secara *online* sehingga dapat dikatakan tidak efektif. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Kebijakan *new normal* dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik Khususnya di Kelurahan Gunung Samarinda untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem *online* yang selama ini telah berjalan. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi/pemahaman serta sosialisasi secara masif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem *online* dalam setiap layanan publik yang akan diakses sehingga pelayanan publik di tengah tatanan kehidupan baru "*new normal*" tidak terganggu dan menjadi lebih efektif dan efisien. Sesuai dengan tujuan pembentukan kelurahan yakni meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Sebelum adanya wabah virus corona, sistem pelayanan di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara, pada umumnya para petugas pelayanan melayani masyarakat secara langsung. Masyarakat yang menerima pelayanan dapat bertatap muka seperti biasanya dengan para petugas tanpa membatasi jumlah orang yang datang. Akibat dari wabah virus corona yang sedang terjadi saat ini, tentunya dapat dilihat perbedaannya dalam sistem pelayanan

yang ada di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara. Sebagian pelayanan dilakukan melalui sistem daring. Tentunya pelayanan yang diberikan juga menjadi terbatas atau tidak sama dengan yang dilakukan secara langsung atau bertatap muka. Sebagaimana telah diketahui pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara Kota Balikpapan, dimasa pandemi ini sudah berjalan sama seperti sebelum adanya pandemi Covid-19. Namun ada sedikit perbedaan yang dapat dilihat dari sistem pelayanannya yaitu jam pelayanan yang terbatas dan harus selalu menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara Kota Balikpapan di Masa Pandemi Covid-19”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Definisi kualitas sangat beraneka ragam dan telah di definisikan dalam banyak cara. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah tingkat baik buruknya sesuatu. Pengertian kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh pelayanan pegawai dalam pelayanan public di Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Timur. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pengguna.

Pengertian pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono Selanjutnya menurut Sadu Wasistiono (dalam Istianto, 2011:122) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah tetapi juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Pendapat lain mengenai pelayanan publik dikemukakan oleh Moenir, Menurut Moenir (2015:26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah

pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

### ***Indikator Pelayanan Publik***

Menurut Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan public

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional merupakan suatu pembatasan pengertian terhadap suatu masalah supaya tidak terjadi kesalahpahaman dalam memberikan arti terhadap suatu konsep. Definisi konsepsional yang digunakan dalam penelitian ini yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara Di Masa Pandemi, yaitu pelayanan publik merupakan kegiatan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat luas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam hal ini, penyelenggara pelayanan adalah pemerintah dan penerima pelayanan adalah masyarakat

Yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Zeithami Parasuraman Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2014:135) Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governance Konsep kualitas pelayanan publik meliputi, yaitu:

1. Ketanggapan: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secaracepat serta tepat terhadap keinginan konsumen.

2. Berwujud: pelayanan berupa sarana fisik perkantoran meliputi ruang tunggu.
3. Keandalan: Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
4. Jaminan: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif yaitu berisi mengenai kutipan data dalam memberikan gambaran dalam menyampaikan laporan tersebut

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data melalui:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

### ***Teknik Analisis Data***

Adapun Langkah-langkah yang harus ditempuh:

1. Pengumpulan Data  
Langkah pengumpulan data ini sesuai dengan teknik pengumpulan data yang telah diuraikan sebelumnya, yaitu terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan selama data yang diperlukan belum memadai dan akan dihentikan apabila data yang diperlukan telah memadai.
2. Kondensasi data (*Data Condensation*)  
Kondensasi data yang mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan atau perubahan data yang muncul dari catatan yang ditulis di lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan bahanbahan empiris lainnya.
3. Penyajian Data (*Data Display*)  
Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Muhammad Idrus (2009:151) bahwa penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data – data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.
4. Penarikan Kesimpulan (*Conduction Darwing*)

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukumhukum empiris.

## **Hasil Penelitian**

### ***Gambaran Umum Penelitian***

Kelurahan Gunung Samarinda merupakan salah satu kelurahan yang ada di Daerah Balikpapan, yang memiliki luas wilayah 2,703 km<sup>2</sup> dan memiliki 22.667 jumlah penduduk. Secara geografis Kelurahan Gunung Samarinda merupakan salah satu kelurahan bagian provinsi Kalimantan Timur yang berada di ketinggian 150 M dari permukaan laut yang memiliki intensitas iklim yang sedang dengan temperature udara dengan kisaran 20°-30° tofografi berada di dataran rendah serta banyaknya curah hujan 250mm/tahun.

### ***Analisi Hasil Penelitian***

#### **1. Ketanggapan**

Ketanggapan merupakan sifat dari pegawai intansi yang sangat membantu masyarakat melalui informasi yang jelas sampai masyarakat benar-benar paham akan informasi tersebut. Daya tanggap diartikan sebagai bentuk kesigapan petugas pelayanan dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Responsivitas juga merupakan perwujudan tindakan nyata pegawai kelurahan dalam menjawab, memberi solusi dari berbagai aspirasi masyarakat yang menginginkan pelayanan.

Adapun dalam hal ini ketanggapan menjadi salah satu fokus pembahasan yang sangat penting, dimana peran lurah dan pegawai dalam melayani masyarakat dan mewujudkan pelayanan yang berkualitas Kelurahan memberikan perhatian dan memberikan pengaruh kepada masyarakat tidak terlepas dari permasalahan yang dihadapi dimana pada saat ini dengan adanya Covid-19.

Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu masyarakat untuk memecahkan masalah yang di hadapinya yang diukur berdasarkan indikator: pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas dan bersedia membantu masyarakat, pelayanan tepat waktu, merespon permintaan masyarakat. Jika pegawai benar-benar melakukan pelayanannya secara responsif, maka masyarakat akan merasa puas terhadap jasa yang didapatkannya. daya tanggap pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat tergolong sudah baik, hanya saja dari masyarakat yang dapat menghambat proses pelayanan karena berbagai hal, salah satunya adalah persyaratan berkas yang tidak lengkap sehingga menjdai tolak ukur bahwa pentingnya kerjasama antara petugas dan masyarakat jika menginginkan

penyelesaian surat-surat dengan cepat lebih mengefisienkan waktu penyelesaian suatu urusan. Terlebih lagi pada tahun ini sudah tidak adanya pelayanan yang dilakukan secara *online/daring* tentu lebih mudahnya suatu pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat.

Maksud dari ketanggapan itu sendiri yang telah dilakukan oleh pegawai saat melakukan pelayanan adalah seperti saat adanya masyarakat yang datang dan ingin mengurus sesuatu dikelurahan mereka fokus melayani masyarakat dengan dengan ketanggapan yang mereka terapkan dengan cara tidak bermain hp saat adanya masyarakat, tidak mengobrol atau berbicara kepada sesama pegawai agar lebih fokus dan cepat saat menanggapi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat yang lain tidak terlalu lama menunggu.

## **2. Kehandalan**

Mengenai peran Kelurahan Gunung samarinda kehandalan merupakan kemampuan yang wajib dimiliki oleh Kelurahan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan didasari oleh kesepakatan baik ketepatan waktu dan menjanjikan tidak terdapat kesalahan dalam menghasilkan keluaran. Dalam pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan *profesionalisme* merupakan unsur pembentuk layanan jasa yang akurat dan memuaskan. Unsur tersebut sangat diperlukan agar terwujud kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu instansi pemberi jasa tentunya dalam pelayanan, memberikan perjanjian mengenai ketepatan waktu, akurat dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang adil adalah salah satu elemen penting yang harus dimiliki dan diberlakukan sebagaimana mestinya penyelenggaraan layanan jasa tersebut.

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk 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 pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001: 101).

## **3. Berwujud**

Berwujud/bukti fisik sendiri merupakan kemampuan instansi pemerintah dalam hal memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan juga merupakan hal yang konkret. Dapat dilihat dari segi penampilan dan kemampuan, sarana prasarana fisik penyelenggaraan pelayanan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Fasilitas fisik contohnya kantor, parkir, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan serta penampilan pegawai. Dalam usaha melayani masyarakatnya Lurah serta seluruh pegawai Kelurahan Gunung Samarinda telah berusaha mengajak masyarakat untuk ikut serta dalam kegiatan rapat desa, Kelurahan juga memfasilitasi pelaksanaan program-program untuk menunjang kelancaran penyelenggaraan Kelurahan Gunung Samarinda yang berkelanjutan seperti kegiatan pemberdayaan yang dilakukan berupa kegiatan gotong royong dan pelatihan-pelatihan dan bantuan sosial serta bantuan keuangan yang dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat secara umum.

Hasil penelitian yang telah dilakukan dalam aspek berwujud/buktifisik Kelurahan Gunung Samarinda sudah menggunakan gedung yang baru, tempat meja-meja pelayanan, adanya komputer untuk mengolah data layanan kemudian sudah adanya kursi besi tetap di sepanjang teras Kelurahan.

Bukti nyata atau maksud dari berwujud itu adalah sesuatu yang dibuat oleh kelurahan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat itu salah satunya adalah surat domisili, surat domisili adalah surat keterangan yang berupa dokumen atau bukti resmi seseorang pendatang yang bertempat tinggal di daerah tertentu. Surat domisili dapat berupa selembar kertas yang di dalamnya tercantum data kependudukan seseorang seperti KTP. Surat domisili sangat penting dimiliki untuk berbagai keperluan administrasi. Dalam pembuatannya, surat domisili akan disahkan oleh pejabat atau perangkat setempat sebagai bukti bahwa orang tersebut tinggal di wilayah tersebut.

#### **4. Jaminan**

Jaminan, pegawai yang memiliki wewenang dan tanggung jawab diharapkan oleh masyarakat untuk mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap instansi, memberikan kenyamanan bagi setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan jaminan merupakan bagian dari janji yang harus ditepati dan dibuktikan secara nyata dengan syarat menguasai pengetahuan, keterampilan dan konsisten untuk mengatasi setiap pertanyaan atau masalah dari masyarakat.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai 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 organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan



pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Jaminan yang diterapkan dikelurahan ini adalah seperti jam operasional yang diterapkan dengan konsisten buka dari jam 08:00 – jam 12:00, dan dilanjutkan dengan jam istirahat jam 12:00 – jam 14:00, setelah istirahat melanjutkan pekerjaan kembali sampai jam operasional tutup. Dan selama jam operasional berlaku sebisa mungkin pegawai melakukan pelayanan yang cepat agar semua masyarakat yang datang dihari itu bisa mendapatkan apa yang mereka butuhkan saat datang kekelurahan asalkan berkas yang diperlukan itu sudah lengkap atau sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

### **5. Empati**

Empati merupakan rasa kepedulian manusia untuk memberikan perhatian kepada manusia lain. Empati di instansi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan banyak di temui masyarakat dengan berbagai kebutuhan yang ingin di selesaikan di isntansi tertsebut maka harapan setia masuarakat yaitu pegawai kantor harus selalu siap menajalankan tugas pelayanan sesuai dengan tupoksinya. Empati adalah sikap manaruh perasaan dengan cara melakukan tindakan nyata sehingga masyarakat pelayanan sehingga masyarakat pun akan terasa nyaman dan puas saat menajalani proses layanan tersebut. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan.

Empati yang diberikan oleh pegawai itu sendiri atau secara pribadi adalah dengan cara berkomunikasi yang baik dengan masyarakat seperti bertanya tentang keadaan masyarakat itu tersebut dengan ramah jadi masyarakatpun merasa seperti digandeng dan dipedulikan saat berada di kelurahan. Selain berkomunikasi baik empati yang diberikan adalah dengan cara murah senyum saat bertemu masyarakat yang berada di kelurahan atau di lingkungan kelurahan jadi jika pegawai murah senyum masyarakat juga merasa nyaman saat berada dan menunggu antrian disana.

### **6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara di Masa Pandemi**

Faktor-faktor pendukung terwujudnya pelayanan public yang berkualitas adalah sebagai berikut:

#### **a. Faktor Pendukung Sumber Manusia**

Sumber daya manusia yang ada pada Kelurahan Gunung Samarinda sangat berpengaruh dan mendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas.

#### **b. Fasilitas Yang Mendukung**

Faktor pendukung Kelurahan Gunung Samarinda juga didukung dengan fasilitas yang memadai. Dengan adanya fasilitas yang memadai maka dapat mendukung Kelurahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu faktor pendung adalah sumber daya alam, sumber

daya alam yang ada pada Kelurahan Gunung Samarinda sangat berpengaruh dan mendukung terwujudnya pelayanan publik di Kelurahan Gunung Samarinda berkelanjutan. Kesesuaian kebijakan dengan pelaksanaan, kedisiplinan pegawai dan tanggung jawab sebagai upaya pemberian pelayanan yang terbaik. Adapun penilaian langsung dari masyarakat melalui kuis akan berpengaruh dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Pegawai menyapa dan memberi jawaban ataupun pertanyaan sudah sesuai dengan harapan setiap masyarakat yang berkunjung, juga akan tutur kata dan bahasa penjelasan penyampaian informasi yang tidak bertele-tele akan selalu memudahkan masyarakat dan menghindari kesenjangan di era pandemi saat ini.

#### **7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara di Masa Pandemi**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat faktor-faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda, yaitu:

a. Tidak adanya Genset

Tidak adanya genset sebagai salah satu alasan Kelurahan di Kota Balikpapan tentu memiliki hambatan yang di alami oleh pemerintah Kelurahan dalam mempertahankan pelayan public yang berkualitas. Pelayanan menjadi terhenti atau istirahat sementara karena memakai sistem jaringan listrik jika listrik mati maka pelayanan akan menjadi lebih lambat dari biasanya

b. Kurang Disiplinya Pegawai

Dari hasil penelitian kurang disiplinnya pegawai juga termasuk salah satu faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan public yang berkualitas. Contohnya seperti tidak tepat waktu saat masuk jam kerja atau terlambat saat masuk kerja sehingga karena terjadinya hal tersebut membuat masyarakat menunggu meskipun sudah mendesak serta tidak tersedianya papan informasi mengenai persyaratan berkas sehingga masyarakat harus bertanya langsung ke pegawai kantor.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara di Masa Pandemi Covid-19, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan sebagai ketanggapan, kehandalan, berwujud, jaminan dan empati sudah optimal dan mampu mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, adapun secara rinci penjelasannya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Ketanggapan pada bidang ini pegawai Kelurahan Gunung Samarinda sudah memiliki yang cukup dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan cara memberikan informasi yang jelas serta selalu memberikan solusi bagi masyarakat untuk meninggalkan nomor telpon untuk dihubungi oleh pegawai jika surat keperluannya memiliki hambatan misalnya pegawai sedang melakukan rapat evaluasi sehingga pekerjaan pelayanan ditunda terlebih dahulu
2. Kehandalan dari semua pegawai Kelurahan yang melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Dari kehandalan pegawai selalu memberikan pelayanan yang tepat dan benar, selalu memiliki inisiatif untuk memberikan respon cepat, melakukan verifikasi data.
3. Berwujud atau bukti langsung dalam bentuk fisik dari bidang ini masih terdapat kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat, yaitu terbatasnya kursi diruang tunggu diakeranakan adanya pembatasan jarak atau *social distancing* sehingga menyebabkan keterbatasan pada kursi diruang tunggu Kelurahan Gunung Samarinda. Sumber daya manusia (SDM) sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta selalu menerima saran dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik kedepannya
4. Jaminan dalam pelayanan publik, di Kelurahan Gunung Samarinda telah mampu memberikan jaminan kepastian biaya dan waktu penyelesaian pekerjaan secara optimal. Pelayanan pembuatan surat di Kelurahan Gunung Samarinda semua gratis.
5. Empati merupakan sikap pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat dan melakukan tindakan nyata di Kelurahan Gunung Samarinda kepada masyarakat. Mampu melayani dengan sopan, ramah, peduli, pedulidan selalu tepat dalam membuat surat kebutuhan masyarakat dengan baik.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka didapatkan beberapa saran dari penulis sebagai berikut:

1. Pelaksanaan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda sebaiknya lebih ditingkatkan lagi dalam memephatikan kenyamanan masyarakat di ruang tunggu dengan menyediakan kursi yang lebih agar tidak ada masyarakat yang berdiri dalam menunggu antrian, begitupun dengan meja tempat untuk menulis serta memberikan edukasi dan pehaman kepada masyarakat jika ada proses pelayanan yang berbeda pada era pandemi saat ini.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda perlu menyadari kedisiplinan waktu bagi pegawai yang belum taat aturan jam kerja.

3. Koordinasi kerjasama yang baik antara Lurah dengan pegawai, pegawai dengan pegawai diupayakan agar tetap terjaga dan saling membantu jika ada kesalahan dalam pelayanan.
4. Keramahan, sopan dan segala hal baik dalam menerima masyarakat yang datang ke kantor Kelurahan terus diberlakukan sama kepada setiap masyarakat yang ditemui.
5. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Samarinda perlu adanya papan informasi mengenai persyaratan pembuatan surat dan alurnya serta poster standar prosedur pelayanan yang ada di kantor Kelurahan agar masyarakat lebih mudah mengerti persyaratan produk pelayanan yang diinginkan.

### **Daftar Pustaka**

- Berry, Z. P. (1990). *Prinsip layanan berkualitas*. Jakarta: Book Electronic .
- Ibrahim. (2008). Pengertian Kualitas Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan Publik*, 22.
- Moenir. (2015). Pengertian Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan Publik*, 26.
- Parasuraman. (2001). Pengertian tentang arti kehandalan. *Kualitas Pelayanan Publik*, 101.
- Sinambela, F. (2006). Indikator Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan Publik*, 7.
- Wasistiono, S. (2011). Pengertian Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan Publik*, 122.