

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR KELURAHAN PEMATANG REBA  
KECAMATAN RENGAT BARAT TAHUN 2020**

Surya Akbar

[akbarsurya25@gmail.com](mailto:akbarsurya25@gmail.com)

Jurusan Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA-I)

**ABSTRACT**

This study aims to determine the quality of public services at the Pematang Reba Village Office, West Rengat District, and the supporting factors and barriers to service in the Pematang Reba Village Office, Rengat Barat District. This research method is a descriptive study with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data in a systematic, factual and accurate manner regarding facts or phenomena that occur in the field. Data collection was done by using observation, interview and documentation techniques. Researchers used source triangulation to check the validity of the research data. Data analysis in this study used three components consisting of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate that the quality of public services in the Pematang Reba Urban Village Office, West Rengat District has been applied to the dimensions of Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance and Emphaty along with its indicators. However, there are several indicators that have not worked according to the wishes of the community, including the inconvenience of service places including incomplete facilities and infrastructure, not yet skilled employees in using service aids, and employee unfriendliness in the service process. The inhibiting factor for the implementation of public services at the Pematang Reba Village Office, West Rengat District is the lack of staff resources and the lack of infrastructure. While the supporting factor is the enthusiasm given by employees to one another, holding a coordination meeting or some kind of evaluation every three months and then giving the planting of awareness to serve the community sincerely and according to one's heart. Another supporting factor is the facilities in the form of tools to facilitate the service process.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social, selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang

berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan public.

Instansi pemerintah daerah seperti Kelurahan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kelurahan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kelurahan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari Kelurahan yaitu melayani dalam hal pembuatan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tanah, keterangan pindah, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan lainnya.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Juli 2018 di Kantor Kelurahan Pematang Reba Kecamatan Rengat Barat, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu , mengenai keramahan pegawai di Kelurahan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas

pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya *filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kelurahan Pematang Reba dengan judul “Kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Pematang Reba Kecamatan Rengat Barat Tahun 2020 “.

## **KAJIAN LITERATUR**

Masalah kualitas (mutu) pelayanan public menjadi masalah penting untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Adapun pengertian kualitas atau mutu pelayanan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap individu sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata produk (Syahri,1996:8).

Berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa, Zeitamal, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2003:80-82) berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. Dimensi berwujud (*Tangibels*) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta dengan yang telah dijanjikan.
3. Daya tangkap (*responsiveness*) yaitu kegiatan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.
5. Empati (*emphaty*) yaitu meliputi kemundian dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pelanggan.

Selanjutnya, kinerja SDM merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau Actual Performance ( prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Defenisi kinerja karyawan yang dikemukakan Bambang Kusriyanto (1991:3) adalah : “ perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu(lazimnya per jam)”. Selanjutnya Thomson dalam Dwiyanto (2002:71) mengemukakan kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka member kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kualitas output, jangka waktu output kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif.

Lebih lanjut dikatakan oleh Prasetyo (2001:3) membagi kinerja ke dalam 3 (tiga) macam, yaitu; kinerja organisasi ; kinerja proses (proses administrasi dan manajemen); dan kinerja pekerja. Ketiga macam kinerja ini tidak dapat dipisahkan satu dengan yang

lainnya. Kinerja organisasi tergantung pada sukses tidaknya kinerja proses dalam tiap-tiap unit kerja dalam organisasi, sedangkan kinerja proses tergantung pada baik tidaknya kinerja orang yang menggerakkan proses itu.

Senada dengan Prasetyo, Khedoari (2001 :626-628) mengatakan bahwa kinerja lembaga dapat dilihat dari tiga dimensi, yakni (1) kontekstual; (2) proses, dan (3) keluaran. Kinerja dalam kontekstual berarti sejauh mana eksistensi lembaga ini dapat diterima dan berarti di tengah-tengah lingkungan lembaga lainnya. Lembaga dalam dimensi proses berarti baik buruknya kinerja lembaga dapat dilihat dari bagaimana lembaga tersebut melaksanakan tahapan-tahapan pekerjaan yang sedang dilakukannya dan tanpa memandang hasil yang dicapai. Pada dimensi keluaran, berarti apa-apa yang telah dihasilkan oleh lembaga tersebut. Sehingga kinerja dapat diartikan sebagai proses tata cara dan hasil yang dilaksanakan.

Hersey dan Kenneth (2002:179) mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil yang telah dicapai seseorang dengan menggunakan media tertentu. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja tidak terlepas dari sarana yang digunakan akan menghasilkan output yang baik, sehingga menghasilkan kinerja yang baik pula.

Pendapat lain dikemukakan Poerwadarminta (2000:76) mengemukakan bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang diperlihatkan atau kemampuan kerja. Hal senada dikatakan Winardi (2002:282) mengemukakan bahwa kinerja adalah kemampuan kerja seseorang dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya secara berhasil guna dan berdaya guna. Demikian pula yang dikatakan Dharma (2005:1) mengemukakan bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang dihasilkan oleh seseorang atau sekelompok orang.

Selanjutnya, acuan yang digunakan melihat kinerja sering digunakan dua ukuran yaitu dari cakupan dan kualitas pelayanan. Sebenarnya pengukuran kinerja punya makna ganda, yaitu pengukuran kinerja itu sendiri dan evaluasi kinerja. Untuk organisasi melaksanakan kedua hal tersebut terlebih dahulu harus ditentukan tujuan dan misi dari suatu program pada organisasi tersebut secara jelas. Setelah program didesain haruslah sudah termasuk penciptaan indikator kinerja atau ukuran keberhasilan. Pelaksanaan program, sehingga dengan demikian dapat diukur dan dievaluasi tingkat keberhasilannya.

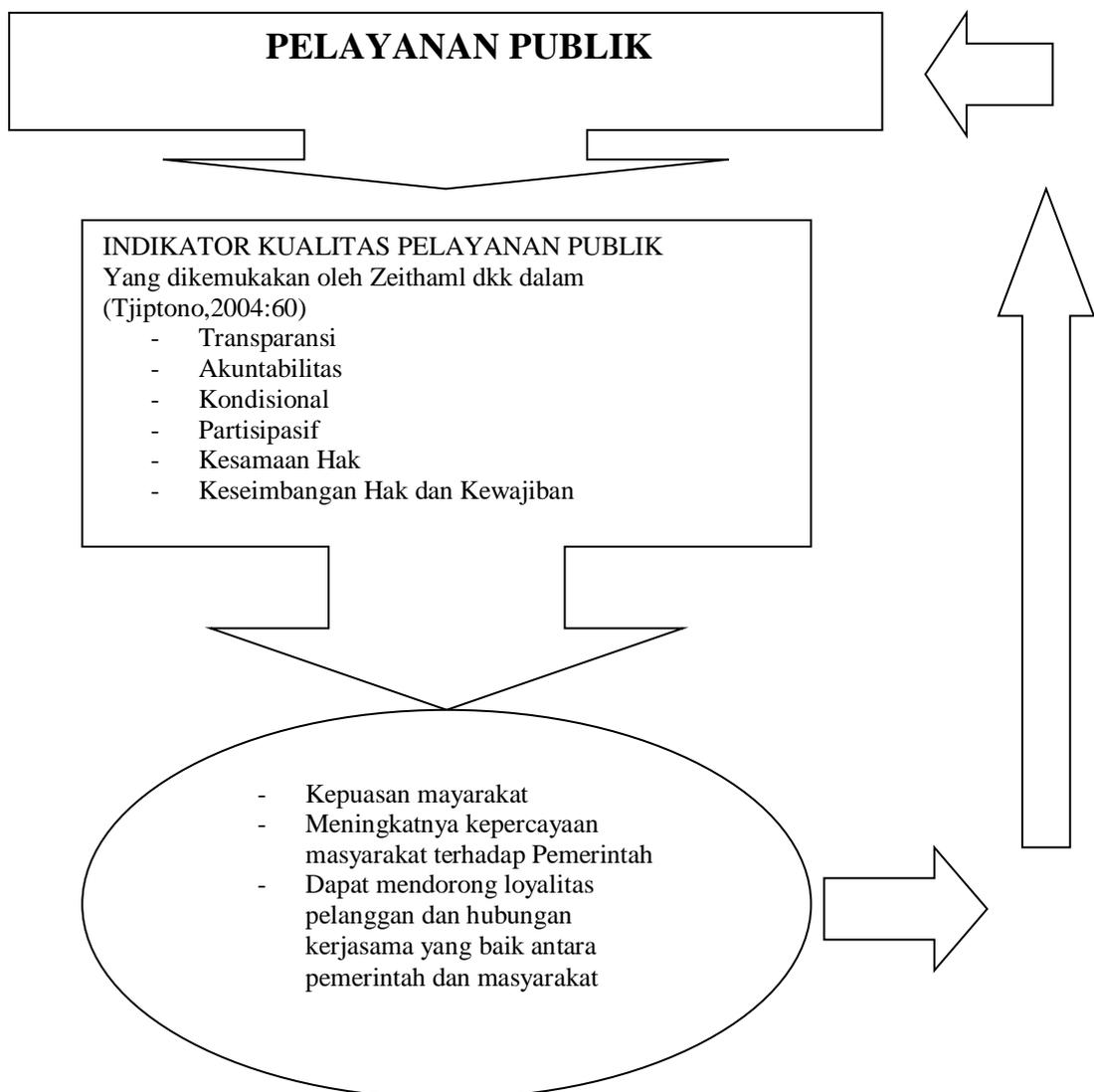
Pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan dan tujuan yang diharapkan. Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran pencapaian misi. Tanpa adanya pengukuran kinerja sangat sulit dicari pembenaran yang logis atau pencapaian misi organisasi. Sebaliknya dengan disusunnya perencanaan strategis yang jelas, perencanaan operasional yang terukur, maka dapat diharapkan tersedia. Pembenaran yang logis dan argumentasi yang memadai untuk mengatakan suatu pelaksanaan program berhasil atau tidak.

## **KERANGKA PIKIRAN**

Adapun kerangka pikiran dalam penelitian ini menggunakan indikator pelayanan publik yaitu:

1. **Transparansi:** Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.
2. **Akuntabilitas :** Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional** : Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
4. **Partisipatif** : Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak** : Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**: Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2010:6)



## MODEL PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nazir (1988), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Sedangkan kualitatif menurut Kriyantono (2006) menyatakan bahwa “riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya.”. Penelitian kualitatif menekankan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti. Semakin dalam dan detail data yang didapatkan, maka semakin baik kualitas dari penelitian kualitatif ini.

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena- fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

### Informan Penelitian

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Informan penelitian adalah Sekretaris Lurah, pegawai pelayanan di Kantor Kelurahan Pematang Reba dan lima dari masyarakat pengguna layanan. Dari masyarakat diambil lima karena data sudah jenuh atau data sudah lengkap dan sesuai ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Kantor Kelurahan Pematang Reba.

Jadi informan dalam penelitian ini adalah Sekretaris Lurah, pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Kelurahan Pematang Reba dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kelurahan Pematang Reba yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

## PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Reba saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Pematang Reba.

### 1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Kelurahan Pematang Reba namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh

masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Reba dapat diukur melalui indikator :

- a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kelurahan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, printer dan juga akses internet. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Yunus selaku Kepala Seksi Pemerintahan bahwa “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”. Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, mbak Hazel mengatakan bahwa, “Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kantor Kelurahan Pematang Reba adalah komputer dan printer yang biasanya digunakan untuk membuat Surat Keterangan Domisili dan surat – surat lainnya ”.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak Surat Keterangan Domisili atau menginput data.

## **2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Reba dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
- b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

## **3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)**

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya

mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Reba dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang.
- b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat.
- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

#### **4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Reba dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

#### **5. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Reba dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan
- b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun
- c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)
- d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun

#### **Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan public**

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kelurahan Pematang Reba yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Lurah pada tanggal 28 Juli 2018 yang mengatakan bahwa “Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat,

dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.”

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kelurahan Pematang Reba adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Sesuai dengan pernyataan Pak Unus bahwa “faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.”

### **Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik**

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kelurahan Pematang Reba Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu menurut ibu Rosmailis selaku Sekretaris Lurah mengatakan bahwa “pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kelurahan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.”

Buk Riza selaku pegawai di kantor pelayanan juga mengatakan sama dengan ibu Rosmailis bahwa “Terus terang kami membutuhkan infrastruktur yang memadai dan pegawai yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti *filing cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.”

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang

dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kelurahan Pematang Reba masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Reba Kecamatan Rengat Barat dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty* :
  - a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai belum tersedianya loket informasi yang memadai dan belum adanya kotak saran.
  - b. Dimensi *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Di kantor Kelurahan Pematang Reba *Reliability* (kepercayaan) belum sepenuhnya terlaksana, hal ini disebabkan karena belum adanya undang – undang yang mengatur tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk kelurahan, sehingga pelayanan yang dijanjikan sering kali tidak jelas waktu penyelesaiannya.
  - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan. Di kantor Kelurahan Pematang Reba *Responsiveness* (daya tanggap) pegawai dalam memberikan pelayanan sudah bisa dibilang cukup baik, ini terlihat dari ketanggapan pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat.
  - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Di kantor Kelurahan Pematang Reba *Assurance* (jaminan) yang diberikan pegawai kantor kelurahan sudah cukup baik ini dapat dilihat dari sifat sopan santun pegawai dan dapat dipercaya saat memberikan pelayanan.
  - e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, di kantor kelurahan Pematang Reba *Empaty* (empati) atau hubungan antara pegawai kelurahan dengan masyarakat sudah cukup baik, ini dapat saya lihat dari cara pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan – bedakan antara pemohon yang satu dengan yang lainnya.
2. Faktor penghambat dan Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pematang Reba Kecamatan Rengat Barat adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah peran serta Lurah secara langsung dalam memotivasi dan memberikan semangat kepada pegawai / staf yang ada di lingkungan kantor Kelurahan Pematang Reba, seperti mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan. Dari 5 (lima) indikator serta faktor penghambat dan faktor pendukung mengenai kualitas pelayanan di kantor kelurahan Pematang Reba dapat saya simpulkan sudah cukup baik, meskipun masih ada beberapa indikator yang belum diterapkan secara baik dan sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

Bacal, Robert, (2002). Performance Manajement, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

- Bryant, Coralie dan Lois G. White, 1987, Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang, Jakarta, LP3ES.
- Bryson, Jhon, M.,(2001). Perencanaan Strategi Nagi Organisasi Sosial, Edisi Terjemahan M. Miffthahuddin, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, (2002), Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Fisip. UGM, Yogyakarta.
- Dharma, Agus, (1992) Manajemen Prestasi Kerja, Ghalia Indonesia, Jakarta. Handoko, T. Hani (1992). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- Hardyaningrat, Soewarno, (1984). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Cet. Kelima, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- lohmanNrucewill, dalam BPKP 2000, Indikator-indikator Kinerja, BPKP, Jakarta.
- Gibson, James L, Jhon M Ivancuilh dan James H, Donelly Jr. 1996, Organisasi Perilaku, Struktur, Proses, Jilid I. Bumi Aksara, Jakarta.
- Harsey, Paul dan Kenneth H. Blanchard. (1998), Management of Organisational Bahavioral : Utilizing Human Resources. Prentice Hall. New Jersey
- Husnan, Suad Heidjaracman, Ranupandjojo, (1990) Manajemen Personalia, BPFE,. UGM, Yogyakarta.
- Khedoari, F. Mescon, M.H. Albert M. (1988) Management, Herpert & Row Publisher. New York.
- Mardiasmo, 2005. Akutansi Sektor Publik, Penerbit Andi, Yogyakarta. Manullang, (1998), Management Personalia Ghalia Indonesia, Jakarta. Mangkunegara, 1999, "Kinerja dan Faktor Pendukungnya", Bumi Aksara, Jakarta. Moenir, H.A.S. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002; Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Cetakan ke Empat, diterbitkan oleh PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nainggolan, H, (1984), "Pembinaan Pegawai Negeri Sipil", Depdadri, Jakarta.
- Nurdjaman, Progo, 2004. Penyelenggaraan Pemerintahan Umum. Dirjen Pemerintah Umum Departemen dalam Negeri. Jakarta.
- Prasetyo, Irawan, (1997), Analisis Kinerja: Panduan Praktis Untuk Menganalisis Kinerja Organisasi, Kinerja Proses dan Kinerja Pegawai, LAN, Jakarta.
- Peter M. Blau dan Marshail W, Maryer 2002 The Strategies, Penerjemah: Abdul Rasyid Ramdan, Cetekan Kedua Revisi Oleh CV. Taruna Grafika. Jakarta.
- Peowardaminta, W.J.S.,1996, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta.
- Robertson, 2002, Performance Measurement, (Pengukuran Kinerja), Liberty, Yogyakarta.
- Syahrir, 1996, Pelayanan dan Jasa-jasa Publik Telaah Ekonomi Serta Implikasi Sosial Politik, Majalah Prisma Nomor 12.
- Tjiptono, Fandy, 2003, Manajemen Jasa, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008; Prinsip-prinsip Quality Service (TQS) Penerbit Andi, Cetakan Pertama Yogyakarta.

- Yousa, Amri, (2002), “Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah (Desain Model Dan Penerapan Pada Kecamatan)” Dalam Buku Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan, Penerbit Citra Pindo, Jakarta.
- Thoha, Miftah, (1998). Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Tuga, Yogyakarta.
- Van Mutar, Dumel dan Hom, Carl E, 1975, The Policy Implementasi Pursers. A Conseptual Frame Work in Administration & Society, Vol. I No. 4Nal 44T485
- Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Kelurahan
- Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Ibu Kota Negara
- Undang-undang RI No.32 tahun 2004 tentang ekonomi Daerah sebagin telah dirubah undang-undang RI No.12 tahun 2008