Analisis Faktor Faktor Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Masyarakat ( KESRA ) Di Kantor Kelurahan Sempaja Timur

Karina Aulia Losa

151110013509116

Jurusan Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Jl. Ir. H Juanda, No 60, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123

**ABSTRAK**

**Karina Aulia Losa (Npm 15.11.1001.3509.116),** Analisis Faktor Faktor Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sempaja Timur. Yang di bimbing oleh **Dr. Marjoni Rachman, M.Si** sebagai pembimbing I dan **Drs. Ghufron, M.Si** sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Timu Samarinda Kalimantan Timur. Penelitian yang dilakukan di dalam adalah Penelitian Deskriptif Kualitatif. Dalam penelitian ini akan dilakukan deskripsi terhadap satu indikator yaitu kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif Kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mendiskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan yang ada didalam masalah penelitian kualitas pelayanan publik. Sumber Data biasanya berupa orang, tempat, atau simbol, yang memberikan informasi baik dalam bentuk lisan, tampilan, maupun tanda. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *key informan* (informan kunci) pemilihan informasi didasarkan atas subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang akan diteliti.

Kualitas pelayanan yang tersedia dan terjangkau mempermudah masyarakat yang berurusan dalam mengurus surat keterangan sudah termasuk bagus,sehingga para pegawai selalu mengevaluasi sistem pelayanan dari tahun ke tahun. Dengan dijaminnya keadilan terhadap masyarakat dibutuhkannya sistem SOP ( standar operasional pelayanan) untuk tidak ada perlakuan yang berbeda terhadap masyarakat sudah cukup bagus. Dapat diterimanya masyarakat untuk pelayanan publik akan membuat kemudahan dan kenyamanan terhadap masyarakat yang menunggu pengurusan surat. Beban biaya memang tidak ada lagi karena sudah ditanggungnya oleh pemerintah sehingga masyarakat tidak perlu lagi membayar terkecuali seperti materai.

masih perlu ada beban biaya untuk masyarakat, keefisien juga mempermudah para pegawai dalam pembuatan surat keterangan. Keefektifan dalam pelayanan sudah membuat para pegawai terbantu dalam menjalankan pelayanan publik untuk masyarakat, meski begitu masih ada faktor penghambat disetiap pelayanan publik, dan pegawai mencari terhadap faktor hambatan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik**

**ABSTRACT**

**Karina Aulia Losa (Npm 15.11.1001.3509.116)**, Factor Analysis of Public Service Quality Factors in the Field of Community Welfare in the District Office of East Sempaja. Guided by **Dr. Marjoni Rachman, M.Si** as supervisor I and **Drs. Ghufron, M.Si** as supervisor II.

This study aims to determine and describe the quality of public services in the Sempaja Timu Village, Samarinda, East Kalimantan. The research conducted inside is a Qualitative Descriptive Research. In this study, a description of one indicator will be conducted, namely the quality of public services.

This research is a qualitative descriptive study. Qualitative descriptive research is research that is used to describe and answer the problems that exist in research problems in the quality of public services. Data Sources are usually in the form of people, places, or symbols, which provide information both in oral form, appearance, and sign. In this study the authors use key informants (key informants) the selection of information is based on a subject that has a lot of quality information with the problem to be examined

The quality of available and affordable services makes it easier for people who are dealing with certificates to be considered good, so that employees always evaluate the service system from year to year. With guaranteed justice to the community, the need for an SOP system (service operational standards) for no different treatment for the community is good enough. Acceptance of the public for public services will create convenience and comfort for the community who are waiting for the handling of the letter. The cost burden does not exist anymore because it has been borne by the government so that people no longer need to pay except for a stamp duty that costs are still needed for the community, efficiency also makes it easier for employees to produce certificates. The effectiveness in service has made the employees helped in carrying out public services for the community, even though there are still inhibiting factors in every public service, and employees are looking for obstacles.

Keywords: Quality of Public Services.

1. **PENDAHULUAN**

Organisasi ialah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja, Drs. Malayu S.P Hasibuan. Seperti yang kita ketahui bahwa banyak sekali jenis jenis organisasi dan salah satunya adalah Organisasi Pemerintahan, dimana adanya peraturan yang dibuat dan diterapkan sehingga bisa membantu, mengatur, mengayomi masyarakat. Adanya UU Nomor 22 tahun 1990 yang saat ini telah di revisi melalui UU nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dilandasi oleh keinginan untuk membangun kemandirian dan juga kreatifitas bagi daerah dalam memberdayakan masyarakat serta kewenangan dan urusan daerah berubah dari sentralisasi menjadi desentralisasi. Dalam Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, Pasal 2 ayat 3 disebutkan tujuan otonomi daerah bahwa “ Pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat 2 menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kesejahteraan umum, dan daya saing daerah”.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan Surat Keterangan Menikah dan Belum Menikah , pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastuktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Pemberian pelayanan baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsive terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang lebih dokus pada pengelolaan yang berorentasi kepuasan masyarakat, salah satunya lebih mengutamakan pelayanan apa yang diinginkan masyarakat. Namun dilain pihak pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat juga memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, serta dalam pengambilan keputusan. Hingga permasalahan yang sering terjadi salah satunya rendahnya kualitas pelayanan publik.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut ( word of mouth) yang menguntungkan bagi penyedia jasa. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Pemberian pelayanan baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsive terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang lebih dokus pada pengelolaan yang berorentasi kepuasan masyarakat, salah satunya lebih mengutamakan pelayanan apa yang diinginkan masyarakat. Namun dilain pihak pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat juga memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, serta dalam pengambilan keputusan. Hingga permasalahan yang sering terjadi salah satunya rendahnya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dan masalah-masalahyang ada peneliti tertarik melakukan penelitian mengenaik ***“ Analisis Faktor Faktor Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Masyarakat ( KESRA ) Di Kelurahan Sempaja Timur “.***

1. **Rumusan Masalah**

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam proposal penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah. Bagaimana faktor-faktor pelayanan dalam bidang Kesejahteraan Masyarakat (KESRA) ?

1. **METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendiskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara nyata dan sistematis terhadap fakta atau karakteristik populasi atau bidang tertentu dengan secara cermat dan faktual. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara tepat dan akurat terhadap fenomena yang ada dilapangan, tanpa melakukan pengujian hipotesis.Dalam penelitian ini memaparkan Analisis faktor faktor Kualitas Pelayanan Pada Kesejahteraan Masyarakat dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Sempaja Timur Samarinda.

Menurut Sugiyono mengemukakan “masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, tentatif, dan berkembang setelah peneliti berada di lapangan”.

Adapun alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif adalah karena dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari data-data berupa tulisan, kata-kata dan dokumen yang berasal sumber atau informan yang diteliti dan dapat dipercaya..

**Sumber Data**

Sumber Data biasanya berupa orang, tempat, atau simbol, yang memberikan jawaban baik dalam bentuk lisan, tampilan, maupun tanda.

Arikonto (2006:129) mengemukakan “yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”. Dari penjelasan di atas, bahwa apabila peneliti menggunakan kuisiuner atau wawancara dalam pengumpulan datanya disebut informan, yaitu orang-orang yang memberi informasi atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik pertanyaan tertulis ataupun lisan, apabila menggunakan teknik observasi maka sumber datanya berupa benda, gerakan, atau proses dan data sekunder dari sumber-sumber yang ada.

**Data primer**

Data primer adalah data yang dapat diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan berkaitan dengan penelitian di lokasi penelitian. Adapun informan yang dipilih adalah orang-orang yang terlibat langsung serta memahami dan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu Pegawai Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara baik PNS maupun honorer, Yaitu Salihuddin, S.Sos, MH Kasi Kesejahteraan Masyarakat, Septiani Putri Staff Kasi Kesejahteraan Masyarakat, Ade Novita Staff Kasi Kesejahteraan Masyarakat, dan Indra, SE staff PTTB

**Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur pada perpustakaan maupun lewat orang lain sebagai data pelengkap yang diperoleh dari informasi masyarakat dan dokumen atau data-data yang terdapat di Kantor Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara. Dalam penelitian ini penulis menggunakan key informan (informan kunci) pemilihan informasi didasarkan atas subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data. Key Informan yang dimakasud disini adalah 4 orang Pegawai yaitu, Kasi Kesejahteraan Masyarakat, Staff Kesejahteraan Masyarakat, dan staf PTTB.

Dalam teknik ini pengumpulan data dimulai dari key informan yang mengetahui tentang permasalahan yang berkenan dengan masalah penelitian. Key informan kemudian menjadi sumber informasi tentang orang-orang yang dapat dijadikan informan, dan selanjutnya diminta menunjukan orang yang memenuhi kriteria menjadi informan berikutnya.

1. ( Salihuddin, S.Sos, MH ), Kasi Kesejahteraan Masyarakat
2. ( Septiani Putri, A.Md ), Staff Kasi Kesejahteraan Masyarakat
3. ( Ade Novita, SE ), Staff Kasi Kesejateraan Masyarakat
4. ( Indra, SE ), Staff PTTB

**Fokus Penelitian**

Berdasarkan masalah yang ditelitiserta tujuan pemilihan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah Analisis Faktor faktor Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Kesejahteraan Masyarakat dengan indikator menurut Potter dalam Supriyono (2003:16), sebagai berikut;

1. Tepat dan Relevan

2. Tersedia dan Terjangkau

3. Dapat Menjamin rasa Keadilan

4. Dapat Diterima

5. Ekonomis dan Efisien

6. Efektif

**Teknik Analisis Data**

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan analisis secara kualitatif, penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan, terutama yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Untuk keperluan tersebut peneliti menyederhanakan data yang diperoleh kedalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami, yang pada hakekatnya merupakan upaya penelitian untuk mencari jawaban atas yang telah dirumuskan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif (interactive model analysis) yang dikemukakan oleh Miles Huberman dan Sadana. (2004:14).

1. Pengumpulan Data

Yaitu data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam metode penelitian.

1. Penyederhanaan data (Data Reduction)

Proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dan membuat abstaksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat sekaligus dapat dibuktikan.

1. Penyajian data (Display Data)

Menyususn informasi dengan cara tertentu, sehingga diperlukan atau memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan, penyajian data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

1. Menarik kesimpulan (Conclution Drawing)

Penarikan kesimpulan disini hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali serta bertukar pikiran diantara teman sejawat untutk mengembangkan “kesepakatan intersubjektif” atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya,keabsahannya, kekokohannya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Jika tidak demikian, yang kita miliki adalah cita-cita yang menarik mengenai sesuatu yang terjadi dan yang tidak jelas kebenarannya dan kegunaannya.

Adalah proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraki, dan mengubah catatan lapangan, transkip wawancara, dokumen dan materi (temuan) empirik lainnya.

1. Penyajian Data.

Adalah mendiskripsikan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Data yang diperoleh dari hasil observasi wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (catatan wawancara), CL (Catatan Lapangan), CD (Catatan Dokumentasi). Data yang disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan, catatan dokumentasi diberik kode data untuk mengorganisasi data sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti dapat membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Masing masing yang udah diberikan kode dianalisis dalam bentuk repleksi dan disajikan dalam bentuk teks.

1. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Merupakan kegiatanan akhir penelitian kualitatif. Penelitian harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kebenaran kesimpulan yang disepakan oleh subyek tempat penelitian ini dilaksanakan. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dari pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

1. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemekaran Kelurahan Dalam Wilayah Kota Samarinda, Kelurahan Sempaja Timur merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Kelurahan Sempaja Timur adalah salah satu kelurahan yang dibentuk pada Tahun 2014 dari Pemekaran Kelurahan Sempaja Selatan.

Kelurahan Sempaja Timur adalah pemekaran dari Kelurahan Sempaja Selatan yang saat ini terbagi menjadi 4 (empat) Wilayah Kelurahan. Kelurahan Sempaja Timur termasuk Kelurahan yang terletak lumayan jauh dari pusat Kota Samarinda. Secara keseluruhan Kelurahan Sempaja Timur berpenduduk sekitar 25.777 jiwa, yang memiliki 7.705 Kartu Keluarga, terdiri dari Laki-Laki 13262 jiwa, dan Perempuan 12515 jiwa, Kelurahan Sempaja Timur memiliki luas wilayah kurang dari 1.529 Ha, jarak tempuh dari kelurahan Sempaja Timur ke Kecamatan 10 Km, berdasarkan hasil pemetaan proyek batas Kelurahan Sempaja Timur berbatasan dengan:

Sebelah Utara : Kelurahan Sempaja Utara

Sebelah Selatan : Kelurahan Sempaja Selatan

Sebelah Barat : Kelurahan Sempaja Barat

Sebelah Timur : Kelurahan Lempake

Masyarakat Kelurahan Sempaja Timur mayoritaskan beragama Islam, Kristen, Katolik, Hindu, dan Budha dengan etnis Banjar, Jawa, Bugis, Kutai, dan lain lain di Kelurahan Sempaja Timur.

**Visi, Misi, & Motto**

Visi dan Misi Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara adalah sebagai berikut

1. Misi

“ Pelayanan Yang Prima Dengan Aparat Profesional Dalam Membangun Partisipasi Masyarakat Aktif Dan Mandiri. “

1. Visi

“ Meningkatkan Peran Serta Masyarakat Dalam Mengelola Program Pembangunan, Mengoptimalisasi Sistem Dan Tata Lakasana Pelayanan, Meningkatkan Kualitas Aparat Kelurahan Melalui Pembinaan SDM Dan Meningkatkan Pelayanan Dengan Sistem Prosedural Yang Jelas. “

1. Motto

**M** = Mudah Prosedurnya

**A** = Aktual dalam infotmasi

**N** = Nyaman dalam bekerja

**T** = Tepat waktu bekerja

**A** = Akuntabel

**P** = Penuh Tanggung Jawab

Struktur Organisasi

Struktur organisasi menggambarkan kerangka dan susunan hubungan diantara fungsi, bagian, atau posisi, juga menunjukkan hierarki organisasi dan struktur sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggung jawab dan sistem pelaporan terhadap atasan dan pada akhirnya memberikan stabilitas dan kontinuitasyang memungkinkan organisasi tetap hidup walaupun orang datang dan pergi serta pengkoordinasian hubungan dengan lingkungan. Struktur organisasi dapat menghindari atau mengurangi kesimpangsiuran dalam pelaksanaan tugas.

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi dikelompokkan, dan di koordinasi(Robbins dan Coulter, 2007).

**Tugas pokok dan Fungsi**

**Lurah**

Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi adalah mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh walikuota sesuai tugas dan fungsinya.

**Sekretaris Lurah**

Melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyususnan program, ketalaksanaan, ketata usahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.

**Seksi Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum**

Seksi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaran sebgaian urusan otonomi daerah bidang pemerintahan, ketentraman, dan ketertiban umum di tingkat kelurahan.

**Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dan Pembangunan**

Seksi Pemberdayaan Masyarakat Dan Pembangunan melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemberdayaan masyarakat di Kelurahan.

**Seksi Kesejahteraan Masyarakat**

Seksi Kesejahteraan Masyarakat melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan ototnomi daerah bidang kesejahteraan masyarakat di Kelurahan.

**Seksi Pelayanan Umum**

Seksi Pelayanan Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pelayanan umum di Kelurahan.

**Hasil Penelitian**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informasi atau nara sumber. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada narasumber yang berkaitan tentang kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Sempaja Timur, Wawancara dilakukan sexaea langsung kepada narasumber selaku pengguna layanan pada Kantor Kelurahan Sempaja Timur. Narasumber yang di wawancarai oleh penulis be rjumlah empat orang regu yang memberikan pelayanan publik.

Oleh karena itu maka penulis data dari konsep Kualitas Pelayanan Publik pada kantor Kelurahan Sempaja Timur dalam penelitian ini yang akan dijabarkan pada fokus penelitian sebagai berikut.

**Tepat dan relevan**

Apakah pelayanan harus dikerjakan tepat waktu, jika tidak tepat waktu bagaimana?!

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Ibu Ade Novita, Staff Kasi Kesra,

“ Tentu harus di kerjakan tepat waktu, karena bagi saya jika bisa di selesaikan secara cepat maka mempermudah mereka yang mengurus surat keterangan lainnya.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Indra, Staff PTTB,

“ Tentu, bagi kami pelayanan adalah nomor satu, untuk itu mereka yang mengurus surat keterangan kami selalu utamakan.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Septiani Putri, Staff Kasi Kesra,

“ Bagi kami memberikan pelayanan tepat waktu merupakan visi dan misi di kantor kami.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra

“Kami para pegawai mencoba mengerjakan pelayanan tepat waktu sehingga mempermudah mereka yang memerlukan surat keterangan, jika terjadinya ketidaktepatan waktu kami menjelaskan keterbatasan fasilitas sehingga membuat mereka mau menunggu dan tidak komplein.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Apa bapak/ Ibu mendapatkan feedback jika mengerjakan pelayanan tepat waktu?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Ibu Septiani Putri, Selaku Staff Kasi Kesra

“ Tidak Ada selama saya berkerja disini.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Indra, Staff PTTB

“ Kami tidak mendapatkan hadiah atau feedback, tapi setidaknya itu membuat kami disiplin dalam pelayanan di kantor kelurahan sempaja timur.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Ade Novita, Staff Kasi Kesra

“ bagi saya hanya merupakan disiplin diri di dalam kantor.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra

“menurut saya itu suatu kelebihan bagi para karyawan yang bisa mengerjakan tepat waktu, meski sayang sekali di kantor kami tidak menerima penghargaan ataupun feedback.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Apa bapak/ Ibu mendapatkan sanksi jika tidak mengerjakan pelayanan tepat waktu?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra

“ untuk pertama dan kedua kali saya masih toleransi kepada pegawai, tapi untuk ketiga kali dan seterusnya saya akan menegurnya.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Indra, Staff PTTB

“ selama saya mengerjakan pelayanan belum pernah terlambat dalam pengerjaan pelayanan jadi saya tidak pernah kena teguran.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Septiani, Staff PTTH

“ jika keseringan memberikan pelayanan tidak tepat waktu biasanya mendapatkan teguran dari pimpinan.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Ade Novita, selaku staff PTTH kasi Kesra

“ selama ini saya tidak mendapatkan teguran ataupun sanksi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus surat keteranga.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Apakah bapak Ibu pernah atau tidak pernah, hadir tepat waktu di kantor ?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Ibu Septiani, Staff Kasi Kesra ;

“ pernah, saya ijin dengan pimpinan bahwa besok saya tidak hadir tepat waktu di kantor karena adanya urusan pribadi.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ade Novita, Staff Kasi Kesra :

“ selama saya bekerja disini, saya belum pernah hadir tidak tepat waktu karena saya selalu hadir tepat waktu.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra

“sebagian pegawai tentu pernah tidak hadir tepat waktu dikarenakan adanya urusan pribadi, jadi karena itu para pegawai yang tidak hadir tepat waktu harus membuat surat izin dengan urusan apa .” (wawancara, 28 Mei 2019)

Apakah tugas pelayanan yang diberikan sesuai dengan tupoksi?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra

“ sudah, kita mengikuti sistem yang diberikan oleh atasan jadi mempunyai tupoksi masing masing.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ade Novita, Staff Kasi Kesra :

“ di kantor kelurahan ini sistemnya saling membantu meski sudah mempunyai tupoksi masing masing.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Selain itu ada juga pendapat dari Bapak Indra, staff PTTB

“ tentu, diberikan tupoksi masing masing, sehingga mudah dalam menjalankan pelayanan.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Ada juga pendapat dari Ibu Septiani, selaku staff Kasi Kesra :

“ tentu sesuai tupoksi , tetapi tetap kami juga membantu teman teman lain dalam pengerjaan pelayanan.” (wawancara, 28 Mei 2019)

**Tersedia dan Terjangkau**

Apa fasilitas pelayanan dikantor Kelurahan Sempaja Timur sudah memenuhi atau memadai ?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut

Menurut Ibu Septiani, selaku staff Kasi Kesra :

“Sudah cukup memadai, ruang tunggu sudah nyaman, dan tidak terlalu panas karena sudah ada fasilitas seperti kipas, dan TV. Lalu ada juga komputer untuk menjalankan pelayanan meski tidak dilengkapi inteenet yang cepat.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Indra, selaku Staff PTTB

“pelayanan harus memadai setidaknya fasilitas seperti komputer dan printer harus ada.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ade Novita, selaku Staff Kasi Kesra

“ bagi saya, pelayanan di kantor kelurahan sempaja timur sudah memenuhi untuk mereka yang sedang berurusan mengurus surat keterangan.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra

“ tentu tersedianya fasilitas du kelurahan sempaja timur sudah ada seperti komputer, printer, jaringan internet, kursi untuk ruang runggu, dan lain lain.“ (wawancara, 28 Mei 2019)

Bagaimana dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan masyarakat menurut bapak/ibu ?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Ibu Ade Novita, selaku Staff Kasi Kesra :

“ menurut saya sudah tersedia, seperti adanya jaringan internet dan komputer serta printer sudah bisa mejalankan pelayanan bagi masyarakat yang mengurus surat keterangan.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Septiani, Staff Kasi Kesra :

“ udah ada, dan bisa menjalankan pelayanan untuk mereka yang berurusan membuat surat keterangan.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Indra, Staff PTTB :

“Bagi kami pelayanan adalah nomor satu, karena itu kami selalu mengevaluasi sistem pelayanan dari tahun ke tahun, sehingga mempermudah pengguna pelayanan untuk mengerjakan pelayanan.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra

“ Bagi kami sarana dan prasarana pelayanan sudah diberikan dari pemerintah sehingga kami bisa menggunakannya untuk mengerjakan pelayananan untuk masyarakat.” (wawancara, 28 Mei 2019)

**Dapat menjamin rasa keadilan**

Apa bapak/ ibu memberikan perlakuan berbeda terhadap individu lainnya pada waktu memberikan pelayanan?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra

“ Tidak, karena kantor Kelurahan ini berlandaskan SOP ( Standar Operasional Pelayanan ) Pekerjaan yang ada. Jadi, semua pelayanan yang dilakukan oleh perangkat kelurahan tentunya berdasarkan standar pelayanan yang telah dibuat. Maka, harus didukung dengan kelengkapan perangkat administrasi/pencatatan yang sesuai dengan kebutuhan untuk pelaksanaan pelayanan perangkat administrasi. Tentu saja ini untuk menjaga Konsistensi pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan penyelesaian dalam arti bahwa proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas dan dapat dilaksanakan secara konsisten. Termasuk informasiyang berkaitan mengenai kegiatan pelayanan yang diberikan harus konsisten, sesuai dengan fakta dalam kenyataan.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Ade Novita, staff Kasi Kesra

“ tidak pernah karena bagi saya memberikan pelayanan terhadap masyarakat disama ratakan dalam pengurusan surat keterangan .” (wawancara, 28 Mei 2019)

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Bapak Indra selaku PTTB pada Kantor Kelurahan Sempaja Timur terkait pelayanan yang sesuai standar pelayanan yang sudah ditentukan:

“ Saya rasa pegawai kelurahan melaksanakan pelayanan cukup baik walaupun terkadang ada beberapa yang tidak sesuai SOP yang harusnya sehari selesai, bisa saja berkas selesai pada hari berikutnya dikarenakan kesibukan pemimpin yang tidak ada ditempat.”(wawancara, 28 Mei 2019)

Hal yang serupa diucapkan Ibu Septiani selaku Staff Kesejahteraan Masyarakat dalam wawancara bahwa

“ Tidak ada perlakuan individu untuk saya saat menjalankan pelayanan tehadap masyarakat yang berurusan “(wawancara, 28 Mei 2019)

Bagaimaina sikap bapak,ibu jika masyarakat yang meminta pelayanan cepat dengan memberikan imbalan ?

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Indra selaku PTTB :

“ Untuk beban biaya ada, salah satunya surat pernyataan yang membutuhkan materai untuk bukti “.(wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Ade Novita, staff Kasi Kesra:

“ Beban biaya untuk pegawai tidak ada bagi masyarakat dalam pelayanan “.(wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Septiani Putri, staff Kasi Kesra

“ bagi saya hanya materai aja yang mempunyai beban biaya untuk pelengkap“.(wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra

“kami tidak memungut pembayaran dalam pelayanan apalagi untuk pembuatan surat keterangan “(wawancara, 28 Mei 2019)

Apakah ada masyarakat meminta menyelesaikan pelayanan terhadap bapak/ibu diluar jam dengan diberi imbalan tertentu?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra ;

“ selama saya bekerja di kantor ini, saya belum pernah diminta oleh masyarakat untuk membuatkan surat keterangan diluar jam kerja “.(wawancara, 28 Mei 2019)

Ada pula menurut wawancara dari Ibu Septiani Putri, selaku staff Kasi Kesra :

“ ada masyarakat meminta saya membuatkan surat keterangan diluar jam kerja, tapi saya tidak menerimanya karena itu di luar jam operasional pelayanan di kantor kami “.(wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Ade Novita, selaku staff kasi kesra ;

“ belum pernah ada dari masyarakat untuk membuatkan surat keterangan, disaat saya melakukan pelayanan “. (wawancara, 28 Mei 2019)

Hal itu sependapat dengan bapak Indra selaku staff PTTB ;

“disaat saya menjalankan pelayanan saya belum ada dari masyarakat yang meminta untuk pembuatan surat pelayanan di luar jam kerja”. (wawancara, 28 Mei 2019)

Dapat diterima

Bagaimana menurut bapak/ibu kemudahan dan kenyaman pelayanan terhadao masyarakat?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Ibu Ade Novita, selaku staff kasi kesra ;

“ Menurut saya sarana di pelayanan ini cukup nyaman seperti ada Kipas, TV, AC, Komputer dan Jaringan Internet yang tersedia tetapi masih ada dokumen-dokumen yang tidak tersusun rapi. “(wawancara, 28 Mei 2019)

Hal senada dengan Ibu Septiani selaku, staff kasi Kesra ;

“ Sudah baik, fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu, ruang pelayanan juga sudah tersedia disini jadi nyaman untuk berurusan, meski penggunaan seperti komputer masih bergantian memakainya disaat masyarakat berurusan, dan disaat padam lampu sehingga komputer dan jaringan internet tidak bisa digunakan untuk pelayanan.“ (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Indra, selaku staff PTTB ;

“ kemudahan sudah diberikan seperti pembuatan surat keterangan melalui internet dengan memberikan NIKnya saja dan datapun ada “(wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra ;

“ bagi saya kenyamanan masyarakat dalam pelayanan itu penting sehingga tidak ada komplein terhadap pemimpin.” (wawancara, 28 Mei 2019)

5.Ekonomis dan efisien

Apakah dalam memberikan pelayanan ada beban biaya yang dibebankan ke masyarakat ?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Ibu Ade Novita, selaku staff kasi kesra ;

“ beban biaya untuk pembuatan surat keterangankan sudah dari pemerintah sehingga tidak perlu lagi dibayar oleh masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan “(wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Septiani selaku, staff kasi kesra ;

“ tidak ada pemungutan biaya dalam pelayanan Kantor Kelurahan Sempaja Timur“(wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Indra selaku, staff kasi Kesra ;

“ belum ada pemungutan biaya, tetapi biaya untuk materai untuk surat keterangan masih ada “.(wawancara, 28 Mei 2019)

Hal senada dari Bapak Salihuddin, S.Sos, MH, selaku Kasi Kesra

“ kami tidak memberikan beban biaya untuk pengerjaan surat keterangan terhadap masyarakat terkecuali materai untuk pelengkap surat menyatakan atau surat janji.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Apa menurut bapak/ibu dikantor kelurahan Sempaja Timur sudah termasuk efisien atau belum efisien?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Ade Novita selaku staff kasi Kesra ;

“ efisien, karena sudah ada e-kelurahan jadi mempermudah pengguna untuk mengisi data masyarakat yang mengurus surat keterangan” (wawancara, 28 Mei 2019)

Hal senada dari Ibu Septiani, staff kasi kesra ;

“ pelayanan sudah efisien, dimana masyarakat membutuhkan pembuatan surat keterangan diselesaikan sesegera mungkin dalam pembuatan. “ (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut bapak indra selaku staff PTTB ;

“ Efisien, karena kami juga sering standby dan kami juga bekerja sama di kantor jadi tidak masalah kalau masyarakat mau berurusan sehingga cepat terselesaikan. “ (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut bapak Salihuddin, S.Sos, selaku Kasi Kesra

“Menurut saya, Kami sebagai Pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Timur sudah cukup efisien dalam memberikan pelayanan, yaitu dimana kami memakai e-kelurahan untuk membuat surat keterangan sehingga tidak perlu lagi memasukkan data seperti nama, tempat tanggal lahir, status, dan lain sebagainya hanya perlu menuliskan NIK ( Nomor Induk Kartu ) dan datanya sudah lengkap”. (wawancara, 28 Mei 2019)

Efektif

Bagaimana pendapat bapak.ibu tentang keefiktifan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempajat Timur?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut bapak Indra, selaku staff PTTB

“ Menurut saya, pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Timur sudah cukup efektif dalam memberikan pelayanan. Misalnya pada saat masyarakat meminta membuatkan Surat Keterangan Belum Menikah, yang sebelumnya harus mengisi data secara manual dan diketik, sekarang data sudah lengkap dan bisa di cari berdasarkan NIK-nya. “ (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut bapak Salihuddin, S.Sos, selaku Kasi Kesra

“ Sudah Efektif, dalam pelayanan kami sudah mempunyai website kelurahan yang disebut E-Kelurahan sehingga masyarakat bisa mengetahui syarat syarat untuk surat keterangan seperti surat keterangan belum menikah, surat keterangan menikah, dan kami mempunyai kotak saran di website juga sehingga mereka ( masyarakat )bisa memberikan saran atau masukan di dalam website.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Septiani, selaku staff kasi kesra

“ kami menjalankan pelayanan dari internet sehingga membuat kami yang mengerjakan pelayanan menjadi efektf dalam mengerjakan surat keterangan.“

Menurut Ibu Ade Novita, selau staff kasi kesra

“ Efektif bagi saya, udah ada komputer, internet, printer untuk mengerjakan surat keterangan menjadikan pekerjaan ini menjadi efektif” (wawancara, 28 Mei 2019)

Apa ada faktor penghambat dalam Pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Timur?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Bapak Indra selaku staff kasi kesra

“ Ada seperti lambatnya internet sehingga pengurusan pelayanan jadi terhambat. “(wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut bapak Salihuddin, S.Sos, selaku Kasi Kesra

“ Ada,pas menjalani pelayanan komputer lagi tidak berfungsi dengan baik sehingga harus memakai 1 atau 2 komputer lainnya dan membuat mereka yang datang berurusan menjadi lebih lama menunggu.“ (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Septiani selaku staff kasi kesra

“ pastinya ada di pelayanan yang menghambat apalagi disaat padam lampu, sehingga elektronik mati semua dan membuat masyarakat yang berurusan sudah menunggu menjadi menunggu lebih lama.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Hal senada dengan Ibu Ade Novita selaku staff kasi kesra

“ biasanya karena padam lampu, atau jaringan internetnya yang melambat atau tidak bisa digunakan sehingga memperlambat pengerjaan surat keterangan bagi masyarakat yang berurusan.” (wawancara, 28 Mei 2019)

Adakah cara untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Sempaja Timur?

Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan menyampaikan sebagai berikut :

Menurut Ibu Ade Novita, selaku staff kasi kesra ;

“ jika padam lampu biasanya masyarakat memberikan berkas surat keterangan yang ingin ditinggal, dan meninggalkan nomor telpon sehingga kami bisa menghubungi mereka ketika berkasnya sudah selesai.“ (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Ibu Septiani selaku staff kasi kesra ;

“ jika internetnya tidak bisa digunakan kami memberikannya secara manual melalui komputer meski agak lama tapi setidaknya udah mempercepat pelayanan “(wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut Bapak Indra selaku staff PTTB

“ semua tergantung situasi jika ada komputer yg tidak bisa dipakai atau kondisi eror maka kami mengerjakannya dengan komputer lain yang maish bisa digunakan.“ (wawancara, 28 Mei 2019)

Menurut bapak Salihuddin, S.Sos, selaku Kasi Kesra

“ada beberapa fasilitas seperti komputer yang rusak sehingga membutuhkan waktu untuk diperbaiki oleh teknisi, jadi jalan satu satunya adalah memakai komputer yang bisa dipakai.” (wawancara, 28 Mei 2019)

**Pembahasan**

Bedasarkan fokus penelitian yang dilakukan penulis dalam wawancara, maka selanjutnya adalah melakukan pembahasan Analisis Faktor Faktor Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sempaja Timur Samarinda. Faktor faktor Kualitas Pelayanan Publik diukur dalam 6 (enam) indikator menurut Potter dalam Supriyono ( 2003:11).

1. Tepat dan relevan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tepat dan baik dalam pengerjaan tugas pelayanan tehadap masyarakat berurusan. Dalam menjalankan pelayanan publik yang tepat dan relevan, diperlukannya visi dan misi pegawai di kelurahan sempaja timur sehingga memberikan ketepatan waktu sudah cukup bagus dengan adanya fasilitas yang diberikan dapat pemerintah dapat menjalankan tugas pelayanan sehingga mempermudah masyarakat yang berurusan dan mengurangi adanya komplein dari masyarakat.

Meski begitu ketepatan dalam menjalankan tugas pelayanan seperti mengerjakan surat keterangan tepat waktu dalam menjalankan pelayanan tidak mendapatkan bagi para pegawai.

Seperti yang dikemukakan Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu, Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

Ketepatan waktu dalam kehadiran pegawai untuk tepat waktu sangat di perlukan dalam pelayanan cukup kurang dikarenakan adanya kesibukan dari para pegawai sendiri, dan membuat pelayanan menjadi lambat.

Ketepatan waktu di kantor merupakan kesadaran individu dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang ada, sehingga tercapainya pelayanan yang nyaman dan berkualitas.

2. Tersedia dan Terjangkau

Fasilitas pelayanan sungguh dibutuhkan untuk mencapai salah satu tujuan organisasi di kantor kelurahan sempaja timur seperti Komputer, Printer,dan Jaringan Internet sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik untuk memperlancar penyelesaian tugas, seperti yang dikemukakan oleh Moenir (1992-119) Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Tersedianya saranan dan prasana bagi masyarakat untuk mengurus surat keterangan di kantor kelurahan sudah termasuk bagus dimana pegawai kantor kelurahan mengevaluasi sistem pelayanan dari tahun ke tahun sehingga mempermudah pengguanaan pelayanan dalam mengerjakan pelayanan untuk masyarakat.

3. Dapat dijamin rasa Keadilan

Menjamin rasa keadilan dimana masyarakat tidak diperlakukan secara berbeda ketika menjalani pengurusan pelayanan, dengan adanya sistem SOP ( Standar Operasional Pelayanan ) tidak diperlukannya perlakuan berbeda-beda terhadap masyarakat, seperti yang dikemukakan Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Pelayanan terhadap masyarakat, para pegawai di kantor kelurahanan sempaja timur sudah cukup baik mengambil sikap dalam menanggapi pelayanan cepat dimana tidak ada imbalan dalam mengerjakan surat keterangan terkecuali biaya materai untuk surat menyatakan.

Meski begitu karyawan Kelurahan Sempaja Timur belum pernah menerima imbalan, atau mengerjakan di luar jam kerja karena setiap pelayanan memiliki jam selesai operasional dari peraturan yang sudah berlaku di kantor tersebut.

4. Dapat diterima

Dapat diterimanya pelayanan terhadap masyarakat yaitu adanya kemudahan dan kenyaman, baik dalam menjalankan tugas pelayanan atau masyarakat yang menunggu sudah cukup bagus untuk membuat masyarakat atau pengguna seperti para pegawai mendapatkan sarana pelayanan. Dalam pendapat Hardiyansyah (2011) “ Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tentukan dan ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. “

Kemudahan yang diberikan oleh pemerintah termasuk bagus, dimana para pegawai yang mengerjakan tugas pelayanan publik menggunakan website E-Kelurahan untuk mengurus surat keterangan tinggal mengisi data seperti NIK ( Nomor Induk Kartu ).

5. Ekonomis dan Efisien

Beban biaya pelayanan dibiayai oleh pemerintah sehingga masyarakat tidak perlu membayar lagi terkecuali surat pernyataan atau surat perjanjian yang bertuliskan tangan ada beban biayanya contoh seperti materai sebagai untuk bukti untuk pernyataan atau perjanjian menjadi sah.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan publik yang telah diuraikan, untuk indikator diatas cukup baik dengan adanya ekonomis dan efisien di dalam pelayanan tertentu untuk menjalankan sesuatu tugas dengan tepat dalam pelayanan Publik disini lebih melekat pada menghemat sumber daya publik yang ditipkan kepada pemerintah, yaitu website Ekelurahan seperti pembuatan surat keterangan tanpa perlu mengisi data lagi dan hanya mengisi NIK ( Nomor Induk Kartu ) di komputer yang ada di website dan datapun akan timbul dari informasi website itu, karena pemerintah sudah memberikan inovasi pelayanan publik terhadap kantor Kelurahan Sempaja Timur dan mengefisienkan pelayanan terhadap Masyarakat.

6. Efektif

Pelayanan yang mempunyai keefektifan selalu diinginkan masyarakat dalam mengurus surat keterangan di pelayanan publik lebih cepat dalam pengurusan, sarana yang diberikan dari pemerintah cukup membuat kefektifan dalam pelayanan publik terhadap masyarakat.

Meski keefektifan sudah diberikan masih ada beberapa faktor terhambatnya pelayanan publik di kantor kelurahan sempaja timur. Penghambatan faktor seperti padamnya lampu yang membuat pelayanan publk menjadi tidak berjalan baik untuk pembuatan surat keterangan bagi masyarakat yang berurusan. Para pegawai juga mencoba mencari solusi ketika terjadinya kehambatan didalam pelayanan dengan cara meninggalkan nomor telpon kepada masyarakat yang berurusan dan ditinggal pulang, sehingga ketika selesai pembuatan surat keterangan para pegawai hanya perlu menghubuungi mereka dengan nomor telpon yang sudah ditinggalkan di surat pengurusan. Masih ada faktor penghambat lannya seperti permasalahan jaringan internet untuk menghubungkan ke website E-kelurahan dalam menjalankan sistem pelayanan publik tidak bisa dipakai, dan membuat pegawai mencari solusi untuk pengurusan permasalahan jaringa6n internet dengan membuat surat keterangan manual di komputer.

Dari uraian keenam indikator tersebut terlihat bahwa kualitas pelayanan publik diatas cukup bagus, meski adanya kehambatan para pegawai belajar menjalankan pelayanan dalam mencari solusi bagaimana mengatasi kehambatan pengurusan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang tersedia dan terjangkau akan mempermudah masyarakat yang berurusan untuk mengurus surat keterangan sudah termasuk bagus dimana para pegawai selalu mengevaluasi sistep pelayanan dari tahun ke tahun. Dengan dijaminnya keadilan terhadap masyarakat dibutuhkannya sistem SOP ( standar operasional pelayanan) untuk tidak ada perlakuan yang berberda terhadap masyarakat sudah cukup bagus.

Dapat diterimanya masyarakat untuk pelayanan publik akan membuat kemudahan dan kenyamanan terhadap masyarakat yang menunggu pengurusan surat. Beban biaya memang tidak ada lagi karena sudah ditanggungnya oleh pemerintah sehingga masyarakat tidak perlu lagi membayar terkecuali seperti materai masih perlu ada beban biaya untuk masyarakat, keefisien juga mempermudah para pegawai dalam pembuatan surat keterangan. Keefektifan dalam pelayanan sudah membuat para pegawai terbantu dalam menjalankan pelayanan publik untuk masyarakat, meski begitu masih ada faktor penghambat disetiap pelayanan publik, dan pegawai mencari terhadap faktor hambatan

**V.PENUTUP**

**Kesimpulan**

1. Tepat dan Relevan

Ketepatan dalam menjalani pelayanan merupakan individu dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang ada tercapainya pelayanan yang nyaman dan berkualitas, dikarenakan tehubungnya(relevan) antara pelayanan masyarakat dan pegawai.

2. Tersedia dan Terjangkau

Tersedianya sarana prasarana oleh pemerintah tentunya sudah cukup untuk masyarakat yang sedang berada di pelayanan seperti adanya komputer, jaringan internet untuk pengurusan pelayanan di ruang pelayanan, dan adanya prasarana seperti ruang tunggu untuk masyarakat yang berurusan.

3. Dapat Dijamin Rasa Keadilan.

Pegawai Kantor Kelurahan Sempaja Timur mengikuti sistem SOP ( Standar Operasional Publik ) sehingga tidak adanya perbandingan atau perlakuan berbeda terhadap individu di dalam masyarakat ketika masyarakat mengurus surat keterangan.

4. Dapat Diterima

Dapat diterima dalam pelayanan untuk masyarakat memberikan kenyamanan terhadap masyarakat adalah salah satu visi dan misi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,

5. Ekonomis dan Efisien

Ekonomis merupakan penggunaan pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat, sehingga efisien adalah nilai barang dan jasa pelayanan umum, tidak menuntut biaya yang tinggi atau di luar batas kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat yang membayar secara umum.

6. Efektif

Keefektifan merupakan ketepatan sasaran, efektivitas lebih diarahkan pada kebijakan program program pelayanan yang akan dijalankan ditujukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan untuk masyarakat. Dengan adanya pelayanan global Kelurahan miliki website resmi yang di sebut E-Kelurahan sehingga masyarakat bisa melihat syarat-syarat surat keterangan tanpa perlu mendatangi kantor kelurahan,dan masyarakat juga bisa menggunakannya.

**Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penulisan wawancara ini adalah sebagai beriku ;

1. Dalam menjalankan tugas pelayanan seperti mengerjakan surat keterangan tepat waktu dalam menjalankan pelayanan tidak semua bagi para pegawai yang mengerjakan tepat waktu, karena itu sebagai penulis saya memberian saran kepada pemimpin memberikan feedback atau hadiah terhadap pegawai yang mengerjakan surat keterangan tepat waktu di saat menjalani pelayanan.

2. Jaringan internet yang terganggu diperlukannya cadangan aplikasi offline untuk pembuatan surat keterangan sehingga mempermudah pegawai dalam pengerjaan pelayanan .

3. Disaat Padam lampu diperlukannya cadangan listrik sehingga pelayanan bisa tetap berjalan, dalam mengerjakan tugas pelayanan sehingga masyarakat yang berurusan tidak perlu menunggu lebih lama lagi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Hasibuan, Malayu S.P., 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.

Robbins, Stephen P., 1994. Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi, Alih Bahasa Jusuf Udaya, Jakarta, Arcan

Hasibuan, Malayu S.P., 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Jakarta.

Handayaningrat, Soewarno (1985). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Managemen. Cetakan Keenam. Jakarta: PT Gunung Agung.

Peter Salim dan Yenny Salim 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, Jakarta. Penerbit

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: BumiAksara. Sociology of Health & Illness, Vol. 34 No. 4 of Journal. 2012. alai Pustaka.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Gaspersz, Vincent, 2007. Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2003. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta

Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Dokumen Dokumen

*Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Tentang Pemerintahan Daerah.*

*Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.*

*Undang-Undang Nomor 63 tahun 2004, teng Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.*

*Undang-Undang Nomor 63 tahun 2003, Definisil Pelayanan Umum*

Sumber Internet

<http://jurnalmanajemen.com/pengertian-organisasi/>

<http://seputarpengertian.blogspot.com/2018/05/pengertian-pelayanan-publik-sertaprinsip.html>