**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN PELITA KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA**

**DINDA APRILIA PUTRI**

**15.11.1001.3509.057**

Suhardiman, S.Sos. M.Si dan Jamiah, S.Sos. M.Si

Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

**ABSTRAK**

**Dinda Aprilia Putri, 2020.** Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pelita, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Bimbingan Bapak Suhardiman, S.Sos, M.Si dan Ibu Jamiah, S.Sos, M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Pelita. Metode penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif . penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan,fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara apa adanya. Pengumpulan Data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Pelita diantaranya meliputi kesedrhanaan, kepastian waktu, dan kelengkapan Sarana dan Prasarana. Namun indicator penelitian pada Kantor Kelurahan Pelita yaitu Kepastian Waktu belum dapat dikatakan efektif dari segi pelayanan yang diberikan dikarenakan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa prosesnya kurang efisien waktu dan berbelit-belit. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Pelita Kota Samarinda adalah kedisplinan, kesopanan, keramahan.

**Kata Kunci : kualitas pelayanan**

1. **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna, dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting didalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur Negara.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Aparatur Negara dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berfungsi untuk melayani masyarakat dengan professional,

berdaya guna, transparan, produktif serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Secara keseluruhan aparatur Negara dituntut untuk melaksanakan tugas pemerintah dengan sangat baik dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Maka peningkatan kinerja aparatur Negara di bidang pelayanan publik perlu di perhatikan dengan sungguh-sungguh.

**II. Rumusan Masalah**

Sebelum merumuskan masalah dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu akan mengutip pendapat beberapa para ahli. Menurut Sugiyono (2009:52) masalah diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan pelaksanaan, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksana.

Jadi dapat disimpulkan bahwa masalah penelitian adalah sesuatu hal atau kejadian yang dijadikan sebuah penelitian dengan mempertimbangkan beberapa hal dalam menentukan suatu masalah dalam penelitian sehingga memperoleh jawaban yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dirumuskan permasalahan didalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah didalam penelitian ini   
adalah : Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir?

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Pelita adalah Kelurahan di Kecamatan Samarinda Ilir, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Terbentuknya pada tahun 1994, Kelurahan Pelita merupakan hasil pemekaran dari Kelurahan Sungai Pinang Dalam. Dipimpin oleh seorang Lurah Pertama yaitu Bapak Muhammad Ibrahim, SH sampai tahun 2003.

Sesuai dengan Perda No.1 Tahun 2006 tentang Pemekaran Kelurahan di Kota Samarinda, Kelurahan Pelita dimekaarkan menjadi 2 Kelurahan (Kelurahan Bandara). Pada Tahun 2010 sesuai Perda No.2 Tahun 2010 tentang Pemekaran Kecamatan di Kota Samarinda, Kelurahan Pelita yang semula berada di Wilayah Samarinda Utara sekarang masuk wilayah Samarinda Ilir sejak tanggal 31 Desember 2010.

Kelurahan Pelita memiliki Luas Wilayah 892,07 Ha dengan Jumlah Penduduk 15512 Jiwa. Batas Wialayah Kelurahan Pelita yiatu Sebelah Utara Kelurahan Bandara, Sebelah Selatan Kelurahan Sidomulyo, dan Sebelah Timur Kelurahan Sungai Pinang Dalam. Tipologi Wilayah yang dimiliki ada Perkebunan, Kerajinan, dan Industri, beserta Jasa dan Perdagangan mayoritas penduduk yaitu pedagang. Alamat Kantor Kelurahan Pelita berada di Jalan KH Usman Berahim No. 72 RT. 15, Kelurahan Pelita, Samarinda Ilir.

**4.1.1. Tujuan dan Sasaran**

Kelurahan Pelita memiliki tujuan yang digunakan sebagai evaluasi dan pengendalian terhadap misi yang telah disusun. Sementara sasaran merupakan tolak ukur keberhasilan misi yang dijalankan dalam mencapai tujuan

Sasaran dari tujuan Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir adalah untuk meningkatkan kualitas manajemen pemerintahan,

**4.1.2 Tugas Pokok**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 10 tahun 2009 tentang kelurahan pasal 3 kelurahan adalah merupakan perangkat daerah Kota Samarinda yang berkedudukan di wilayah Kecamatan yang adadalam Wilayah Kota Samarinda yang dimana Kelurahan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dan juga melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah sesuai dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas.

**4.1.3 Fungsi**

Dalam melaksanakan dan menyelenggarakan urusan pemerintahan Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan program dan kegiatan Kelurahan
2. Pengoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan.
3. Penyelenggaraan kegaiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa lingkup rukun warga.
4. Pengkoordinasian kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat
5. Pembinaan penyelenggaraan terhadap kegaiatan di bidang Posyandu
6. Pelaksanaan penatausahaan Kelurahan.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**4.1.4 Visi dan Misi**

Visi Kelurahan Pelita adalah mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dan lingkungan yang hijau, bersih dan sehat dengan semangat kegotongroyongan.

Misi Kelurahan Pelita adalah : Meningkatkan SDM Kelurahan, Membina hubungan kerja dan koordinasi yang sinergi dan harmoni, Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung program lingkungan yang hijau, bersih dan sehat dan semangat gotong royong, Meningkatkan peran masyarakat dalam menjaga kebersihan.

**V.** **KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Bahwa penerapan kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Pelita dengan menggunakan PERMENPAN NOMOR : 13 TAHUN 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Publik yang tercermin dari Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dam Sistem Pelayanan sudah cukup efektif.

Bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pelita adalah kemudahan dalam memberikan pelayanan serta sikap pada staf pelayanan. Staf pelayanan sudah cukup baik memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tersebut dapat terlihat hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai di Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir.

* 1. **Saran**

Dari kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir sebaiknya membenahi sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan.
2. Sebaiknya ada tambahan pegawai untuk pelayanan agar memudahkan masyarakat lain yang sedang berurusan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku :**

Sugiyono. 2009. *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta

Hardiansyah. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media

J. Moleong, Lexy. 2000. *Metode Penelitian Kualitatf. Bandung*: Remaja Rosda Karya

Jiptono. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta ; Salemba Empat.

Sudarsono, 1998. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Moenir. 2008. Manajemen  *Pelayanan  Umum  Di  Indonesia.*Jakarta:  PT.  Bumi

Aksara.

Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.

Deddy Mulyadi. 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung :

Alfabeta

Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung:Alfabeta

Tjiptono, 1999. Kepuasan Dalam Pelayanan. Jakarta ; Salemba Empat

**Peraturan PerUndang-Undangan :**

*Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009* Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

PP No. 73 Tahun 2005 dan Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 18 Tahun 2013

**Sumber Data Website :**

<http://www.sanitasi.net/peraturan-pemerintah-no.73-tahun2005-tentangkelurahan.html>