Rahmadika (2023).Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**PADA KANTOR KELURAHAN SEMPAJA SELATAN**

**KOTA SAMARINDA**

Irfan Rahmadika

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INFORMASI ARTIKEL** |  | ***ABSTRACT*** |
|  |  | Irfan Rahmadika "Quality Analysis of Public Service Administration (case study at district office Samarinda City)". under the guidance of Ms, Salasiah, S.Sos, M.Si. and Mr. H. Marsuq, S.Sos, M.Si. This research is based on the quality of service available in sub-district office of samarinda ilir, with attention to 5 dimension aspects, namely dimension tangibles, Realiability, Responsiveness, Anssurance and Emphaty. The purpose of this study is to determine the quality of public services in the District Office Sempaja Selatan Samarinda City, as well as to determine the supporting factors and inhibiting services in the District Office Sempaja selatan Samarinda City. The type of research or explanation used is qualitative descriptive used to analyze the relationship between research variables. Types of data used are kusioner, observation, interview, and documentation. From the results of the research, it is found that (1) the quality of public service in Sempaja Selatan District Office Kota Samarinda has applied dimension of Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance and Emphaty along with its indicator. However, there are some indicators that have not been run in accordance with the wishes of the community, including the inconvenience of service places including incomplete facilities and infrastructure, unskilled employees in using service aids, and unemployment of employees in the service process. (2) Inhibiting factor of public service implementation in Sempaja Selatan District Office of Kota Samarinda is lack of personnel resources and infrastructure facilities. While the supporting factor is the spirit given by employees to each other, held a coordination meeting every three months then give the cultivation of awareness to serve the community with sincerity and in accordance with the conscience. Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the process of service.  |
| **Keyword:**Quality of Service**Kata Kunci:**KualitasPelayananPublik |
| **ABSTRAK** |
| Irfan Rahmadika “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi (studi kasus pada kantor kelurahan Sempaja Kota Samarinda)”. di bawah bimbingan Ibu Salasiah, S. Sos, M.Si. dan Bapak H. Marsuq, S.Sos, M.Si Penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas pelayanan yang ada pada kantor kelurahan sempaja selatan , dengan memperhatikan 5 aspek dimensi, yaitu dimensi tangibles, Realiability, Responsiveness, Anssurance dan Emphaty. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan di kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda. Jenis penelitian atau penjelasan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis hubungan antara varibel penelitian. Jenis data yang digunakan kusioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi Dari hasil penelitian didapat bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda adalah kurangnya sumber daya pegawai dan sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.  |
| Creative Commons LicenseThis is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)license |

PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.

Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang–Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayana pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan.

Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran (AK), dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif. Eksistensi efektifitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektifitasnya pelayanan umum, khususnya di Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda.

## 1.2.Rumusan Masalah

## Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah:

## Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sempaja 8 Kota Samarinda?

## Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda.

## 1.3.Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda
2. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

## 3.1. Jenis Penelitian

## Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitataif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang sedang di teliti dan berusaha untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang apa yang diteliti dan berusaha untuk menjadi pokok pembahasan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

## 3.2 Subyek Penelitian

 Sehingga informan merupakan tumpuan pengumpulan data bagi peneliti dalam mengungkapkan permasalahan penelitian dalam hal ini meliputi :

1. Menentukan informan sebanyak tujuh orang. Informan yang merupakan pegawai pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda.
2. Adapun informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mengetahui secara mendalam mengenai maka ditentukanlah informan penelitian yaitu :
3. Sekretaris Lurah
4. Kasi Tata Pemerintahan
5. Staf pegawai
6. Masyarakat 3 orang

## 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh data, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1. Data Primer Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian. Untuk mendapatkan data primer tersebut, penelitian menggunakan cara : a) Wawancara Wawacara merupakan cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung dengan informan. Hal ini dapat dilakukan dengan wawancara secara mendalam (in-dept-

interview) dengan menggunakan alat penelitian verbal, untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini agar menjadi lengkap. b) Observasi Observasi atau pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra. 50 Observasi dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi kerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan berupa pengamatan terhadap kerja yang meliputi tugas, fungsi dan pelayanan administrasi publik. 2. Data Sekunder Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan. Data-data yang dikumpulkan merupakan data yang mempunyai kesesuaian dan keterkaitannya dengan kebutuhan penelitan yang dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penelitian kepustakaan dimana merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literature buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsep-konsep dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporanlaporan, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

## 3.4 Fokus Penelitian

## 1. Analisis Kualita Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sempaja Kota Samarinda. dengan indikator:

## 1. Tangible

##  2. Reliability

## 3. Responsivines

## 4. Assurance

## 5. Empaty

## 2. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda

## 3.5. Teknik Analisa Data

Analisa data menurut Sanapiah Faisal (2009 ; 255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu :

1. Reduksi data (data reduction) yang merupakan proses merangkum, mengiktisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau konsen pada permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data (data display) merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkonstruksi ke dalam rangka, menuturkan, menyimpulkan dan menginterprestasikan data.
3. Menarik kesimpulan, yaitu membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terurama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka tetapi semakin lama semakin rinci, berdasarkan kesimpulan-kesimpulan data yang diperoleh dilapangandan mengakar dengan kokoh.

**HASIL PENELITIAN**

## 4.1 Hasil Penelitian

Kelurahan Sempaja Selatan sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kelurahan Sempaja Selatan. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan diketahui dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (empathy). Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kelurahan Sempaja Selatan berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (tangibles)

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor kelurahan akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa. Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi tangibles (bukti langsung) diperlukan adanya penambahan atau pengadaan sarana dan prasarana seperti kursi di ruang tunggu, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, serta dilakukan pengadaan alat pendingin ruangan (air conditioner), penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih khusus kepada para aparat kantor kecamatan, penataan atau pengadaan papan 60 informasi/brosur/leaflet yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi di kantor kelurahan.

1. Kehandalan (reliability)

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah. Menghadapi masalah ini, diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas pegawai seperti keilmuan atau wawasan serta kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan baik formal maupun nonformal yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran.

1. Daya Tanggap (responsiveness)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khusunya dalam setiap pelayanan di kantor Kelurahan Sempaja Selatan. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai penggguna jasa.

d. Jaminan (assurance)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Persyaratan pelayanan umum sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang berkaitan. Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa aparat berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya. Diharapkan aparat pemerintah dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

e. Empati (empathy)

 Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparatur yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat. Diharapkan bagi para aparat memerintah khususnya Kelurahan Sempaja Selatan untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan.

**4.3 Pembahasan**

 Efektivitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, 90 lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. efektivitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan sebagai berikut :

1. 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 indikatorindikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses 1 pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda sudah menerapkan dimensi Tangibel beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertaskertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

1. 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.

Pada penelitian ini, dimensi reability ditentukan oleh indikatorindikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda sudah menerapkan dimensi reliability. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana Efektivitas kerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kelurahan Sempaja Selatan sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kelurahan Sempaja Selatan masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya. Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kelurahan Sempaja Selatan masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksananaan 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.

1. 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. Pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan sudah menerapkan dimensi Responsiviness beserta indikatornya.

 Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

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.

1. 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 keramahtamahan pengawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan sudah menerapkan dimensi Assurance berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

1. 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. Pelayanan publik di Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda sudah menerapkan dimensi Emphaty berserta indikatornya.

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

 Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kelurahan Sempaja Selatan saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kelurahan Sempaja Selatan yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan filing cabinet sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya. Faktor penghambat dan faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik. Faktor pendukung kesadaran pegawai dalam melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Adanya 99 fasilitas sarana dan prasarana yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar

**KESIMPULAN**

**5.1. Kesimpulan**

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

1. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

* 1. 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 kenyamanan tempat pelayanan.
	2. Reliability (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
	3. Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Responsiviness.
	4. Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Assurance.
	5. Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, 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.

**5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saransaran berikut :

1. Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya filing cabinet untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan pegawai tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kota Samarinda.
3. Pegawai di Kelurahan Sempaja Kota Samarinda sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. 4. Kantor Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.

 Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2001. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta. Gajah Mada Hardiyabsyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan. Maleong, Lexi J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2000. Moelyono.2007. Kamus Besar Indonesia. PT Gramedia. Jakarta. Mitrani, Alain. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi. Jakarta. Grafiti.

Milles, Matthew B & A. Michael Huberman. 2007. Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia IV-Press. Moekijat. Kamus Kepegawaian. Bandung, 2004. Moenir H.A.S. 2007. Manajemen Pelayanan Umum. Bumi Aksara. Jakarta.

Osborn, David dan Geabler, Ted. 2003. Reinventing Government : how Entrepreneurial sprit is Transforming the Public sector. New York : Plume Book. Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Negara. Penerbit Alfabet, Bandung.

P. Siagian, Sondang. 2003. Filsafat Administrasi. Bumi Aksara, Jakarta. Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010.Reformasi Pelayanan Publik. PT Bumi Aksara. Jakarta. Syafie, Kencana Inu. 2001. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung : Reflika Aditama. Sianipar J.P. 2009. Perencanaan Peningkatan Kerja. LAN RI. Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI. jakarta. Sampara, Lukman, Sugianto. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima LAN RI. Jakarta.

Soekanto Soejono. 2005. Penilaian Organisasi Pelayanan Publik. Jakarta.

Siagian, P.Sondang. (2006). Manajmen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta. Dokumen-Dokumen Lain Anonim,

Undang-Undang Dasar 1945. Penerbit Karya Utama, Surabaya 2004. .............,

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974.Tentang Otonomi Daerah, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta 1980. .............,

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999. Tentang Otonomi Daerah, Penerbit Sinar Grafika Offset, Jakarta 1999. .............,

 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999. Pokok-Pokok Kepegawaian, Sinar Grafika, 2003. .............,

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Tentang Pemerintahan Daerah, Penerbit Citra Utara, Bandung 2004. .............,

Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Penerbitan dan Percetakan Balai Pustaka, 2007. Keputusan Mendagri No. 100/57 Tahun 2002. Diatur lebih lanjut di dalam PP No. 65 tahun 2005 tentang ketentuan standar pelayanan minimal ( SPM).