

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN
BONGKARAN KOTA SURABAYA**

Alif Latippan Parmanto

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
aliflatippan25788@gmail.com;

Supri Hartono

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
suprihartono@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahmadanik@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Negara adalah penyedia layanan komunal yang esensial. Untuk meningkatkan pelayanan publik, kita harus bertanggung jawab dan terus bekerja untuk memberikan layanan terbaik. Kepuasan masyarakat, di sisi lain, merupakan tolak ukur seberapa baik pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kajian ini mengkaji tingkat bantuan pemerintah yang diberikan di Kelurahan Bongkaran dalam bidang pengelolaan kependudukan dengan menggunakan kajian deskriptif dengan metodologi kualitatif. Model interaktif adalah metode analisis data yang digunakan. Hasil survei menunjukkan bahwa warga Kelurahan Bongkaran menilai fasilitas fisik berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan di wilayah administrasi. *responsiveness*, *dependability* Di Kelurahan Bongkaran yang belum membangun sarana pelayanan yang memadai untuk melayani masyarakat, *empati* merupakan bagian dari pelayanan publik. Lingkungan senang dengan bagaimana anggota staf Desa Bongkaran menangani pelaporan pengaduan masyarakat. Antara staf dan pengunjung, anggota staf terlihat berinteraksi satu sama lain untuk membantu orang-orang yang membutuhkan layanan, terutama mereka yang masih ragu dengan layanan tersebut. Untuk lebih melayani masyarakat dan memberikan rasa aman, upaya dilakukan aparat keamanan Kelurahan Bongkaran. Kepekaan yang ditunjukkan masyarakat Kelurahan Bongkaran tentu membekas.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kelurahan Bongkaran*

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia, pelayanan publik memainkan peran yang signifikan, baik dalam kehidupan ekonomi maupun politik. Cara terbaik untuk meningkatkan standar kehidupan sosial di komunitas mana pun adalah melalui pelayanan publik (Saragih, 2016)¹. Mengingat bahwa pelayanan publik berdampak pada lanskap politik dan ekonomi, Namun standar pelayanan publik saat ini Masih belum bagus secara keseluruhan. Kurangnya kepercayaan terhadap birokrasi publik diakibatkan oleh rendahnya kualitas pelayanan publik.

Pemerintah harus bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat dan harus selalu bekerja untuk meningkatkan pelayanan tersebut bagi semua yang terlibat—pegawai negeri, penduduk, anggota masyarakat sipil, dan aparatur. Mereka bersatu untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Pelayanan publik ditinjau oleh pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, dan dapat menginspirasi praktik-praktik pemerintahan yang baik yang meningkatkan kinerja pelayanan publik. Hubungan yang kuat diperlukan saat melayani publik. Prosedur tata kelola yang baik dicirikan oleh cita-cita yang intens dan bertahan lama. (Heri 2016) ².

Setiap inisiatif kebijakan publik dikenal sebagai “proyek kebijakan publik” dan dilakukan oleh pengelola kebijakan publik sesuai dengan prosedur yang sah (Mahmudi 2013). Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai inisiatif pemerintah untuk menyediakan kebutuhan dasar rakyat serta kebutuhan untuk bisnis dan administrasi pemerintahan. Proses penyampaian layanan publik sangat terhambat oleh sistem pemerintahan. Tujuan dan sasaran utama pemerintahan birokrasi adalah untuk memberikan bantuan yang efektif kepada masyarakat umum.

Menurut (Perwali No. 4 Tahun 2022), Kelurahan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, dan berkualitas merupakan pelopor dalam penataan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Menurut (Perwali No. 4 Tahun 2022), kecamatan sangat penting untuk penyampaian layanan publik dan untuk mendorong pembangunan ekonomi lokal. Diyakini bahwa kelurahan dapat memberikan pelayanan apapun kepada masyarakat dan dapat membangkitkan minat untuk menciptakan lingkungan yang damai bagi administrasi dan catatan sipil. Untuk merumuskan kebijakan, menjalankan program, dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik, Kelurahan di Kota Surabaya juga mengadopsi strategi tata kelola yang menyatukan kegiatan pemerintah dari semua sektor dalam kerangka yang lebih besar.

Kelurahan sendiri merupakan pionir dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan (Admuduk) yang baik, sekaligus sebagai nara sumber (resource person), karena keahliannya dalam mengelola, menganalisis berbagai metode atau pendekatan yang dianggap efektif dalam pelayanan publik. proses serta berperan sebagai sumber informasi masyarakat untuk memudahkan pengelolaan administrasi pemerintahan (Sukri 2013). 4. Untuk memperkuat kemampuan masyarakat dalam mempercayai dan menaati administrasi pemerintahan, kelurahan dituntut untuk memungkinkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik serta proses pengelolaan adminduk.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator kunci efektifitas pelayanan publik yang disampaikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang diposisikan sebagai subjek sekaligus objek dari proses penyelesaian masalah (Yayat Rukayat 2017).5. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 12 Oktober 2022, penulis menemukan data dari survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara rutin setiap bulan oleh badan-badan organisasi yang menunjukkan bahwa nilai pelayanan publik di Desa Bongkaran semakin menurun dari bulan ke bulan. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mencakup pertanyaan tentang layanan administrasi dan catatan sipil yang disediakan oleh Desa Bongkaran, termasuk pertanyaan tentang persyaratan layanan berdasarkan jenis layanan, kesederhanaan prosedur layanan, lama layanan itu sendiri, biaya yang terkait dengan layanan, dan produk sesuai dengan hasil dari layanan yang diberikan. ditunjukkan dalam standar pelayanan, cara pejabat kelurahan berperilaku, kualitas infrastruktur dan fasilitas pelayanan, dan tersedia atau tidaknya pelayanan pengaduan. Desa Bongkaran melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah mengurus administrasi dan pencatatan sipil.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan untuk menilai seberapa baik perangkat desa menjalankan kewajiban pelayanan publiknya. Dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, telah dibuat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan tersebut menjadi dasar untuk evaluasi IKM.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Kajian ini dipilih karena memberikan informasi tentang fakta-fakta asli di lapangan secara metodis, faktual, dan tepat. Dengan menelaah orang, komunitas, atau peristiwa secara keseluruhan, penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan, menggambarkan, menerangkan, memaparkan, dan menjawab permasalahan secara lebih mendalam. Dalam penelitian kualitatif, orang adalah subjek penelitian, dan temuan tertulis berbentuk kata atau frasa yang sesuai dengan situasi. Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bongkaran Surabaya menjadi subyek desain penelitian deskriptif kualitatif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Bongkaran

Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bongkaran Kecamatan Pabean Cantian menjadi bahan kajian deskriptif kualitatif ini. Untuk menggambarkannya, peneliti berusaha untuk menemukannya. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan perekaman melengkapi temuan penelitian.dokumentasi.

Berdasarkan tesis Zeithaml et al. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima karakteristik yaitu tangible, reliability, responsivines,assurance, dan empahyi maka dilakukan penilaian kualitas pelayanan di Kelurahan Bongkaran. Penjelasan berikut dapat digunakan untuk menjelaskan temuan dan analisis kualitatif dari setiap dimensi kualitas layanan.

Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Penyesuaian dan penyempurnaan yang meningkatkan persepsi masyarakat harus dilakukan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam penelitian ini ubdujatih ubdujatih mengidentifikasi dimensi Tangible yang meliputi penampilan aparatur saat memberikan pelayanan, kemudahan memberikan pelayanan, kemudahan memproses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, kemudahan akses pelanggan saat memberikan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam memberikan pelayanan, dan penggunaan alat bantu.

Buruknya kualitas pelayanan yang ditawarkan di Kecamatan Bongkaran berakar dari beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. mirip dengan kenyamanan lokasi layanan. Area layanan yang padat merupakan sumber gangguan karena menyebabkan pelanggan yang sedang mengantri saling bertabrakan. Persepsi luas tentang faktor-faktor, seperti aksesibilitas informasi dan kenyamanan ruang tunggu, yang menentukan kualitas layanan publik pada dasarnya bertentangan dengan temuan ini.

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Mampu memberikan layanan yang dijanjikan kepada pelanggan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan adalah dapat diandalkan. Ketergantungan petugas dalam memberikan pelayanan sangat menguntungkan sehingga masyarakat dapat memperolehnya dengan cepat dan mudah. Agar kegiatan pekerjaan yang dilaksanakan menghasilkan tingkat pelayanan yang memuaskan, bebas dari keluhan dan kesan berlebihan terhadap pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat, maka setiap pejabat harus memiliki profesionalisme, kemandirian, pengetahuan, dan kompetensi yang tinggi.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk menilai dimensi keandalan meliputi ketepatan petugas dalam memberikan layanan, standar layanan yang jelas, kemampuan dan pengalaman mereka dalam menggunakan teknologi bantuan untuk pemberian layanan, dan tingkat pengetahuan pemberian layanan mereka.

Masih terdapat indikator dalam pelaksanaannya yang belum efektif, seperti kemahiran petugas dalam menggunakan teknologi bantu. Kemahiran polisi dengan alat servis masih relatif terbatas. Hanya ada 3 petugas polisi dengan pengalaman luas dengan teknologi bantuan. Kegiatan pengabdian akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal apabila petugas berhalangan karena suatu hal tertentu.

Selain itu, prosedur administrasi yang panjang diidentifikasi sebagai masalah di Desa Bongkaran. Beberapa petugas harus disalahkan untuk ini. Karena hanya ada tiga polisi, pengurusan administrasi berjalan lambat karena harus ditangani oleh lebih dari satu petugas. Selain jumlah polisi yang terlalu sedikit, kualitas petugas saat ini masih kurang.

Evaluasi individu yang dilayani tergantung pada kapasitas petugas untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, sederhana, dan lancar. Memahami ruang lingkup dan uraian pekerjaan menjadi perhatian dan penekanan utama setiap pejabat ketika menawarkan jasanya, dan hal ini ditunjukkan dalam aktualisasi tugas tersebut. Inti dari pelayanan kehandalan adalah setiap petugas dapat diandalkan kemampuannya dalam memahami meja kerja dan mekanisme kerja,

memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan dari prosedur kerja, serta menyikapi, mengarahkan, dan memberikan pengarahannya yang tepat terhadap segala bentuk pelayanan yang umum. Publik belum sepenuhnya memahami, khususnya petugas yang memahami, menguasai, dapat dipercaya, mandiri, dan profesional terhadap job description yang digelutinya, sehingga memberikan dampak yang menguntungkan bagi pelayanan tersebut.

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap melibatkan penyediaan jawaban yang memuaskan, cepat, dan tanggap untuk setiap keluhan pelanggan. Salah satu faktor keberhasilan suatu pelayanan adalah seberapa tanggapnya pelayanan terhadap pelanggannya, karena akan ada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan jika dilaksanakan dengan sikap, keinginan, dan komitmen yang benar. Pelayanan publik Kelurahan Bongkaran Kota Surabaya dinilai pada dimensi ini dengan menggunakan beberapa indikator antara lain respon terhadap setiap pelanggan atau permohonan pelayanan, kecepatan petugas dalam melaksanakan tugasnya, ketepatan peralatan yang digunakan, ketepatan petugas itu sendiri, dan ketepatan waktu mereka melakukan tugas mereka. Pelaksanaan indikator, atau pemenuhan pelayanan dengan batas waktu yang ditentukan, yang belum berhasil diselesaikan di Kelurahan. Hal ini terjadi karena sehat dan cukupnya kekurangan zat manusia sehari-hari. Jumlah penyedia layanan yang standarnya tidak sesuai standar dan kurangnya dorongan secara umum merupakan indikasi dari layanan itu sendiri.

Dimensi Empathy (Empati)

Setiap tindakan atau aktivitas terkait layanan melibatkan pemahaman, termasuk pemahaman tentang asumsi atau minat bersama. Pelayanan akan berjalan dengan mudah dan berkualitas jika semua pihak yang terlibat memiliki rasa empati untuk menyelesaikan, mengelola, atau berbagi komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam industri jasa mengacu pada adanya perhatian, keseriusan, simpati, pengertian, dan partisipasi dari pihak-pihak yang berkepentingan dengan jasa untuk mengembangkan dan melaksanakan kegiatan jasa sesuai dengan tingkat pemahaman masing-masing pihak tersebut. Agar penyedia layanan memahami masalah pihak yang mencari bantuan, diperlukan empati. Agar integrasi antara pihak pemberi dan pihak penerima pelayanan dapat berjalan mulus, maka pihak yang dilayani harus memahami keterbatasan dan kemampuan dari pihak yang melayani. Ini menyiratkan bahwa untuk membantu seseorang secara efektif, penyedia layanan harus memiliki belas kasihan terhadap banyak masalah yang dihadapi klien. Tuntutan kebutuhan pelayanan yang cepat, pemahaman terhadap berbagai perubahan pelayanan yang menimbulkan keluhan terhadap bentuk pelayanan yang harus dihindari, dan kepedulian terhadap segala bentuk pengelolaan pelayanan merupakan syarat bagi mereka yang membutuhkan bantuan. Dengan melakukan ini, layanan akan dijamin untuk melakukan aktivitas yang diinginkan. Baik konsumen jasa maupun penyedia jasa.

Peneliti menggunakan beberapa indikator untuk mengukur dimensi empati, antara lain mengutamakan kepentingan pelamar atau pelanggan, memperlakukan petugas dengan ramah dan sopan, memperlakukan petugas tanpa diskriminasi, dan memperlakukan setiap pelanggan dengan hormat. Terdapat beberapa indikator penilaian yang telah digunakan dan telah sesuai dengan harapan

pengguna jasa, antara lain mengutamakan kepentingan pemohon atau pelanggan, memperlakukan petugas dengan santun, memperlakukan petugas secara tidak diskriminatif dan memperlakukan setiap pelanggan dengan hormat. Indikator yang belum sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna jasa, khususnya petugas yang melayani dengan sikap yang baik, karena masih ada petugas/perangkat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan tidak peduli saat melayani pengguna jasa. Statistik ini bertentangan dengan anggapan umum bahwa penyedia layanan harus memiliki sapaan yang hangat, menggunakan bahasa yang sopan, dan antusias membantu pelanggan.

Salah satu elemen kunci dari layanan pelanggan yang sukses adalah keramahan. Sebagai gambaran, pelanggan jasa akan merasa diperhatikan dan lebih nyaman dengan layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa jika penyedia jasa tersenyum dan menyapa mereka.

D. SIMPULAN

Berikut kesimpulan yang dapat ditarik dari temuan kajian dan perbincangan yang dilakukan terkait standar pelayanan publik di Kelurahan Bongkaran. Meskipun kantor Kelurahan Bongkaran di Kota Surabaya menawarkan pelayanan publik yang kuat, namun terdapat beberapa bukti bahwa lingkungan tersebut belum berjalan seperti yang diharapkan, antara lain

1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Evaluasi pelayanan publik Desa Bongkaran dalam dimensi nyata menunjukkan tingkat kualitas yang masih rendah. Ini adalah hasil dari ketidaknyamanan lokasi layanan. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya ruangan pelayanan, sehingga sulit dan ramai dalam memberikan pelayanan.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Nilai dimensi reliabilitas dalam penilaian kualitas menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan masih rendah. Ini hasil dari penggunaan teknologi pendukung yang tidak efektif seperti komputer dan printer e-kitir.

3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Petugas sudah tanggap terhadap seluruh pengguna layanan, sesuai penilaian kualitas layanan pada dimensi ketanggapan Kelurahan Bongkaran. Selain itu, petugas telah memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan hati-hati.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Petugas yang memberikan pelayanan di Kelurahan Bongkaran kabarnya telah membuat janji terkait waktu, biaya, dan legalitas pelayanan. Hal ini didasarkan pada pengujian terhadap dimensi penjaminan mutu pelayanan di masyarakat..

5. Dimensi Empathy (Empati)

Di Kelurahan Bongkaran, komponen empati penilaian kualitas layanan mengungkapkan bahwa tingkat layanan masih di bawah standar. Hal ini disebabkan kurangnya kehangatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama kurangnya empati yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan yang tidak tersenyum atau menyapa pemohon. Ketika orang mengajukan permintaan layanan, petugas tampak kurang peduli.

Faktor-faktor yang menghambat terselenggaranya pelayanan publik di Kelurahan Bongkaran Kota Surabaya anatar lain:

1. Sumber Daya Manusia

Untuk dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai baik dari segi jumlah maupun kualitasnya. Di bagian pelayanan publik masih terdapat gap untuk petugas pelayanan yang hanya diisi oleh 2 orang dari 6 orang. Selain itu, masih ada ruang untuk peningkatan kualitas personel. Hanya dua orang pekerja di bagian pelayanan yang mampu mengoperasikan komputer dan alat bantu lainnya. Karena hanya ada sedikit pegawai yang baik di departemen pelayanan dan dua orang harus bekerja secara bersamaan, sulit bagi petugas untuk memberikan pelayanan. Rangkap kerja pegawai juga mempersulit petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Koordinasi dengan Perangkat desa

Koordinasi dengan perangkat desa juga berdampak pada bagaimana tugas pelayanan dilaksanakan. Terkadang masyarakat tidak mendapat informasi ketika kelurahan memberikan informasi kepada aparat desa tentang pelayanan publik. sehingga informasi yang diberikan kelurahan tidak diketahui oleh masyarakat.

3. Prasarana

Penting bahwa tidak ada infrastruktur yang cukup untuk memberikan layanan publik secara efisien. Tidak ada lokasi layanan yang didukung oleh fasilitas yang dapat menawarkan suasana santai kepada klien. Misalnya, ruang tempat pelamar berkumpul untuk menyerahkan lamaran mereka terlalu kecil, yang menimbulkan pertengkaran di antara mereka yang menyelesaikan dokumen saat sibuk. Karyawan itu akhirnya melawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2012). Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- H.A.S Moenir. (2003). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Lexy J. Maleong. (2005). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah. (1999). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sanapiah Azis. (2000). Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Sondang P Siagian. (2000). *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik <http://www.e-ktp.com/> Apa dan mengapa e-KTP.diunduh 25 Maret 2014. Jam 15.00