

## **KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHAN KEPUTIH**

**Adelia Sagita Indah Pratiwi**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[adeliasagitaindahpratiwi14@gmail.com](mailto:adeliasagitaindahpratiwi14@gmail.com);

**Endang Indartuti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endangindartuti@untang-sby.ac.id](mailto:endangindartuti@untang-sby.ac.id)

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Keputih untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. Data analisis didapatkan secara kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai permasalahan dalam penelitian. Dalam pengumpulan data, metode yang dipakai adalah observasi, wawancara, dan melalui kuisisioner. Hasil penelitian mendapatkan 5 indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Keputih adalah Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy). Selain itu yang menjadi faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Keputih adalah Sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Keputih belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masih terdapat pelayanan yang masih kurang baik sehingga masih perlu ditingkatkan.

**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan, Kependudukan, Kelurahan Keputih*

### **ABSTRACT**

The aim of the study was to determine the quality of public services in the Keputih Village Office to determine the factors that influence the quality of public services. The data analysis was obtained in a qualitative descriptive manner to provide an overview of the problems in the research. In collecting data, the methods used are observation, interviews, and through questionnaires. The results of the study found that 5 indicators existed for the quality of public services at the Keputih Village Office, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. In addition, the factors that influence the quality of public services at the Keputih Village Office are human resources and the discipline of service workers. Based on the results of the study it can be concluded that the quality of public services at the Keputih Village Office is not optimal in providing services to the

community because there are still services that are still not good enough so that they still need to be improved.

**Keywords:** *Services Quality, Demography, Keputih*

## **A. PENDAHULUAN**

Kelurahan adalah pembagian wilayah yang administratif yang berada dibawah setelah kecamatan yang dipimpin oleh lurah. Dalam pembentukan kelurahan memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan dalam pembangunan.

Dalam peraturan pemerintah No 73 tahun 2005 tentang pemerintahan kelurahan, maka pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya diatur dalam peraturan dan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Pelayanan publik adalah segalanya bentuk layanan, baik berbentuk formulir, barang dan jasa publik. Prinsip akuntabilitas dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat atau wilayah usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan tersebut legislasi bersama, dengan diterapkannya sistem desentralisasi.

Dalam organisasi dibutuhkan dalam organisasi pelayanan publik yang baik pemerintahan, pembangunan dan Sosial. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam tingkat pemerintah kelurahan merupakan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan terhadap masyarakat menjadi salah satu aspek penting di dalam pelaksanaan.

Tujuan pemerintahan di mana pemerintah berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat sebagai implikasi dari tujuan aparatur negara. Kualitas terhadap pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan memenuhi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari peyedian jasa.

Keberhasilan dalam proses pelayanan publik sangat tergantung pada kedua pihak birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani).kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan suatu instansi dalam ikatan seperti ini dapat memungkinkan dalam suatu instansi memahami dengan cara seksama harapan dan kebutuhan mereka.

Kualitas dalam pelayanan yang baik memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan suatu instansi. Oleh karna itu, instansi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara, perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dipilih didasarkan pada analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. sehingga diketahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Keputih. Adapun teknik pengumpulan datanya adalah wawancara, dimana teknik wawancara ini dapat dilakukan melalui wawancara yang memudahkan dalam menjawab dan memfokuskan pertanyaan nantinya. Alat yang digunakan dalam wawancara ini adalah tape recorder yang dilengkapi dengan catatan peneliti muda. Tujuan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik seperti apa yang ada di benak orang lain, sehingga kita dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Cara dokumentasi, teknik ini mengumpulkan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan informasi tulisan, foto, data, dan lain-lain yang berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan dari metode dokumenter ini adalah untuk mendapatkan informasi yang jelas dan konkrit tentang analisis kualitas pelayanan publik di kelurahan Desa Keputih. Observasi, data observasi adalah gambaran berupa pengamatan langsung dan penelitian yang digunakan untuk mencari dan memperoleh informasi yang objektif, akurat, dan terperinci yang menggambarkan keadaan lapangan.

Di dalam teknik analisis data dimulai dari pengumpulan data, yaitu peneliti dapat mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara saat berada dilapangan. Dilanjutkan dengan reduksi data, di mana reduksi data ini memilih isu-isu yang paling penting dan berkonsentrasi pada isu-isu penting sesuai dengan fokus kajian. Reduksi adalah studi tentang informasi dengan mencampur, mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu. Reduksi memberikan gambaran tentang hasil observasi dan memudahkan pencarian hasil penelitian bila sewaktu-waktu dibutuhkan. Data yang diperoleh dari lapangan dapat diketik atau ditulis dalam bentuk uraian rinci atau laporan.

Penyajian Data, berbagai informasi ini disajikan sebagai sekumpulan informasi terstruktur yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Dengan menyajikan data, lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi di lapangan. Pengambilan keputusan, setelah memberikan informasi, keputusan akan dibuat. Mencoba menemukan pola, pola, tema dan kesamaan dalam hal-hal yang sama dll. Jadi seseorang dapat mencoba menarik kesimpulan dari data ini. Pengambilan keputusan didasarkan pada reduksi informasi dan penyajian materi yang merupakan jawaban dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Bahan utama kajian ini adalah referensi pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Perjalanan waktu dengan peningkatan pelayanan publik di era globalisasi dan informasi yang sangat cepat menyebabkan tugas dan tanggung jawab pemerintah menjadi lebih baik secara kualitatif dan kuantitatif. Artinya, pemerintah lebih mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Otonomi provinsi yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mempunyai prinsip mengubah sistem pemerintahan

provinsi sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pemerintahan daerah bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran. dari Komunitas. Di sisi lain, diharapkan daerah mampu meningkatkan daya saingnya dengan tetap menjunjung tinggi prinsip-prinsip demokrasi. Pertumbuhan populasi dan permintaan akan layanan publik yang efisien dan efektif serta kepuasan pegawai pemerintah karena layanan publik menjadi lebih populer. Hal ini mengacu pada perkembangan era globalisasi berupa kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang semakin meningkat. Masyarakat tidak lagi menyukai pelayanan yang rumit dan membosankan yang terhambat oleh rantai birokrasi yang panjang.

Tugas pelayanan publik ini sangat penting bahkan peranannya sangat besar sehingga mempengaruhi kepentingan umum seluruh masyarakat. Pelayanan publik saat ini merupakan bagian terpenting dari masyarakat. Setiap birokrasi publik harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Demikian pula kualitas pelayanan publik di kantor desa di Keput. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Keputih antara lain surat pengantar KTP, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan waris, surat kepemilikan tanah, surat instalasi listrik, surat keterangan lahir, surat keterangan tambah nama. kartu Keluarga Penentuan kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. (dalam Zeithaml dan Bitner (1996:118) menyimpulkan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas diringkaskan menjadi lima dimensi utama untuk menentukan kualitas pelayanan. Dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy).

#### **Bukti fisik (nyata)**

Bukti fisik yaitu fasilitas dan peralatan yang digunakan untuk menunjang pelayanan kantor Kelurahan Keputih dapat dilihat dari ketersediaan ruangan kantor, peralatan yang tersedia dan kebersihan lingkungan agar masyarakat merasa nyaman dan puas. berada di sana ruang layanan Fasilitas merupakan salah satu kunci keberhasilan proses yang dilaksanakan dalam pelayanan publik.

#### **Keandalan**

Dalam hal ini kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan memuaskan, seperti Ketepatan waktu, kecepatan penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Kinerja yang maju mengarah pada pencapaian yang lebih cepat dari tujuan perusahaan yang telah direncanakan sebelumnya. Sebaliknya, jika keterampilan pegawai rendah, maka tujuan organisasi yang ingin dicapai lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Permasalahannya adalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **Kewajiban**

Tanggung jawab adalah kemauan dan keinginan pegawai Kantor Kelurahan Keputih untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menanggapi kemungkinan pengaduan masyarakat dengan benar, cepat, tepat dan tanggap. Tanggung jawab disini berarti tanggapan pegawai untuk membantu

orang yang membutuhkan pelayanan. Sehingga hal ini menjadi tanggung jawab pegawai agar orientasi pelayanan tercapai dengan baik.

#### **Garansi**

Kepastian dalam hal ini merujuk pada sikap aparatur Kantor Kelurahan Keputih untuk memberikan jaminan atau kepastian mengenai pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Safety merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kompetensi, keramahan dan kesopanan, serta kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang ramah dan sopan merupakan salah satu faktor pendukung yang membantu masyarakat menghargai pelayanan yang diberikan.

#### **Perhatian (Empati)**

Perhatian (empati) adalah perasaan simpati yang tulus dan pribadi, yang ditunjukkan atau didorong oleh karyawan melalui komunikasi yang baik dan pemahaman dan keinginan.

### **D. KESIMPULAN**

Kelurahan adalah wilayah yang dipimpin oleh lurah sebagai perangkat daerah setelah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang memiliki status pegawai negeri sipil.

Pelayanan publik ini adalah peran penting menyangkut kepentingan umum bagi masyarakat keseluruhan. Pelayanan publik saat ini menjadi bagian terpenting untuk masyarakat mempermudah dalam urusan layanan publik, dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik. Menurut Pasuraman mengetahui kualitas pelayanan public bisa dirasakan dengan nyata dan dapat dilihat dari lima indikator dimensi yaitu adalah Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy).

Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Keputih sudah cukup memuaskan. Dilihat dari segi tangibles atau fasilitas yang sudah sangat memadai, responsiveness atau pelayanannya yang sudah tepat, assurance atau kepercayaan dapat dilihat dari kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, serta reliability dan empathy pegawai yang sudah berusaha membangun komunikasi yang sangat baik kepada masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bungin Burhan, (2002). Metode Penelitian Kualitatif, Rajawali Pers, Jakarta.  
Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.  
[https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html? m=1](https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html?m=1)  
<https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/03/03/dimensi-kualitas-pelayanan-publik>  
<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-kualitaspelayananpublik.html>  
(Diakses pada hari, Jumat, 24 Februari 2017)