

## EFEKTIVITAS PELAYANAN APARAT PEMERINTAH DI KELURAHAN SAIL KOTA PEKANBARU

**Abdul Sadad, Sujianto, Dadang Mashur, Zulkarnaini**  
Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

### Abstrak

*Tujuan pembangunan nasional bangsa Indonesia yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur baik material maupun spiritual. Pencapaian tujuan nasional di atas dilakukan dengan rangkaian upaya pembangunan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah menuju terwujudnya masyarakat adil dan makmur. Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang. Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelayanan aparat pemerintah di kelurahan sail kota pekanbaru.*

*Menegenai kualitas pelayanan di Kelurahan Sail Kecamatan Tenayan Raya ini didasarkan pada 10 indikator yang ada dalam penelitian ini. Ke-10 indikator tersebut adalah indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, dan kejujuran, serta kenyamanan.*

*Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendirilah yang menjadi instrumen utama yang langsung terjun lapangan serta berusaha sendiri mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara. Alat Bantu yang digunakan dalam penelitian ini berupa : Catatan lapangan, tape recorder, kamera foto, dan alat lain yang dianggap perlu. Proses pengumpulan data dalam penelitian meliputi tiga kegiatan (Moleong, 2005).*

*Teknik analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang ditemukan di lapangan. pendapat ini menunjukkan bahwa di dalam analisis data terkandung muatan pengumpulan dan interpretasi data. Inilah yang menjadi ciri utama dari penelitian deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Umum di Kelurahan Sail yang diberikan kepada masyarakat sudah memuaskan dan sudah memenuhi standar pelayanan minimum*

**Kata Kunci : efektivitas, pelayanan, kelurahan**

## PENDAHULUAN

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang belakangan ini disebut dengan ASN (Aparatur Sipil Negara) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Widjaja menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil bukan hanya unsur aparatur pemerintah, melainkan juga abdi negara dan abdi masyarakat yang pada dasarnya adalah pelayan masyarakat.

Dengan demikian output dari pelaksanaan tugas adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut kita dapat melihat bahwa kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi kita sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya.

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan. Dengan alasan itulah penulis mengambil efektivitas pelayanan sebagai variabel yang diteliti.

Aparat kelurahan sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, pasal 229 ayat 1 bahwa Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah. Kemudian, dalam ayat 2 dijelaskan bahwa kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 Kelurahan dipimpin

oleh seorang kepala kelurahan yang disebut lurah selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat.

Penjelasan tersebut di atas memberikan pengertian bahwa pemerintah kelurahan adalah organisasi pemerintahan yang berada di wilayah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dalam pelaksanaan tugas pokoknya memperoleh pelimpahan dari Camat.

Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan disebutkan bahwa Susunan Organisasi Pemerintahan Kelurahan terdiri dari :

- a. Lurah
- b. Sekretaris Kelurahan
- c. seksi pemerintahan
- d. seksi kesejahteraan rakyat
- e. seksi pembangunan
- f. seksi pelayanan umum
- g. kelompok jabatan fungsional

Sekretaris kelurahan dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Lurah, sekretaris kelurahan dibantu oleh beberapa orang staf. Lurah dan aparat-aparat di pemerintah kelurahan memiliki tugas pokok dan fungsi yang berat dan kompleks. Oleh karena itu birokrat di tingkat kelurahan ini dituntut untuk dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Akan tetapi perbandingan jumlah aparat yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang harus dilayani akan menimbulkan persoalan apabila kerja aparat lamban dan tidak efisien dalam pelayanannya.

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan aparat kelurahan kepada masyarakat antara lain dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1

Jenis-Jenis Pelayanan yang diberikan Kelurahan  
Kepada Masyarakat

No.	Jenis Pelayanan
1.	Pengantar pembuatan KTP
2.	Pengantar pembuatan akte kelahiran
3.	Pengantar pembuatan SKKB
4.	Kependudukan (nikah, cerai, lahir, mati)
5.	Pelayanan pembayaran PBB

Sumber : Kantor Kelurahan Sail Kota Pekanbaru 2015

Jenis-jenis pelayanan tersebut hanya sebagian dari banyaknya pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat, karena sering ada program-program pemerintah yang biasanya diberikan kewenangan kepada kelurahan untuk menanganinya, seperti misalnya program bantuan untuk masyarakat miskin. Kelurahan bertugas mendistribusikan beras kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Selain itu, kelurahan juga sering menangani surat-surat perijinan pendirian bangunan, surat-surat keterangan tidak mampu masyarakat yang membutuhkan untuk keringanan pengobatan, keringanan biaya pendidikan, yang semuanya itu menuntut pelayanan yang efektif agar masyarakat yang dilayani merasa puas.

Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani kelurahan. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bukanlah suatu sasaran, melainkan suatu proses atau kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti dengan judul : Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah di Kelurahan Sail Kota Pekanbaru.

## **KONSEP TEORI**

Timbulnya pelayanan publik disebabkan oleh adanya kepentingan publik dimasyarakat. Pelayanan publik itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Peran pelayanan dalam prose itu adalah bertindak selaku katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu system kerja/kegiatan organisasi.

Moenir (1995:16) mengatakan pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1976:14) pelayanan adalah perbuatan/cara melayani seseorang secara tepat dan memuaskan. Pengertian pelayanan menurut S.wojowasito (Dalam Binoto Tjokroamidjojo, 1986 : 68) adalah memberikan, menyediakan atau mengusahakan barang dan jasa yang diperlukan seseorang atau kelompok orang sehingga mereka merasa puas.

Sebagai ketetapan pemerintah mengenai ukuran dari kualitas pelayanan, Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 menyatakan beberapa prinsip pelayanan Publik di Indonesia saat ini, di mana prinsip pelayanan ini dapat dijadikan beberapa dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan suatu organisasi publik di Indonesia.

Beberapa prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan
  - 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu ; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi ; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan ; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab ; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana ; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi.
- h. Kemudahan Akses ; Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Keramahan, dan Kesopanan ; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan ; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Sikap dan perhatian dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar melakukan pemberian layanan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Semil, 2005) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja pelayanan yang diberikan dalam konteks pelayanan tergantung pada kinerja pelayanan yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Pengukuran kualitas suatu pelayanan tentu akan berhubungan dengan kualitas dari kinerja pegawai maupun kinerja organisasi pemberi layanan secara keseluruhan. Semakin tinggi kinerja organisasi, semakin tinggi tingkat pencapaian tujuan organisasi (Keban, dalam Tangkilisan:2003).

Apabila kinerja pelayanan dikaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) dari pengguna layanan atau dalam penelitian ini masyarakat pengguna jasa layanan, sebagaimana yang dijelaskan dalam Barata (2003:38) maka gambarannya adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*) ; Apabila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dikatakan tidak memuaskan.
- b. Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*) ; Apabila kinerja layanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan.
- c. Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*) ; Apabila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

Pada bagian ini akan di jelaskan mengenai bahasan hasil penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kepengurusan umum. Data yang diperoleh merupakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan juga data sekunder berupa dokumen-dokumen tertulis serta dari hasil pengamatan dan observasi di lapangan. Mengenai kualitas pelayanan di Kelurahan Sail Kecamatan Tenayan Raya ini didasarkan pada 10 indikator yang ada dalam penelitian ini. Ke-10 indikator tersebut adalah indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, dan kejujuran, serta kenyamanan.

## METODE PENELITIAN

### a. Penetapan Lokasi

Dalam menentukan lokasi penelitian, Moleong (2005:128) berpendapat bahwa cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penelitian dilapangan, adalah dengan jalan mempertahankan teori substantive. Untuk itulah maka lokasi yang peneliti pilih adalah lokasi dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Lokasi yang peneliti ambil pada penelitian ini adalah Kelurahan Sail Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Lokasi ini dipilih secara purposive (sengaja) dengan pertimbangan bahwa kinerja pelayanan yang dijalankan pemerintah kurang optimal dalam pelaksanaannya kepada masyarakat.

### **b. Sumber Data**

Lofland and Lofland (Moleong, 2005) menegaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen misalnya foto dan data statistik. Hal senada juga dikemukakan oleh Bogman dan Taylor (1993) bahwa sumber data dari penelitian kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendapat lain, Yin (1997) mengemukakan bahwa bukti-bukti dapat datang dari enam sumber, yakni; dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi langsung, observasi pameran serta perangkat fisik.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendirilah yang menjadi instrumen utama yang langsung terjun kelapangan serta berusaha sendiri mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara. Alat Bantu yang digunakan dalam penelitian ini berupa : Catatan lapangan, tape recorder, kamera foto, dan alat lain yang dianggap perlu. Proses pengumpulan data dalam penelitian meliputi tiga kegiatan (Moleong, 2005).

### **c. Tehnik Analisis Data**

Menurut Bogdan & Biklen (1992) dalam Moleong (2005:248) analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang ditemukan di lapangan. Kesemuanya itu dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman (terhadap sesuatu fenomena) dan membantu untuk mempresentasikan temuan penelitian kepada orang lain Secara substansial, pendapat ini menunjukkan bahwa di dalam analisis data terkandung muatan pengumpulan dan interpretasi data. Inilah yang menjadi ciri utama dari penelitian deskriptif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis tentang kualitas pelayanan ini dimulai dengan menganalisis setiap item (indikator) yang ada dengan menggunakan teknik triangulasi. Yang dimaksud dengan triangulasi adalah data dan informasi yang diperoleh baik data primer dan data sekunder dianalisis secara mendalam secara dekripsif untuk menemukan hasil dari penelitian yang sesungguhnya dari penelitian ini. Hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Kesederhanaan**

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui kesederhanaan prosedur pelayanan di Kelurahan Sail. Indikator kesederhanaan dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur atau alur layanan. Berdasarkan wawancara dan penjelasan yang diberikan, kebanyakan warga mengetahui alur yang harus dilakukan sebagai

tahapan dalam Pelayanan Umum yang dimulai dari pengantar diberikan oleh RT setempat. Dalam hal ini masyarakat tidak merasa kesulitan untuk mendapatkan surat pengantar tersebut.

## **2. Kejelasan**

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kejelasan dalam pengurusan Pelayanan Umum. Indikator ini dapat diketahui dari tingkat kejelasan persyaratan, tingkat kejelasan petugas pemberi layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan warga dapat dikatakan bahwa tingkat kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan Pelayanan Umum masyarakat mendapatkan kejelasan dalam pelayanan yang dilakukan oleh kantor kelurahan. Kemudian untuk indikator kejelasan petugas pemberi layanan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan responden diperoleh informasi sebagai berikut “pertama kita harus punya KK (Kartu Keluarga, lalu foto dan tanda tangan” Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa terdapat beberapa syarat yang harus dibawa/dipenuhi untuk membuat Kartu Tanda Penduduk, antara lain: Model A, tanda tangan, foto ukuran 2x3 dengan latar foto yang disesuaikan dengan tahun kelahiran. Dalam hal ini masyarakat sering kali dibingungkan dengan warna latar yang ada. Sebagaimana yang diketahui bahwa latar merah diperuntukkan untuk warga dengan tahun kelahiran ganjil (misal tahun 1977), sedangkan latar biru diperuntukkan untuk warga dengan tahun kelahiran genap (misal 1986). Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi lebih lanjut dari pihak kelurahan mengenai hal ini. Hal tersebut ditujukan untuk menghindari terjadinya kesalahan dan produk (KTP) yang dihasilkan.

## **3. Kepastian Waktu**

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepastian waktu dalam penyelesaian Pelayanan Umum. Indikator ini terdiri atas tingkat kepastian waktu dalam penyelesaian Pelayanan Umum di Kantor Kelurahan Sail. Berdasarkan data hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa untuk tingkat kepastian waktu dalam penyelesaian Pelayanan Umum di Kantor Kelurahan Sail menunjukkan bahwa pada kondisi kurang memuaskan.

Kondisi tersebut mengindikasikan adanya ketidaktepatannya waktu penyelesaian produk pelayanan atau dalam hal ini Pelayanan Umum. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu seorang warga yang menjadi responden. Ibu itu menjelaskan “lama selesainya padahal ini lagi benar-benar mepet dibutuhkan”. Terjadinya hal tersebut tentu dapat merugikan waktu bagi masyarakat dan akan memunculkan indikasi “adanya cara cepat” agar dapat selesai tepat waktu. Padahal penyelesaian Pelayanan Umum dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari. Hal



tersebut tentu dapat menjadi perhatian bagi pegawai setempat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, misalnya dengan meningkatkan kinerja dari tiap pegawai yang ada.

#### **4. Akurasi**

Pembahasan dan analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat akurasi dalam pelayanan Umum. Akurasi dalam hal ini berkenaan dengan ketepatan produk pelayanan yang diberikan (Pelayanan Umum) dalam data-data yang tercantum dalam Pelayanan Umum. Indikator akurasi terdiri atas tingkat akurasi/ketepatan produk pelayanan (data-data yang terdapat dalam Pelayanan Umum seperti nama, tempat tanggal lahir, alamat, golongan darah, status, dsb).

Tingkat akurasi/ketepatan produk pelayanan (data-data yang terdapat dalam Pelayanan Umum seperti nama, tempat tanggal lahir, alamat, golongan darah, status, dsb) kualitas pelayanan Umum di Kelurahan Sail ditinjau dari akurasi/ketepatan produk pelayanan berdasarkan hasil wawancara dengan responden sudah memuaskan.

Ketepatan produk berkenaan dengan ketepatan data yang diisikan dalam Pelayanan Umum dari orang yang bersangkutan. Kesalahan yang terkadang terjadi adalah kesalahan penulisan nama. Berkenaan dengan hal tersebut terdapat hal yang harus diperhatikan agar dapat menghindari terjadinya kesalahan yaitu ketepatan pengisian data saat pembuatan Pelayanan Umum.

#### **5. Keamanan**

Pembahasan dan analisis indikator keamanan bertujuan untuk mengetahui tingkat keamanan dalam pelayanan di Kelurahan Sail. Hal ini dapat diketahui melalui keamanan lingkungan tempat pelayanan dan keamanan pengguna layanan pada saat menerima pelayanan. Tingkat keamanan/rasa lingkungan tempat pengurusan Pelayanan Umum (keadaan lingkungan Kantor Kelurahan Sail) dapat dikatakan bahwa tingkat keamanan lingkungan berkenaan dengan kualitas pelayanan Umum di Kelurahan Sail berada pada keadaan cukup aman. Keamanan lingkungan berkenaan dengan keadaan disekitar Kantor kelurahan sebagai tempat pelayanan.

Kondisi yang aman terkait dengan rasa nyaman pengguna layanan. Secara keseluruhan item pada indikator keamanan baik untuk keamanan pada saat menerima layanan maupun keamanan lingkungan tempat pelayanan setempat, berdasarkan rangkuman dari jawaban masyarakat sebagian besar mereka merasa bahwa mereka telah merasa aman dalam menerima produk layanan (Umum) yang diurus di Kantor tersebut. Mengenai keamanan lingkungan pun, sebagian besar dari mereka mengakui lokasi Kelurahan Sail tersebut termasuk pada kondisi yang aman.

## **6. Tanggung Jawab**

Untuk analisis indikator tanggung jawab bertujuan untuk mengetahui tingkat tanggung jawab petugas kelurahan dalam melaksanakan tugasnya termasuk dalam hal penanganan keluhan atau permasalahan layanan. Berdasarkan hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa tingkat tanggung jawab petugas dalam menangani keluhan atau permasalahan di Kelurahan Sail dapat dikatakan pegawai bertanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan mereka.

## **7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kelengkapan sarana dan prasarana di Kelurahan Sail. Indikator kelengkapan sarana dan prasarana ini terdiri dari pertama adalah mengenai tingkat kelengkapan sarana dan prasarana bagi penerima layanan seperti komputer, mesin tik, dan alat kerja lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dijelaskan bahwa tingkat kelengkapan sarana dan prasarana di Kelurahan Sail sudah memadai.

Kemudian untuk tingkat ketersediaan sarana dan prasarana seperti komputer, mesin tik, alat kantor berkenaan dengan jumlah sarana yang ada sudah memadai. Salah seorang responden mengungkapkan “saya rasa cukup, peralatan yang ada di sini sudah memadai”. Berdasarkan kutipan tersebut diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan seperti komputer, mesin tik, dan alat kerja lainnya yang terdapat di Kelurahan Sail sudah memadai.

## **8. Kemudahan Akses**

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kemudahan dalam mengakses lokasi tempat pelayanan yang dalam hal ini Kelurahan Sail. Indikator kemudahan akses tempat pelayanan ini hanya terdiri tingkat kemudahan dalam mengakses tempat pelayanan dapat dengan mudah dijangkau, baik kendaraan pribadi maupun dilalui kendaraan umum lainnya. Tingkat kemudahan dalam mengakses tempat pelayanan dapat dengan mudah dijangkau, baik kendaraan pribadi maupun dilalui kendaraan umum lainnya.

Lokasi Kelurahan Sail yang berada di dekat jalan utama memudahkan masyarakat menuju ke kantor tersebut. Kantor tersebut dapat ditempuh dengan jalan kaki, maupun kendaraan lainnya.

## **9. Kedisiplinan, Kesopanan, Kejujuran (Sikap Pegawai)**

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kedisiplinan, kesopanan, dan kejujuran petugas pemberi layanan. Indikator ini hanya terdiri pertama adalah berkenaan dengan tingkat kedisiplinan pegawai pemberi layanan,

kedua adalah mengenai tingkat kesopanan pegawai, dan ketiga adalah tingkat kejujuran pegawai dalam kegiatan pelayanan di Kelurahan Sail.

Keseluruhan item dalam indikator tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan kedisiplinan, keramahan dan kesopanan serta kejujuran petugas dalam pelayanan di Kelurahan Sail berdasarkan hasil wawancara dengan informan sudah baik. Akan tetapi yang berkenaan dengan tingkat kedisiplinan pegawai perlunya perbaikan dari kinerja aparatur setempat. Terutama bagi yang melanggar harus adanya pemberian sanksi yang tegas untuk setiap pegawai.

Dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai terutama berkenaan dengan permasalahan kedisiplinan. Berdasarkan hasil kutipan wawancara dengan salah seorang informan beliau menjelaskan: “kadang harus menunggu petugasnya”. Dalam hal ini perlu adanya penanganan mengenai kedisiplinan pegawai, karena hal tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Sedangkan mengenai tingkat keramahan dan kejujuran pegawai di Kelurahan Sail sudah baik.

#### **10. Kenyamanan**

Analisis indikator ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyamanan berkenaan dengan pelayanan Umum di Kelurahan Sail. Kenyamanan terdiri pertama adalah untuk tingkat kebersihan lingkungan kantor kelurahan, kedua untuk tingkat ketertiban tempat layanan (seperti penataan ruang tunggu, dsb) dan yang ketiga adalah untuk tingkat kelengkapan fasilitas di tempat layanan (toilet, tempat ibadah, tempat parkir, dsb).

Untuk kenyamanan berkenaan dengan kebersihan lingkungan di Kelurahan Sail sebagai tempat pelayanan sudah baik. Begitu juga dengan tingkat ketertiban lingkungan kantor kelurahan dan kelengkapan fasilitas di Kelurahan Sail.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Umum di Kelurahan Sail yang diberikan kepada masyarakat sudah memuaskan dan sudah memenuhi standar pelayanan minimum. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara serta observasi yang telah peneliti lakukan. Penelitian ini diukur dengan menggunakan 10 indikator. Kesepuluh indikator tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi pelayanan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kejujuran petugas, dan kenyamanan.

Namun keadaan tersebut masih perlu diperbaiki karena hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 indikator lainnya berada dalam kategori tidak baik. Kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan umum berdasarkan hasil penelitian berkenaan dengan 2 indikator yang termasuk dalam kategori tidak baik yaitu

kedisiplinan pegawai dan kepastian waktu pelayanan dalam hal ini dipengaruhi oleh kurangnya motivasi dan dedikasi Staf Kelurahan Sail Kecamatan Tenayan Raya.

Kurangnya kedisiplinan pegawai tentu pada akhirnya berpengaruh pada kualitas pelayanan. Hal tersebut perlu menjadi perhatian karena pegawai yang terdapat di Kelurahan Sail yang merupakan unsur penting pelaksana kegiatan pelayanan. Hal tersebut juga tentu menjadi salah satu penyebab kurang pastinya waktu pelayanan dalam penyelesaian Pelayanan Umum. Padahal sebagaimana yang diketahui bahwa hal utama yang diinginkan pengguna layanan adalah kecepatan dan itu berhubungan dengan kepastian waktu pelayanan.

Yang menjadi saran atau rekomendasi adalah, sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, pihak kelurahan harus lebih meningkatkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Menyangkut ketidakdisiplinan pegawai dalam proses pelayanan, hal ini dapat dilakukan pengawasan yang ketat oleh pimpinan karena akan berdampak kepastian layanan yang diberikan. Pelayanan juga berhubungan dengan motivasi dari pegawai serta dedikasi dan loyalitas yang tinggi. Dengan demikian perhatian yang tinggi dari pimpinan serta arahan yang bagus dari pimpinan harus terus dilakukan, pelayanan yang tidak pandang bulu dan harus mengacu pada ketentuan yang berlaku.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Edisi VI*, Rieneka Cipta, Jakarta. 2002.
- Barata, Atep Ady. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Depdiknas. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Panitia Pengembangan Bahasa Indonesia, Jakarta, 1994.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM. Jakarta. 2005. 89
- Hamidi. *Metode Penelitian Sosial di Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Juliantara, Dadang. *Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Gravindo Persada, Jakarta, 2006.
- Keban, Jeremias. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik*, Gramedia, Yogyakarta, 2004.
- Mardiasmo. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Andi, Yogyakarta, 2004.
- Moernir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta. 2006.
- Nurcholis. *Pemerintahan di Daerah*, Rieneka Cipta, Jakarta, 2005.
- Riawan T.w, dkk. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogya, 2005.
- Singarimbun, Masri. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Yogyakarta, 1987.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2003.
- Tangkilisan, Hussel Nogi S. *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta, 2003.