

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT PENGANTAR DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KELURAHAN NUNU KECAMATAN TATANGA KOTA PALU

Fahria Ashad

vhiaashad26@gmail.com

Mahasiswa Program Studi magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This research aims to know the quality of public services in the management of the Document cover letter Administrative Residency in The Office Of Neighborhood Nunu Subdistrict Tatanga, Palu City. By using the theory of (Parasuraman 2001) with 5 indicators to be a benchmark in the study i.e. Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty. This research Uses Qualitative Research Methods. Informants in this study amounted to 5 persons include: citizens and employees in The Office Of Neighborhood Nunu, Subdistrict Tatanga, Palu City. Technique used in determining the informant was purposive technique with the techniques of data collection Techniques in the study uses observations (observation), interview and documentation. The results showed the quality of public services in the management of the Document cover letter Administrative Residency in The Office Of Neighborhood Nunu Subdistrict Tatanga, Palu City evidenced by 5 indicators i.e. the Tangibles are not yet well in the value of the facilities and infrastructure that does not yet support officer in the Ministry of population administration document cover letter. As for the from indicator Realibility, Responsivines, Assurance, and Emphaty already well underway it caused to the four indicators based on results of research services in the management of the Document cover letter Administrative Residency in The Office Of Neighborhood Nunu Subdistrict Tatanga, Palu City. according with the results in the expected citizens ranging from the speed employees serving the public, responsiveness, friendliness and politeness and attitude of attention on serving employees so that the four indicators are already well underway.

Keywords: *Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Emphaty*

Dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, “mendorong bukan menghambat”, “mempermudah bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”. “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang” (Mustopadidjaja, 2003:58). Demikian pula halnya perangkat birokrasi di tingkat kelurahan, harus memiliki semangat pengabdian dalam menjalankan roda pemerintahan ditingkat kelurahan dengan merealisasikan pertumbuhan yang

direncanakan kearah suatu keadaan yang dianggap lebih baik. Oleh karena itu kredibilitas Aparat Kelurahan dalam memainkan peranannya sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan sehingga mampu menyediakan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Aparat kelurahan harus berperilaku melayani, mendorong, sederhana, dan terbuka kepada setiap masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi, bukan sebaliknya terkesan berperilaku dilayani, menghambat, mempersulit, berbelit-belit dan terbuka hanya untuk segelintir masyarakat saja ketika memberikan pelayanan administrasi.

Seperti halnya juga yang di kemukakan oleh Parasuraman (2001), bahwa dalam

menjalankan sebuah pelayanan yang berkualitas harus dapat memiliki aspek-aspek penting yang harus diketahui oleh para pemberi jasa/pelayanan yakni:

responsiviness adalah daya tanggap. *Assurance*, yakni pengetahuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat; *Tangibles*, pelayanan yang berupa sarana dan prasarana fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan. *Emphaty*, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat. *Reliability*, yakni kemampuan untuk menampilkan pelayanan secara akurat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) administrasi yang diberikan oleh aparat kelurahan kepada masyarakat apabila sekurang-kurangnya sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan administrasi yang diberikan aparat kelurahan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan administrasi yang diberikan sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi aparat kelurahan, yang saat ini dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas atas pelayanan administrasi yang diberikan.

Kelurahan Nunu merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kota Palu yang tentu juga melaksanakan administrasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang seyogyanya sesuai dengan standart oprasional prosedur yang berlaku. Tugas administrasi kependudukan merupakan tugas yang rutin yang perlu terus selalu ditingkatkan secara prima mengingat volume pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Nunu berupa pengurusan pelayanan Kartu Keluarga (KK), KTP, N1N2 serta pengurusan lainnya yang berkaitan dengan kependudukan sangat rutin dilaksanakan. Untuk itu pentingnya ada penilaian terhadap pelayanan tersebut. Dalam UU RI Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 15 poin (d) dan (e) yang menyatakan: “menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.” Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil penelitian dan interaksi penulis pada masyarakat sekitar di Kelurahan Nunu masih ada beberapa kendala dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, dengan masih kurangnya sejumlah peralatan/fasilitras penunjang pelayanan yang memadai khususnya dalam pengurusan surat pengantar dokumen administrasi. Seperti, fasilitas komputer, air conditioner (AC) serta jaringan internet. Sarana tersebut dapat menunjang dan mengefisienkan waktu pelayanan dimana pelayanan publik dewasa ini dituntut melaksanakan dan merekam data secara elektronik.

Oleh sebab itu, sehingga penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Pengantar Dokumen Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga Kota Palu”. Dengan merumuskan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat pengantar dokumen administrasi kependudukan pada kantor Kelurahan Nunu.

METODE

Jenis penelitian adalah desain kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian berada di Kantor Kelurahan Nunu kemudian teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan yang terbagi dalam dua bagian yaitu melalui observasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 Orang yakni ditentukan dengan cara *pruposive*, Subyek penelitian yang dipilih adalah informan yang mempunyai

keterlibatan dan kompetensi terkait dengan masalah penelitian. Teknik analisis data digunakan triangulasi yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles Bukti Fisik (Sarana dan Prasarana)

Menurut Parasuraman (2001:78): “Masyarakat akan mempunyai persepsi bahwa suatu birokrasi mempunyai kualitas pelayanan yang baik bila memiliki sarana fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, ruang tunggu, dan lain-lain serta penampilan (kerapian) personil secara fisik dan sesuai dengan aturan yang berlaku.” Pentingnya penyediaan fasilitas fisik yang memadai juga tercermin dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 15 poin (d) dan (e) yang menyatakan: “menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.”

Untuk mengukur indikator tangibles adalah kemampuan pegawai pada kelurahan Nunu dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, yang dalam hal ini adalah kenyamanan yang di berikan oleh pegawai kelurahan terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa yang di tunjang dari sarana dan prasarana dalam pelayanan masyarakat seperti gedung, tersedianya kursi, dan lain-lain juga menjadi salah satu faktor utama adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kelurahan Nunu.

Berdasarkan hasil wawancara salah satu informan yang menyatakan bahwa sebagai berikut:

Saya akui bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di kantor kelurahan Nunu masih sangat terbatas pelayanan yang dapat di

selesaikan dalam jangka satu hari bahkan sehari-hari hal tersebut hanya di sebabkan dengan padamnya listrik. (wawancara Ibu suriani, Tgl 20 April 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas sangat jelas menggambarkan bahwa Tangibles yang di nilai dari sarana dan prasarana dalam pelayanan surat keterangan di kantor Lurah Nunu dapat di katakan kurang baik di sebabkan sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga masih jauh dari harapan masyarakat.

Selain itu pelayanan publik seharusnya di desain sedemikian rupa menyelenggarakan pelayanan kepada publik menjadi nyaman dan tidak memakan waktu yang begitu lama. Sehingga masyarakat yang kerap berhubungan di kantor kelurahan tidak membawa kesan buruk terhadap pelayanan yang di berikan oleh para pegawai di Kantor Kelurahan Nunu Kota Palu.

Fandi Tjiptono (2000:59), Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang di harapkan, maka kualitas pelayanan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal sebaliknya jika pelayanan diterimah lebih rendah dari pada yang di harapkan konsumen, maka kualitasnya di persepsikan buruk.

Dari beberapa pernyataan informan menjadi bukti bahwa dalam proses pelayanan surat keterangan di kantor kelurahan Nunu masih menjadi sebuah kendala sehingga belum sesuai dengan apa yang di harapkan masyarakat dalam melakukan pelayanan surat keterangan. Sehingga tingkat efektifitas dalam sebuah pelayanan dapat tercapai.

Dari hasil pengamatan (observasi) yang di lakukan peneliti di lapangan (lokasi) peneliti menunjukkan hal yang senada dengan hasil beberapa pernyataan informan di atas dimana memperkuat bahwa keadaan sarana

dan prasarana di Kantor Kelurahan Nunu masih sangat terbatas dengan keadaan komputer dua unit dan printer satu unit, kurangnya kursi,serta pendingin ruangan menjadi bukti yang kuat bahwa Kualitas Pelayanan masih mendapat masalah yang sangat serius dan dapat di katakan kurang baik.Oleh karena itu sangat di harapkan perhatian dari pemerintah pusat maupun daerah agar ketersediaan sarana dan prasarana ini dapat penuh untuk menunjang kebutuhan pegawai dalam proses pelayanan surat pengantar dokumen administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Nunu Kota Palu. Dengan hal itu salah satu informan selaku kasi Pemerintahan di Kantor Kelurahan Nunu Kota Palu menyatakan bahwa:

Di kantor Kelurahan Nunu pelayanan surat keterangan masih dapat di katakan rendah hal ini dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana. Kami selaku pegawai kelurahan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan sarana dan prasarana yang ada.(Wawancara Bapak Johan Deny Tgl 19 Mei 2016)

Hal yang sama di nyatakan informan selaku pegawai Nunu Kota Palu menyatakan bahwa:

Kami akui bahwa dalam memberikan pelayanan di kantor Kelurahan Nunu masih banyak mendapat masalah yaitu terbatasnya sarana dan prasarana yang di gunakan dalam proses pelayanan seperti komputer, pendingin ruangan, kursi yang di gunakan di tambah lagi dengan gedung sempit untuk menampung masyarakat dalam melakukan pelayanan. (Wawancara Bapak Abu Sofyan Tgl 19 Mei 2016).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa motivasi dari pimpinan dalam proses pelaksanaan aktifitas/kerja aparatur dalam kesehariannya sangat penting karena dalam pelaksanaan tugas pegawai berdasarkan beberapa pernyataan di atas perlu perhatian dari pemerintah pusat maupun daerah.

Berdasarkan beberapa pernyataan informan di perkuat data sekunder maka dapat di tarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Keterangan di Kantor Kelurahan Nunu Kota Palu dinilai dari tangibles sarana dan prasarana dalam pelayanan berdasarkan fakta di atas dapat di katakan belum baik dimana pegawai kelurahan dalam melaksanakan tugas masih terkendala dengan sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ruangan pelayanan yang di gunakan begitu sempit, pendingin ruangan yang terbatas, tidak adanya persediaan genset untuk mengantisipasi padamnya listrik, terbatasnya kursi yang di gunakan untuk masyarakat. di sebuah kelurahan masih mengalami keterbatasan sarana dalam proses pelayanan Padahal kita ketahui bahwa kelurahan merupakan instansi pemerintah yang pertama berhadapan langsung dengan masyarakat. oleh karena itu sangat di harapkan kepada pemerintah pusat maupun daerah keterbatasan sarana dan prasarana di kantor kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga untuk segera di lengkapi karena sarana dan prasarana adalah menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi pemerintah kelurahan dalam mencapai tugas dan tanggung jawabnya sebagai apataur sipil negara yang baik juga dapat membangun suatu wilayah kelurahan.

Reliability(Pelayanan Secara Cepat dan Tepat)

Reliability atau kehandalan merupakan indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan kemampuan untuk memperhatikan pelayanan seperti yang di janjikan secara aktual dan tepat. Menurut Parasuraman, dkk. dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2001:182) berpendapat kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. dalam menilai indikator Reliability dalam sebuah pelayanan di Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga Kota Palu di

identifikasi melalui pemberian pelayanan yang di tunjukan dari pegawai kelurahan dalam pelayanan surat pengantar dokumen administrasi kependudukan.

Dalam proses pelayanan surat keterangan dapat berjalan sesuai apa yang di harapkan masyarakat hal tersebut tentu menunjang proses pemebangunan suatu organisasi pemerintah kelurahan dalam mencapai suatu tujuan.ketepatan waktu dalam pelayanan memang sangat menunjang keberhasilan suatu organisasi pemerintah kelurahan. hal itu senada dengan penyampaian salah satu masyarakat selaku informan yang menyatakan bahwa:

Ketepatan waktu yang saya rasahkan pada saat melakukan pelayanan di kantor kelurahan Nunu sudah dapat di katakan baik karena kaetika saya datang melakukan pengurusan surat keterangan usaha di kantor Nunu Kecamatan Tatanga jam 8 pegawai suda berada di Kantor sehingga menurut saya ketepatan waktu pegawai dalam pelayanan surat keterangan dapat di katakan baik dan sesuai dengan harapan kami.(Wawancara Ibu Suriani Tgl 20 April 2016)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat mendeskripsikan bahwa pegawai kantor Kelurahan Nunu berdasarkan waktu yang tunjukan pegawai dalam pelayanan di Kantor kelurahan Nunu sudah melayani masyarakat dengan baik dengan menunjukkan sikap yang cepat dalam melayani masyarakat sebagai pengguna jasa. Sikap pegawai seperti ini akan menumbuhkan rasa senang di hati masyarakat dan juga menimbulkan kesan yang baik terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa yang melakukan pelayanan di Kantor Keluarahan Nunu Kecamatan Tatanga.

Dalam indikator Realibility bukan hanya dilihat dari kecepatan tetapi juga dilihat dari ketepatan sehingga dalam melihat kualitas pelayanan ketepatan dalam pelayanan juga sangat penting. Ketika pelayanan tidak tepat maka pelayanan tersebut dapat di katakan kurang baik dan benimbulkan kesan

yang negatif dari pegawai sebagai pihak yang melayani masyarakat.sesuai dengan hal tersebut salahsatu informan selaku masyarakat yang menyatakan bahwa:

Saya akui bahwa ketepatan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah baik karena hasil yang kami dapatkan sesuai dengan yang kami harapkan. Surat keterangan izin mendirikan bangunan (IMB) yang kami buat maka hasil yang kami harapkan seperti itu.(Wawancara Bapak Rifandi Tgl 7 Mei 2016).

Berdasarkan wawancara di atas merupakan sebuah bukti bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan oleh pegawai Kantor Kelurahan Nunu melakukan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat. karena pada saat masyarakat melakukan pengurusan surat izin mendirikan bangunan sesuai dengan hasil yang di harapkan. Kesesuaian dengan apa yang di harapkan dalam sebuah pelayanan adalah hal yang begitu penting dalam sebuah pemerintah kelurahan.

Kecepatan dalam sebuah pelayanan di Kantor Kelurahan Nunu adalah menjadi sebuah bukti bahwa pegawai mempunyai kesadaran dan tanggung jawab dalam dirinya melaksanakan tugasnya tetapi kecepatan yang di timbulkan dari kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya bukan hanya timbul dari dirinya sendiri kadang timbul dari pengawasan pimpinan. Sehingga peranan pimpinan dalam sebuah pelayanan sangat di harapkan untuk menunjang kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas yang semestinya di emban kepadanya. Senada dengan hal itu salah satu informan selaku pegawai di Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga menyatakan bahwa:

Saya selaku pegawai yang bekerja di Kantor ini dan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat merupakan hal yang utama. Saya dan para pegawai lainnya selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap masyarakat.bukan hanya itu tetapi juga kami menempatkan pegawai sesuai dengan bidang

ilmunya semua walaupun dengan terbatasnya sarana dan prasarana yang di gunakan dalam proses pelayanan.(Wawancara Bapak Abu Sofyan Tgl 19 Mei 2016)

Dari pernyataan di atas hal yang sama di sampaikan salah satu informan selaku pegawai di Kantor Keluarahan Nunu Kecamatan Tatanga yang menyatakan bahwa: *Sebagai pegawai di Kantor Kelurahan Nunu dalam melakukan pelayanan pengurusan surat keterangan terhadap masyarakat kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk mengantisipasi keluhan masyarakat tentang pelayanan walaupun dalam proses pelayanan yang memiliki keterbatasan sarana dan prasarana kami bekerja sebaik mungkin.(Wawancara Bapak Johan Deny Adrianto Tgl 19 Mei 2016)*

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan surat keterangan peranan pimpinan sangat di butuhkan untuk dapat menunjang melaksanakan tugas dan tanggung jawab. pegawai bukan hanya di tunjang dari Kualitas pelayanan tetapi juga dapat menunjang kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. di kantor Kelurahan Nunu pegawai selalu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat walaupun yang menjadi kendala dalam sebuah pelayanan di Kantor Kelurahan Nunu sarana dan prasarana tetapi pegawai berusaha menunjukkan rasa tanggung jawabnya terhadap pelayanan.

Oleh karena dari beberapa pernyataan di atas dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di nilai dari indikator Reliability sudah baik sebab pegawai dalam melakukan pelayanan surat keterangan terhadap masyarakat pegawai melayani masyarakat dengan cepat dan tepat sehingga sesuai apa yang menjadi harapan masyarakat walaupun proses pelaksanaan masih terkendala dengan terbatasnya sarana dan prasarana.

Assurance (Sopan dan Ramah)

Assurance adalah pengetahuan dari kesopanan dan keramahan serta kemampuan

pegawai dalam menimbulkan kepercayaan terhadap sebuah kualitas pelayanan. indikator assurance merupakan indikator yang dapat menentukan baik atau tidaknya sebuah pelayanan di sebuah instansi pemerintah.

Berdasarkan hal tersebut salah satu informan selaku masyarakat yang menyatakan bahwa :

Pada saat kami melakukan pengurusan surat keterangan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Kelurahan Nunu sudah baik. Dimana sikap yang di tunjukan pegawai dalam melayani kami sangat sopan dan ramah dan juga sangat memperhatikan keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat. (Wawancara Ibu Jumria Tgl 11 April 2016)

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa sikap dan perhatian dari pegawai yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat merupakan sebuah hal yang begitu penting dalam menilai pemerintah kelurahan dapat di katakan baik atau tidak karena sikap yang ramah dan sopan merupakan bukti bahwa pemerintah kelurahan Nunu melaksanakan tugasnya sebagai aparatur sipil negara dengan baik.

Oleh karena itu sangat di harapkan bahwa sikap yang ramah dan sopan yang di tunjukan oleh pegawai kelurahan Nunu perlu di pertahankan bahkan di tingkatkan lagi dalam melakukan pelayanan di kantor kelurahan Nunu berdasarkan hal tersebut informan selaku masyarakat yang menyatakan bahwa:

Bahwa pelayanan yang saya rasakan dari pegawai kantor Nunu sudah berjalan dengan baik dengan menunjukkan sikap yang sopan menyigapi masyarakat penyampaian informasi yang cukup jelas serta kejelasan waktu pelayan dalam penyelesaian pengurusan dokumen sudah akurat dalam pembuatan surat keterangan tersebut. Sehingga pelayanan saya rasakan sungguh sangat memuaskan.(Wawancara Bapak Rifandi Tgl 7 Mei 2016)

Pernyataan di atas menunjukan bahwa sikap sopan yang di tunjukan pegawai dalam

penyampaian informasi yang jelas dalam pelayanan pelayanan surat keterangan merupakan hal yang dapat memudahkan masyarakat melakukan pelayanan sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan mendapat jaminan yang dapat memudahkan mereka dalam melakukan pelayanan. Penyampaian informasi dalam sebuah pelayanan juga sangat penting menilai sejauh mana pelayanan tersebut dapat di katakan berkualitas ketika penyampaian informasi dalam pelayanan tidak tepat dan kurang jelas maka pelayanan tersebut mendapat pengakuan yang kurang baik dari masyarakat sebagai pengguna jasa. Hal tersebut (Impres Nomor 3 Tahun 2003) bahwa sangat penting ketersediaan informasi dan berita yang harus diperhatikan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Dengan hal tersebut salahsatu informan yang menyatakan bahwa :

Pada saat saya melakukan pengurusan dokumen pegawai yang memberikan pelayanan dengan sikap yang begitu baik dimana pegawai tidak membeda-bedakan masyarakat satu dengan masyarakat yang lainnya walaupun yang melakukan pelayanan keluarga pegawai yang berada di kelurahan tetapi pegawai kelurahan selalu menunjukan sikap yang tidak membeda-bedakan dalam melakukan pelayanan sehingga apa sesuai dengan harapan kami. (Wawancara Ibu Suriani Tgl 20 April 2016)

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa sikap pegawai yang tidak membeda-bedakan pelayanan terhadap masyarakat satu dengan masyarakat lain menjadi sebuah bukti bahwa kualitas pelayanan surat keterangan di kantor kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga untuk menilai indikator assurance dilihat dari sikap yang di tunjukan dapat di katakan baik. Sehingga peneliti melihat bahwa sikap pegawai bukan hanya dapat di nilai dari segi kesopanan tetapi juga di nilai dari seberapa besar tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugasnya juga dapat menunjang

pembangunan di kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga.

Hal tersebut sesuai dengan hasil pengamatan (observasi) peneliti di lapangan bahwa pelayanan yang di tunjukan pegawai kelurahan Nunu hal yang senada dengan penyampaian informan di atas bahwa pegawai dalam melakukan pelayanan tidak membeda-bedakan masyarakat dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. sehingga hal tersebut memperkuat pernyataan informan bahwa kualitas pelayanan di kantor kelurahan Nunu sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam mencapai suatu tujuan dalam organisasi pemerintah kelurahan Nunu. Hal tersebut juga di perkuat dari hasil wawancara di bawah ini:

Bahwa pegawai melakukan pelayanan terhadap masyarakat jika dilihat dari kinerja para pegawai dalam melayani sudah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan pada umumnya dimana pegawai dalam melakukan pelayanan sangat beretika dan ramah menyambut kedatangan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di kantor tersebut walaupun dengan terbatasnya sarana dan prasarana dalam proses pelayanan . (Wawancara Bapak. Abu Sofyan Tgl 19 Mei 2016)

Hal itu sesuai dengan pernyataan Staf kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga yang menyatakan bahwa:

Dalam pelayanan kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai keinginan masyarakat Nunu mengapa demikian bahwa selama ini belum ada masyarakat Nunu mengeluhkan pegawai yang tidak sopan dan ramah tetapi malah sebaliknya. Pelayanan surat keterangan di kantor Nunu memang yang selalu menjadi masalah adalah terbatasnya sarana yang di gunakan dalam proses pembuatan surat keterangan tetapi kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. (Wawancara Bapak Johan Deny Adriyanto Tgl 19 Mei 2016)

Berdasarkan pernyataan informan di atas dan diperkuat dengan pengamatan

(observasi) awal peneliti bahwa dalam menilai kualitas pelayanan berdasarkan indikator assurance dinilai dari keramahan dan kesopanan dalam pelayanan surat pengantar dokumen administrasi kependudukan di kantor kelurahan Nunu kecamatan Tatanga dapat disimpulkan baik hal tersebut di karenakan sikap ramah dan sopan yang di tunjukan pegawai pada saat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat tetapi bukan hanya dilihat dari sikap yang ramah dan sopan tetapi juga dilihat dari sikap pegawai yang mempermudah masyarakat mendapatkan informasi tentang apa yang menjadi kebutuhan masyarakat serta tidak adanya perbedaan pelayanan antara masyarakat satu dengan masyarakat lain. Untuk mencapai suatu tujuan dalam pemerintahan Kelurahan tentu sikap sopan dan ramah adalah hal yang utama dalam sebuah pelayanan karena kedua hal tersebut dapat menimbulkan sebuah kepuasan terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pelayanan pengurusan dokumen sehingga menimbulkan sebuah kepuasan keselarasan antara harapan dan kenyataan dalam sebuah pelayanan. Sampara Lukman (2004:119) kepuasan merupakan kepuasan pelanggan dapat di capai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang di harapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang di dapatkan.

Responsiviness(*Daya Tanggap*)

Menurut Parasuraman. Dkk. dalam (Lupiyoadi & Hamdani, 2006:182) (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang sangat jelas dan membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Organisasi pemerintahan yang memiliki tingkat responsivitas yang tinggi maka akan menimbulkan kualitas layanan yang baik pula. dalam hal responsivitas merupakan cara

yang efektif dan efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun daerah karena pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat dapat diidentifikasi melalui kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimilikinya secara tepat untuk kepentingan masyarakat.

Respon atau daya tanggap yang cepat adalah sebuah bentuk yang membuktikan bahwa pelayanan dalam sebuah instansi pemerintah dapat menunjang keberhasilan instansi tersebut untuk mencapai suatu pembangunan daerah kelurahan.

Responsivitas di masukan dalam sebuah indikator mengukur Kualitas Pelayanan karena secara langsung responsivitas dapat menggambarkan kemampuan pegawai dalam sebuah instansi pemerintah dalam mencapai suatu tujuan terutama untuk mencapai kebutuhan masyarakat. Agus Dwiyanto (2006:177) responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Pengertian di atas dapat di rumuskan bahwa kemampuan yang di maksud adalah perilaku dan kepekaan pegawai mengenali kebutuhan sehingga masyarakat memahami kebutuhannya apa yang harus di lengkapi dalam proses pelayanan surat keterangan. Berdasarkan hal tersebut salah satu informan yang menyatakan bahwa :

Saya akui bahwa respon atau daya tanggap pegawai melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Nunu dalam pengurusan surat keterangan sudah lumayan baik masyarakat yang datang di layani dengan cepat sehingga masyarakat tidak harus menunggu lama walaupun melakukan antri. (Wawancara Bapak Rifandi Tgl 7 Mei 2016)

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa daya tanggap yang di tunjukan pegawai di Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga dapat dinilai baik sebab

pegawai kelurahan Nunu dipandang mampu memberikan respon atau daya tanggap yang cepat dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Sehingga responsivitas yang baik dapat di jadikan salah satu indikator yang mengukur sejauh mana pelayanan dapat di katakan berkualitas di Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga. Berdasarkan hal tersebut hal yang sama di sampaikan salah satu informan selaku masyarakat menyatakan bahwa:

Pelayanan yang telah di tunjukan dari pegawai terkait dengan respon saya rasahkan sudah baik pegawai sangat tanggap menghadapi masyarakat yang melakukan pelayanan sehingga sesuai dengan kami harapkan walaupun dalam ruangan sedikit kepanasan yang penting pelayanan cepat.(Wawancara Ibu Suriani Tgl 20 April 2016).

Dari beberapa wawancara di atas telah menjadi bukti kuat bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga dalam menilai Responsivitas sudah baik sebab dalam pelayanan surat keterangan pegawai selalu memberikan respon atau daya tanggap yang cepat terhadap pelayanan surat keterangan sehingga masyarakat dalam melakukan pengurusan surat keterangan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Berdasarkan hal tersebut salahsatu informan selaku pegawai di Kantor Kelurahan Nunu menyatakan bahwa:

Dalam melakukan pelayanan surat keterangan sebagai seorang pegawai yang memberikan pelayanan kami dituntut harus dengan respon yang cepat dan tepat karena mengingat bahwa sarana dan prasarana yang di gunakan untuk memproses surat keterangan tersebut sangat terbatas seperti Komputer dan printer serta kursi yang di gunakan masyarakat dalam melakukan pelayanan agar tidak terjadi penumpukan terhadap masyarakat melakukan pelayanan.(Wawancara Bapak Abu Sofyan Tgl 19 Mei 2016)

Dari hasil pernyataan di atas hal yang sama di sampaikan sala satu informan selaku Staf di Kantor Kelurahan Nunu yang menyatakan bahwa:

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Nunu kami selalu menunjukkan respon yang cepat dalam menghadapi masyarakat melakukan pelayanan walaupun dengan keterbatasan sarana-prasarana yang ada di Kantor Kelurahan karena juga ini adalah tanggung jawab kami sebagai pegawai yang melayani masyarakat.(Wawancara Bapak Johan Deny Adriyanto Tgl 19 Mei 2016)

Dari beberapa pernyataan di atas untuk menilai sebuah kualitas pelayanan berdasarkan indikator Responsivitas atau daya tanggap di Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga dapat disimpulkan baik karena pegawai melakukan pelayanan surat pengantar dokumen administrasi kependudukan menunjukkan daya tanggap yang cepat dalam merespon masyarakat melakukan pelayanan surat keterangan sehingga sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Empaty (Perhatian)

Empaty adalah kemampuan seseorang untuk share-feeling yang di landasi kepedulian .empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang di berikan provider kepada pengguna jasa. Empaty ini sangat dibutuhkan, karena cepat kita memisahkan orang dan masalahnya. Empati akan mendorong kita untuk lebih melihat bagaimana menyelesaikan masalah.

Dengan empati akan membantu dalam mempererat hubungan antara pegawai dan masyarakat yang menjadikan masyarakat merasa di perhatikan sehingga dari hal tersebut akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat sebagi pengguna jasa.Hal yang senada di sampaikan salah satu informan yang menyatakan bahwa:

Perhatian yang di tunjukan pegawai pada kantor kelurahan Nunu dalam melakukan

pelayanan sudah baik dimana pegawai selalu mengutamakan apa yang menjadi kebutuhan kami sebagai masyarakat. Buktinya ketika kami akan melakukan pengurusan surat keterangan tidak lama dan cukup baik.(Wawancara Ibu Suriani Tgl 20 April 2016)

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa perhatian yang di tunjukan pegawai dalam pelayanan surat pengantar dokumen administrasi kependudukan di katakan sudah baik sebab pegawai dalam proses pelayanan selalu menunjukkan sikap yang begitu perhatian terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan surat pengantar dokumen administrasi kependudukan. Sikap perhatian yang di tunjukan pegawai kantor kelurahan tersebut menimbulkan sebuah rasa ketidak raguan terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa. Berdasarkan data yang ada bahwa sarana dan prasarana Kita ketahui di Kantor Kelurahan untuk menunjang proses pelayanan masih di katakan belum memadai tetapi dengan keterbatasan tersebut pegawai selalu memunjukan sikap yang dapat membuat masyarakat melakukan pelayanan surat keterangan merasa di layani sesuai dengan harapan masyarakat dengan penuh perhatian melayani masyarakat. senada dengan itu salah satu informan yang menyatakan bahwa:

Pelayanan di Kantor kelurahan Nunu sudah baik pegawai selalu melayani masyarakat yang datang lebih awal akan di layani terlebih dahulu dan masyarakat yang datang di belakang maka akan di layani paling belakang hal ini menurut saya pegawai dalam melakukan pelayanan memilki perhatian yang penuh terhadap masyarakat yang akan di layaninya sesuai dengan masyarakat yang datang.(Wawancara Rifandi Tgl 7 Mei 2016)

Dari pernyataan di atas memperkuat pernyataan sebelumnya dimana pegawai dalam melakukan pelayanan selalu memberikan perhatian yang begitu penuh terhadap masyarakat yang di layani. Sikap penuh perhatian yang tunjukan pegawai

dalam pelayanan surat keterangan sikap tersebut merupakan faktor yang sangat menentukan dalam peningkatkan kualitas pelayanan. Sikap empatiy dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mempunyai nilai tambah dalam meningkatkan pelayanan sehingga kejelasan dan kepastian oleh pegawai dalam memberikan pelayanan surat keterangan juga merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu sangat di harapkan terhadap pegawai bertanggung jawab dengan tugas yang di embankan kepadanya sebagai pemberi layanan. Hal yang sama di ungkapkan salah satu informan selaku pegawai kantor kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga sebagai berikut:

Untuk perhatian kami selaku pegawai di kantor kelurahan Nunu selalu mengutamakan masyarakat yang datang melakukan pelayanan walaupun bukan hanya masyarakat yang melakukan pengurusan surat keterangan pengurusan lain pun kami selalu mengutamakan mereka karena itu adalah tanggung jawab kami sebagai aparatur sipil negara.(Wawancara Bapak Johan Deny Adriyanto Tgl 19 Mei 2016)

Berdasarkan hal tersebut berangkat dari sikap yang penuh tanggung jawab tersebut pegawai menunjukkan sikap eksistensinya dan perannya dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa. Untuk mencapai sebuah tingkat pelayanan yang baik pegawai selalu memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa. Dalam mewujudkan pelayanan prima pegawai harus di bekali dengan kompetensi tentang pelayanan karena dalam suatu pelayanan tanpa di dukung dengan kompetensi dan keahlian yang dimiliki pelayanan tidak berjalan dengan baik sehingga pelayanan tidak berjalan sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna jasa oleh karena itu sangat di harapkan sikap perhatian dan tanggung jawab pegawai dalam melakukan pelayanan perlu di pertahankan

jika perlu di tingkatkan. Berdasarkan hal tersebut salah satu penyampaian informan selaku pegawai di kantor kelurahan Nunu menyampaikan bahwa:

Sebagai pemberi pelayanan langsung kepada masyarakat dalam proses pembuatan surat keterangan kami harus melayani masyarakat dengan penuh perhatian dan jangan menimbulkan kesan yang kurang baik terhadap masyarakat baik yang ingin melakukan pelayanan di kantor Kelurahan Nunu, tentunya juga tidak lepas dari peranan seorang lurah dimana Bapak Lurah juga tidak pernah berhenti memantau atau memberikan arahan serta motivasi kepada pegawainya dalam hal pemberian pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat. (Wawancara Bapak Abu Sofyan Tgl 19 Mei 2016)

Dari penjelasan di atas terlihat bahwa setiap proses pelayanan yang berlangsung di kantor kelurahan itu peranan pimpinan Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga dalam sebuah pelayanan surat keterangan sangatlah penting hal tersebut dilihat dari motivasi yang diberikan Lurah terhadap bawahannya dalam melaksanakan tugasnya dan Juga memantau pelaksanaan tugas pegawai lain sebagai bawahannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di nilai indikator Empati dilihat dari sisi perhatian yang di tunjukan pegawai dalam melakukan pelayanan surat keterangan di kantor kelurahan Nunu sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap yang begitu perhatian dalam sebuah pelayanan surat keterangan sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan surat keterangan di kantor Kelurahan Nunu mendapat pengakuan positif dari masyarakat sebagai pengguna jasa.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di

Kantor Keluarahan Nunu Kecamatan Tatanga Kota Palu dapat dikatakan belum berkualitas berdasarkan 5 indikator penelitian yang diteliti, indikator *Tanggibles* belum memenuhi standar pelayanan berupa sarana pendukung pelayanan. Sedangkan 4 indikator lainnya yaitu *Reability, assurance, Empaty, Responsifness* berdasarkan hasil penelitian telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Rekomendasi

Adapun yang menjadi rekomendasi penulis seyogyanya Kelurahan Nunu dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang lebih baik agar terwujudnya kualitas pelayanan dalam pelayanan surat keterangan sehingga berdampak terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa seyogyanya kantor kelurahan Nunu dapat menyediakan fasilitas yang memadai sehingga kualitas pelayanan dalam mewujudkan *e-governance* dan *good governance* bisa terlaksana di kelurahan Nunu dan rekam data administrasi kependudukan lebih berkualitas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Selanjutnya penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan jurnal ini dan penyelesaian studi pada Program Magister Administrasi Publik adalah berkat motivasi dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih khususnya kepada pembimbing Prof. Dr. Hj. Fadlia Vadlun Y, S.E, M.S dan Dr. H. Sastrio Mansyur M.Si yang selalu memberikan masukan serta penuh kesabaran telah mencurahkan segenap waktu dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini sebagaimana mestinya.

DAFTAR RUJUKAN

Dwiyanto Agus. Dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Gadja MadaUniversty Press. Yogyakarta.

- Lukman, Sampara, 2004, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta
- Lupiyowadi, Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua: Salemba 4*, Jakarta
- Miles B, Matthew dan Huberman, 2007, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-metode Baru*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Mustopadijaja AR, 2003, *Manajemen Proses Kebijakan Publik*. Jakarta, LAN RI.
- Parasuraman.A.Valerie, 2001,(
Diterjemahkan Oleh Sutanto) *Delivery Quality Service*. The Free Press New York.
- Tjiptono Fandy, 2000. “*Perspektif Konteporer Manajemen dan Pemasaran*”, Andy Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik