

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi

Purwantomo¹, Iwan Irwansyah^{2*}

^{1,2} Fakultas Ilmu Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ purwantomo@gmail.com, ² irwanstiami@gmail.com

* Corresponding Author : Iwan Irwansyah

ARTICLE INFO ABSTRACT

Article history :

Received :

Revised :

Accepted :

Keywords:

Service Quality;

Analysis;

Service;

Quality

Kata Kunci:

Kualitas Layanan;

Analisis;

Layanan;

Kualitas

This research was conducted to obtain an overview of the quality of service at the Bekasi City Pejuang Subdistrict Office, which is provided by service providers (subdistricts) to the community. The purpose of this research is to determine and analyze the quality of service at the Pejuang Village Office, Bekasi City. This research uses descriptive qualitative research methods. Research results: The quality of service at the Pejuang District Office in Bekasi City is still not fully in accordance with the five indicators, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. To improve service quality, the Pejuang Subdistrict needs to complete service facilities, accommodate complaints from the public and carry out regular evaluations and conduct training for officers in order to achieve the desired service quality. By making these improvements, it is hoped that Pejuang Village can improve the quality of services and also provide a sense of security and comfort for the community.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi, yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (Kelurahan) kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian Kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi masih belum sepenuhnya sesuai dengan lima indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pihak Kelurahan Pejuang perlu melengkapi fasilitas dalam pelayanan, menampung keluhan dari masyarakat dan melakukan evaluasi secara berkala serta melakukan pelatihan bagi para aparatur demi terwujudnya kualitas pelayanan yang diinginkan. Dengan melakukan perbaikan-perbaikan tersebut, diharapkan Kelurahan Pejuang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern. Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan serta keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela, 2014). Negara didirikan oleh masyarakat tentunya dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu negara sebagai penyelenggara harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pegawai pelayanan publik atau bisa disebut juga sebagai aparatur negara atau abdi negara sudah sepatutnya memberi pelayanan sebaik mungkin kepada penerima layanan (masyarakat). Karena dengan pelayanan yang baik tersebut, dapat meningkatkan citra suatu instansi sebagai penyedia layanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Pejuang, masyarakat masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Pejuang.

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kurangnya kebersihan dan kerapian area lingkungan diluar maupun didalam Kelurahan Pejuang, hal tersebut juga menyebabkan kurangnya kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal lain nya yang menjadi keluhan masyarakat adalah terkait waktu proses pengerjaan dokumen. Menurut peraturan didalam Permendagri (Peraturan Menteri Dalam Negeri), waktu kepengurusan dokumen adalah 1-24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh aparatur atau petugas layanan. Tetapi masih ada beberapa

masyarakat yang mengeluh karena pada kenyataannya, waktu kepengurusan dokumen selesai lebih lama dari waktu yang telah dijanjikan.

Berdasarkan jenis pelayanan yang ada, penulis mengamati masih masih terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan karena kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraannya. Adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan seperti prosedur yang rumit, waktu pelayanan yang belum jelas, sikap aparat yang kurang membantu dalam melayani atau tidak ramah, serta lambatnya respon dari pihak yang berwenang. Hal ini seringkali disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya sistem yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah melakukan reformasi birokrasi untuk memudahkan prosedur, memberikan pelatihan dan pendidikan kepada aparat kelurahan pelayanan publik agar lebih profesional dan ramah terhadap masyarakat, serta menggunakan teknologi dan sistem informasi yang canggih untuk mempercepat proses pelayanan.

Menampung aspirasi masyarakat juga tidak kalah pentingnya sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan. Karena masyarakat seringkali menyampaikan keluhan lewat media sosial yang dapat menciptakan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintahan di dalam kelurahan. Dengan terciptanya pelayanan yang baik, maka masyarakat akan senang tiasa berpartisipasi secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan pelayanan kelurahan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian berdasarkan filosofi postpositivisme, banyak digunakan dalam studi tentang keadaan objek alam, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen sentral dan menggambarkan situasi secara objektif atau berdasarkan fakta yang terlihat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu, Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang ada, baik alam maupun buatan manusia, yang dapat mencakup fungsi, ciri, perubahan, hubungan, persamaan dan perbedaan antar fenomena. (Sukmadinata, 2017:72).

Menurut Sugiyono (2017:31), operasional adalah adalah penentu struktur atau karakteristik yang akan dipelajari untuk menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan metode khusus yang akan digunakan studi dan penggunaan struktur, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain mengulangi tindakan dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran yang lebih baik. Seperti yang kita ketahui bersama, pelayanan publik masih sering diperbincangkan dalam peng-operasionalisasinya yang dimana belum mampu dalam memenuhi kebutuhan dan memuaskan hati masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya beberapa hal yang dikeluhkan masyarakat terkait pelayanan yang disediakan, baik secara langsung maupun di media sosial, yang dapat menimbulkan citra buruk pada pemerintah sebagai penyelenggara layanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian langsung atau mendatangi langsung Kantor Kelurahan Pejuang yang berlokasi di Jl. Pejuang No.1 RT 5 / RW 33. Kecamatan Medan Satria. Kota Bekasi, Jawa Barat. Selama kurang lebih 3 bulan penelitian, penulis melihat bagaimana pelayanan di Kelurahan Pejuang berlangsung. Penulis berfokus pada cara aparat menangani masyarakat, baik dalam memberikan pelayanan maupun menanggapi keluhan. Terdapat salah satu keluhan warga yang penulis temukan, yaitu terkait dengan waktu pelayanan. Salah satu warga datang untuk mengambil E-KTP yang dijanjikan sudah bisa diambil setelah 14 hari proses pembuatan, tetapi E-KTP tersebut belum jadi dan belum bisa untuk diambil dikarenakan adanya gangguan teknis. Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan yang sudah ditentukan berdasarkan pengetahuan para informan tentang Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi sehingga peneliti dapat menjabarkan jawaban-jawaban dari beberapa informan tersebut.

Hasil penelitian dari Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi adalah sebagai berikut :

1. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi

Peneliti mendapatkan beberapa informasi yang diperoleh dari wawancara. Informasi tersebut diperoleh dari jawaban-jawaban yang diberikan oleh informan. Dalam pembahasan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi penulis akan menganalisis dari perspektif lima indikator pelayanan dalam teori *SERVQUAL* menurut Zeithaml

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan aspek penting dalam penilaian Kualitas pelayanan. Seperti adanya ruangan, alat teknologi yang memadai, maupun penampilan aparatur yang mendukung Kualitas Pelayanan agar bisa dikatakan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi, fasilitas yang ada sudah cukup layak namun belum bisa dikategorikan lengkap. Seperti kurangnya komputer untuk mempercepat proses pelayanan, tidak ada kipas angin/AC di ruang tunggu, serta kurangnya kebersihan area Kelurahan. Dalam hal ini, pihak Kelurahan dianjurkan untuk mendengar serta mengevaluasi mengenai keluhan yang ada seperti menambahkan komputer, menyediakan kipas angin/AC di ruang tunggu, dan menjaga kebersihan area kelurahan agar terciptanya standar pelayanan yang prima dan juga rasa nyaman dihati masyarakat.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan dalam kualitas pelayanan sangat penting untuk mengukur bagaimana prosedur yang ada, apakah memudahkan masyarakat atau sebaliknya dan seberapa tepat pelayanan dengan waktu yang ditetapkan, juga seberapa konsisten pihak yang berwenang dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi, terdapat beberapa perspektif atau pendapat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara. Beberapa masyarakat berpendapat bahwa prosedur dalam pengurusan pelayanan cukup mudah, aparatur sudah cukup handal dalam melayani, dan pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan yang diminta. Tetapi masyarakat lainnya berpendapat bahwa pihak Kelurahan masih belum tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, ditambah lagi dengan prosedur yang kurang dijelaskan oleh aparatur membuat terjadinya beberapa kendala bagi masyarakat sehingga sudah pasti waktu yang dijanjikan tidak terwujud.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan bentuk kesadaran atas tanggapan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat, selain itu juga bentuk tanggung jawab yang memang sudah sepatutnya dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Pejuang, aparatur Kelurahan sudah cukup tanggap dalam melayani kebutuhan yang diminta oleh masyarakat. Namun, ada beberapa tanggapan masyarakat juga yang mengatakan bahwa aparatur terlihat kurang cepat tanggap dalam melayani sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dari yang ditetapkan. Dalam hal ini, tentunya pihak kelurahan masih harus mengevaluasi dengan cara meningkatkan kecepatan dan responsivitas dalam melayani masyarakat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Maksud dari jaminan dalam hal ini adalah pihak penyelenggara pelayanan yaitu Kelurahan, mampu untuk menimbulkan rasa kepercayaan atau keyakinan dihati masyarakat dalam hal memberikan informasi pelayanan termasuk biaya dan keperluan pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa aparatur masih belum jelas atau belum menguasai tentang pelayanan yang ada. Dan juga walaupun pelayanan Kelurahan bersifat bebas biaya, masih ada oknum-oknum yang meminta bayaran kepada masyarakat.

e. Empati (*Empathy*)

Empati adalah suatu bentuk perhatian, simpati, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak penyelenggara pelayanan untuk melayani dengan sepenuh hati. Berdasarkan hasil penelitian, sikap empati yang diberikan oleh aparatur sudah cukup bagus. Para aparatur mendengarkan dan mau menerima kritik atau keluhan dari masyarakat dan melayani sesuai dengan SOP.

2. Faktor-faktor penghambat dalam Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa faktor penghambat dalam Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi, yaitu:

a. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi ialah kurangnya fasilitas pendingin ruangan diruang tunggu juga kurangnya kebersihan area Kelurahan sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor penghambat lainnya adalah kurangnya sumber daya manusia atau kurangnya tenaga kerja pada kantor Kelurahan Pejuang, yang mengakibatkan pelayanan menjadi lebih lambat dan kurang terkoordinasi dengan baik sehingga belum menciptakan pelayanan yang prima.

c. Teknologi

Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Pejuang lainnya adalah kurangnya alat teknologi seperti komputer serta perangkat nya, sehingga pelayanan yang diberikan belum cukup maksimal.

d. Waktu Pelayanan

Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Pejuang lainnya adalah waktu pelayanan. Seperti padatnya masyarakat yang meminta kepengurusan surat, proses pengerjaan yang lambat, serta gangguan teknis lainnya.

e. Komunikasi

Faktor lain yang menjadi pemicu adalah kurangnya komunikasi antara aparatur dengan masyarakat, atau dengan sesama aparat. Komunikasi yang kurang jelas dapat mengakibatkan kesalahpahaman tentang pelayanan yang diminta masyarakat, prosedur yang harus diikuti masyarakat, dan berapa lama waktu yang dijanjikan untuk proses pelayanan.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara kepada 6 informan, upaya yang bisa dilakukan adalah dengan cara mengevaluasi atau menambahkan fasilitas yang kurang, meningkatkan tenaga kerja (SDM), meningkatkan waktu pelayanan, meningkatkan teknologi informasi, dan meningkatkan komunikasi dengan masyarakat agar lebih jelas dan terarah. Dengan upaya-upaya tersebut, pihak Kelurahan Pejuang dapat menciptakan kualitas pelayanan prima dan membekas dengan baik dihati masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai Analaisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi, terdapat beberapa kesimpulan, yakni Kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi masih belum sepenuhnya sesuai dengan lima indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pihak Kelurahan Pejuang perlu menampung keluhan dari masyarakat dan melakukan evaluasi secara berkala serta melakukan pelatihan bagi para aparatur demi terwujudnya kualitas pelayanan yang diinginkan. Dengan melakukan perbaikan-perbaikan tersebut, diharapkan Kelurahan Pejuang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat.

Terdapat beberapa hambatan pada Kantor Kelurahan Pejuang Kota Bekasi, diantaranya yaitu kurangnya fasilitas seperti pendingin ruangan, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya waktu pelayanan, kurangnya teknologi komputer, dan kurangnya komunikasi kepada masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan pihak Kelurahan Pejuang untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas

pelayanan adalah dengan melakukan peningkatan sarana prasarana, meningkatkan tenaga kerja, meningkatkan waktu pelayanan dengan tidak membiarkan masyarakat terlalu lama menunggu, meningkatkan komunikasi dengan masyarakat, dan meningkatkan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Emilia, Dinda. 2019. *Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik SAMSAT Medan Selatan dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua*. PhD Thesis. Universitas Medan Area.
- Gamal, M. S. (2018). Analisis kualitas pelayanan di kantor kelurahan pasangkayu kabupaten mamuju utara. *Katalogis*, 6(2).
- Juliansyah, Ervan. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda. E-journal untang *ADMINISTRASI PUBLIK* 2.2 (2019): 814-826.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Marliani, Lina. 2019 (17-21). *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara 5.4.
- Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 47-51.
- Pangestuti, D. C., & Husniaty, R. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 10-12.
- Perdana, H., & Jamaluddin, B. S. (2019). Operation of Public Service Quality in Governmental Lanjas Village, District of North Barito.
- Putri, D. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 842-846.
- Retnawati, H. (2017). *Teknik pengambilan sampel*. In : *Disampaikan pada workshop update penelitian kuantitatif, teknik sampling, analisis data, dan isu plagiarisme* (pp. 1-7).
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. (2020: 223-229). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon 3.2.
- Suriyani, E. (2017). Hubungan Koordinasi Dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 113-131.