

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT PENGANTAR KEHILANGAN DI KANTOR KELURAHAN PEMBATAAN KECAMATAN MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG

Muhammad Dieffa Dian Prabowo ; Jamaluddin
Dieffa72@gmail.com ; jamaltjg7777@gmail.com

Program studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olahraga Sarabakawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 kodepos ; 71571
Email ; infostiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan Publik bisa sebagai Upaya dalam memenuhi kebutuhan yang ada dalam pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggaraan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui dan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kehilangan di kantor kelurahan Pembataan kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi kepada informan yang berjumlah 5 Informan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan Kesimpulan berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kehilangan di kantor kelurahan Pembataan Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong dapat dikategorikan Berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kelurahan, Surat pengantar Kehilangan.

SERVICE QUALITY IN ISSUING LOST ITEM RECOMMENDATION LETTERS AT THE PEMBATAAN URBAN VILLAGE OFFICE, MURUNG PUDAK DISTRICT, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

Public service can be defined as an effort to fulfill existing service needs in accordance with laws and regulations for every citizen, provided by public service providers. This research aims to understand and analyze the quality of service in issuing lost item recommendation letters at the Pembataan Urban Village Office, Murung Pudak District, Tabalong Regency. The research method used is a descriptive study with a qualitative approach. The data utilized in this study includes both primary and secondary data. Data collection techniques employed were observation, structured interviews, and documentation with 5 informants. The data analysis techniques involved data collection, data reduction, and drawing conclusions. Based on the research findings, the quality of service in issuing lost item recommendation letters at the Pembataan Urban Village Office, Murung Pudak District, Tabalong Regency, can be categorized as "Berkualitas" (Quality/Good Quality).

Keywords: *Service Quality, Urban Village, Lost Item Recommendation Letter*

Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk yang diberikan oleh Pemerintah kepada Masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik diaksudkan untuk memenuhi harapan dan keinginan Masyarakat untuk memenuhi Pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang no 29 tahun 2009. Pelayanan publik bisa diartikan sebagai Upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan yang ada di pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.

Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat harus memberikan dampak yang baik dan memberikan kualitas kepada Masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi (Setiawan, 2016). Salah satu tuntutan Masyarakat adalah kualitas pelayanan Masyarakat hal ini dimaksudkan agar pelayanan kepada publik lebih terarah dan maksimal (imanuddin, 2012). Berdasarkan Peraturan dalam Menteri nomor 130 tahun 2018 menyatakan bahwa kelurahan adalah suatu wilayah administratif yang berada pada ruang lingkup kecamatan yang bertugas sebagai perpanjangan tangan dari kecamatan dalam melaksanakan tugas dan pokok fungsinya (Tupoksi) sejalan Dengan Hal itu (Antika, 2020) Menjelaskan bahwa kelurahan merupakan suatu pemerintahan kecil yang berada dalam Masyarakat yang ditugaskan untuk mewujudkan kesejahteraan Masyarakat di daerah kelurahan.

Sedangkan menurut (Ruslan, 2021) Kelurahan Merupakan adalah level pemerintahan terkecil yang setara dengan desa tapi lingkup kewenangannya berbeda dengan desa karena adanya keterbatasan untuk mengatur wilayahnya

Adapun tugas dan fungsi kelurahan dalam pemendagri nomor 130 Tahun 2018 adalah sebagai berikut ;

A. Administratif

1. Pembuatan kartu keluarga (KK), Akta kelahiran, Surat Keterangan pengantar kehilangan, dan surat pengantar yang lain

2. Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil

B. Pelayanan Pemerintahan

1. Pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan
2. Memfasilitasi Musyawarah Pembangunan (Musrembang)

C. Pemberdayaan Masyarakat

1. Meningkatkan partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan
2. Lembaga pembinaan Masyarakat di kelurahan

D. Penataan wilayah

1. Pengelolaan lingkungan hidup
2. Pembangunan Sarana dan Prasarana

E. Pembinaan dan Ketertiban dan Keamanan

1. Koordinasi keamanan dan kenyamanan serta ketertibsn di lingkungan Masyarakat
2. Penanganan konflik sosial di kelurahan

F. Fasilitas kesejahteraan sosial

1. Penanganan fakir miskin, disabilitas dan lansia
2. Koordinasi bantuan sosial

Surat pengantar kehilangan adalah surat yang Dimana surat tersebut dibuatkan di kelurahan yang sebelumnya dibuatkan surat pengantar Dari Rukun tetangga (RT) kemudian diserahkan Kepada Kelurahan untuk dibuatkan surat pengantar keterangan Kehilangan dan Akan dibuatkan surat keterangan kehilangan ke polsek/Polres terdekat. Dalam pembuatan surat pengantar kehilangan diperlukan berbagai syarat Yaitu Surat pengantar Dari RT setempat

1. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu Keluarga
2. Surat Pengantar dari RT

Oleh Karena itu kedua syarat tersebut harus terpenuhi agar proses pembuatan surat pengantar Kehilangan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat

Dalam kualitas pelayanan Publik ada 5 (lima) Indikator yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik yaitu *Tangibles* (Bukti fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsivennes* (daya

tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (*Empati*) kelima indikator tersebut sangat diperlukan dalam Melakukan atau mengukur kualitas Pelayanan Agar dapat memberikan pelayanan yang prima dalam melakukan pelayanan

Respon kepuasan konsumen dan pelanggan adalah konsep yang Dimana suatu pelayanan dalam lingkungan pelayanan saat ini dalam menjalankan pelayanan apapun kualitas tinggi pelayanan merupakan kunci sukses dalam suatu pelayanan yang ada di sebuah dinas. Kepuasan Masyarakat/konsumen merupakan kunci yang menunggui dalam suatu dinas karena semakin banyak kepuasan Masyarakat tersebut maka semakin baik dinas tersebut, sedangkan jikalau pelayanan di dinas tersebut tidak memenuhi standar kepuasan masyarakat akan berdampak bagi dinas tersebut.

Sedangkan menurut, (Tjiptono, 2017) mendefinisikan bahwa kepuasan Masyarakat sebagai “suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi dalam suatu produk dan jasa” sebagai tanggapan dari pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi barang atau jasa

Pelayanan Merupakan aktivitas seseorang kelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dari atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam Artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan sebagai sesuatu yang darurat Menurut (Kurniawan, 2005) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau Masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan

Oleh Karena Itu dari hasil Observasi awal pada tanggal 27 April 2025 Permasalahan Yang Sering terjadi dalam Pelayanan di Kelurahan Pembataan pada tanggal yaitu sebagai berikut ;

1. Pungutan liar (*Pungli*) Yang terjadi dalam pelayanan sering terjadi pungli dalam pelayanan
2. Birokrasi yang berbelit-belit

3. Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam melakukan pelayanan
4. Kurangnya *empathy* pada Masyarakat
5. Kurangnya transparansi dalam melakukan pelayanan
6. Keterlambatan dalam melakukan pelayanan

Permasalahan umum terkait kualitas pelayanan ini menjadi penting untuk diteliti, karena pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan dari tata kelola pemerintahan yang baik. Apabila pelayanan di tingkat kelurahan dapat ditingkatkan, maka secara keseluruhan hal ini akan berdampak positif terhadap citra pemerintahan dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pembuatan surat pengantar keterangan kehilangan di Kantor Kelurahan Pembataan, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pelayanan publik ditingkat kelurahan serta memberikan kontribusi dan rekomendasi strategis bagi peningkatan mutu layanan Administrasi. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi aparat kelurahan agar dapat meningkatkan kompetensi dan profesionalisme kerja, serta memperbaiki sarana dan prasarana dan prosedur Pelayanan agar lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat.

Tinjauan Pustaka

A. Administrasi

Administasi berasal dari Bahasa Yunani yaitu Ad dan Minister yang memiliki Arti yaitu melayani dan memenuhi. Menurut Dimock&Dimock (Pasaolong, 2013 3-2) kata administrasi itu berasal dari kata ad dan minister dan juga bisa sebagai ad serve jadi dapat dipahami juga dalam administrasi dapat diartikan sebagai pelayanan atau peraturan

Dalam administrasi dapat diartikan sebagai suatu proses Pengorganisasian sehingga dalam tugas pekerjaannya dapat dilaksanakan dengan baik fungsi-fungsi administrasi dapat

dilaksanakan dalam tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dan formal. Sedangkan untuk orang yang Memegang jabatan yang melakukan administrasi yaitu Administrator adalah orang yang dituntut untuk menjalankan peranan operasional dalam Administrasi

Sedangkan Menurut Para Ahli adalah Sebagai berikut dalam (Pasaolong, 2013):

administrasi adlah kegiatan kelompok yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan Bersama

administrasi adalah suatu proses usaha umum pada kelompok yang ada dalam kegiatan pemerintahan/swasta, Militer baik dalam secara Kecil dan secara garis besar

Menerangkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang sudah di tentukan.

B. Administrasi Publik

Administrasi Publik adalah kerja sama antara dua orang atau lebih dalam Pelayanan sektor publik untuk mencapai tujuan Bersama. Menurut para ahli administrasi memiliki beberapa Pengertian yaitu :

1. Menurut (Pasaolong, 2007) Administrasi publik Adalah Bentuk Kerjasama yang dilakukan antara dua Orang atau lebih dalam melakukan tugas-tugas pemerintahan untuk mencapau kebutuhan publik yang efektif
2. Menurut (Ibrahim, 2007) Adminiistrasi publik adalah seluruh Upaya pemerintahan yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan pembangunan dengan diantara kelompok manusia.
3. Menurut (Plano, 1988) administrasi Publik adalah Kerjasama suatu proses Dimana sumberdaya manusia perlu diorganisir dan dikoordinasikan untuk meimplementasikan dan mengelola Keputusan dan kebijakan publik

C. Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan secara umum adalah aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi

baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan tersebut diberikan atas Tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam artian dengan menempatkan pelanggan dalam suatu yang urgen.

Sedangkan pelayanan publik adalah menurut Undang-undang UU pelayanan publik no 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan public adalah sebagai kegiatan atau pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang undangan sebagai warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Sedangkan yang dimaksud dengan penyelenggaraan pelayanan public adalah adalah setiap penyelenggara negara, korporasi dan badan hukum berdasarkan perundang undangan

Sedangkan Menurut Para Ahli adalah sebagai berikut ;

1. Menurut (Sinambela, 2005) Adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatann yang menguntungkan sehingga menimbulkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat produk secara fisik
2. Menurut (Kurniawan, 2005) Adalah bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan Masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi pada organisasi dengan tugas dan pokok fungsi dan tata cara yang ditetapkan oleh pemerintah.
3. Menurut kemenpan nomor 25 Tahun 2004 Adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai Upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan

D. Kualitas Pelayanan publik

Kualitas menurut (Tjiptono, 2004) adalah kesesuaian dengan berbagai tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan dan penyempurnaan secara berkelanjutan, bebas dari segala kerusakan yang ada, pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan melakukan segala sesuatu sesuai dengan benar sejak awal, dan sesuatu yang menimbulkan kebahagiaan bagi Masyarakat

E. Pelayanan yang berkualitas

Indikator kepuasan Masyarakat menurut Parasurman dalam (Bitner, 2003) Indikator kepuasan pelayanan Masyarakat ada 5 dimensi serqual yaitu :

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. *Reability* : adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsiveness* : Kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* : Kemampuan akan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Emphaty* : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap Masyarakat

F. Kelurahan

Kelurahan Merupakan Kelurahan dalam peraturan Menteri dalam negeri No 130 tahun 2018 menyatakan bahwa kelurahan adalah suatu wilayah administratif yang berada pada ruang lingkup kecamatan dan bertugas sebagai perpanjangan tangan dari kecamatan dalam melaksanakan tugas dan pokok fungsinya (tupoksi) yang sejalan . Oleh karena itu dengan adanya kelurahan sangat dibutuhkan dalam Masyarakat dikarenakan dapat

membantu desa dan kelurahan dalam mengatur wilayah yang dilakukan oleh Kecamatan tersebut.

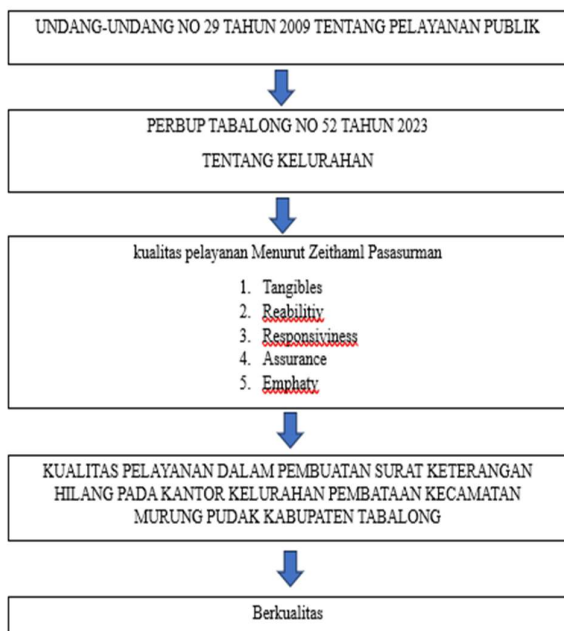
Adapun tugas dan pokok Fungsi (Tupoksi) dari kelurahan sesuai dengan peraturan bupati Tabalong (Perbup) No 52 Tahun 2023 adalah Sebagai berikut

1. pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan urusan pemerintahan di tingkat kelurahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum sebagai pedoman pelaksanaan tugas
2. penyusunan dan pelaksanaan kegiatan terhadap potensi pemberdayaan masyarakat di wilayahnya sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku agar pembangunan masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan optimal
3. menyusun dan melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dan pelayanan umum lainnya terhadap masyarakat di tingkat Kelurahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan
4. mengoordinasikan dan memelihara terciptanya ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Kelurahan sesuai pedoman petunjuk agar tercipta lingkungan yang tertib dan aman
5. memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum di wilayah Kelurahan sesuai prosedur dan ketentuan peraturan perundangundangan agar terpelihara dengan baik aset milik pemerintah yang ada di Kelurahan
6. membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan tingkat Kelurahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pelaksanaan kegiatan pemerintahan

- dan pembangunan di Kelurahan dapat berjalan lancar dan terkendali
7. melaporkan hasil kegiatan pelaksanaan tugas pekerjaan kepada atasan baik melalui laporan kineq.a dan laporan penyelenggaraan pemerintahan lainnya sebagai bahan pertanggungjawaban dan evaluasi terhadap tugas dan fungsi organisasi
 8. melaksanakan tugas pembantuan dan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka kelancaran tugas dan fungsi organisasi

Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber (Peneliti ; 2025)

Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dekskriptif kualitatif. Penelitian Kualitatif menurut (Sugiyono, 2021) adalah metode penelitian yang berlandaskan oleh sifat postpositifsme. Yang digunakan untuk meneliti

kondisi objek yang alamiah yang Dimana peneliti menjadi subjek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fenomena yang dialami oleh peneliti dalam melakukan peneliti.

Sedangkan menurut (Saryono, 2003) penelitian Kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang akan dijelaskan.

Penelitian kualitatif Deskriptif adalah jenis penelitian yang hanya untuk menggambarkan atau mendeksripsikan suatu masalah. Penelitian Kualitatif deksriptif ini bertujuan untuk mengetahui suatu populasi, situasi atau fenomena secara akurat dan sistematis sehingga dalam penelitian ini akan memberikan penggambaran dan menguraikan tentang kualitas pelayanan dikantor Kelurahan Pembataan Kabupaten Tabalong

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di Kantor Kelurahan Pembataan di JL.H. Ismail Abdullah RT 5 Kode pos 72571 yang berada di koordinat 115.40295 Lintang Selatan dan -2.19783” dan terletak di Pembataan kecamatan Murung Puduk Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan

Sumber data yang digunakan

1. Data Primer

Data primer adalah data-data utama yang didapatkan dari subjek penelitian secara langsung atau dari tangan pertama. Data primer ini berupa data-data yang otentik, objektif dan reliable. Dikarenakan data tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk memecahkan suatu Masalah yang berhubungan dengan Peneitian. Data Ini bisa didapatkan dari Wawancara subjek dan hasil angket. Data primer bisa didapatkan dari wawancara ke responden dan observasi yang berkenaan dengan kualitas pelayanan di Kelurahan Pembataan

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang tidak didapatkan dari subjek penelitian akan tetapi data tersebut adalah data pendukung

yang bersifat pelengkap dan pendukung data primer. Data sekunder didapatkan dari hasil dokumentasi, penelitian terdahulu, Sejarah instansi, makalah, catatan pekerjaan. Data sekunder selain dari data tulisan bisa didapatkan dari data berbentuk gambar seperti foto struktur Organisasi, dan gambar yang digunakan dalam penelitian untuk mendukung kelancaran penelitian yang akan dilakukan di kantor Kelurahan Pembataan

Teknik Pengumpulan data

a. Observasi

Menurut (Nasution, 2003) dalam buku (Sugiyono, 2011) mengatakan observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan yang merupakan fakta dari observasi yang telah dilakukan. Data dari observasi didapatkan dari fakta-fakta yang didapatkan dari lapangan dan diolah dan digunakan dalam penelitian dan dalam observasi ini peneliti turun kelapangan untuk melakukan observasi dalam penelitian untuk mengamati aktivitas dan lingkungan di Kantor Kelurahan Pembataan

b. Wawancara terstruktur

Wawancara menurut (Esterberg, 1990) dalam buku (Sugiyono, 2021) Wawancara adalah Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui wawancara/melakukan tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dalam penelitian yang Dimana dalam wawancara tersebut peneliti akan melakukan tanya jawab dengan responden melalui wawancara terstruktur dan tidak terstruktur dalam wawancara tersebut

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah tehnik pengumpulan data yang Dimana tehnik tersebut menggunakan dokumen data-data yang diperlukan dalam penelitian Informan Dalam penelitian ini akan ada 5 responden yaitu

1. Lurah Pembataan 1 Orang
2. Kasi Pemerintahan di kelurahan 1 orang
3. Kasi bidang Pembangunan di kelurahan 1 orang

4. Staff kelurahan 1 Orang

5. Masyarakat 1 orang

Teknik analisis data

a. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data menurut (Patilima, 2004) menerangkan bahwa proses pemilihan, pemusatan pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari pencatatan lapangan. Sedangkan secara umum Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data yang dengan secara sedekimikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan dapat diverifikasi. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa dalam penelitian ini reduksi data dapat diambil melalui wawancara, dan mendapatkan data yang diperlukan dari lapangan sehingga mendapatkan transkrip data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

b. Penyajian data (*data Display*)

Penyajian data yang dikemukakan oleh (Huberman M. d., 1992) dalam (Sugiyono, 2021) adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan Kesimpulan dan pengambilan Tindakan. Dalam penelitian ini penyajian data yang dilakukan oleh peneliti dapat membantu peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat menyajikan data yang diperlukan dalam penelitian.

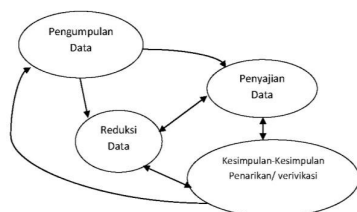
c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan menurut (Sugiyono, 2021) merupakan intisari dari penemuan penelitian yang menggambarkan pendapat akhir yang berdasarkan pada uraian sebelumnya Keputusan diambil dari metode berfikir induktif dan deduktif / untuk mendukung tahap pembuatan data yang berikutnya Pada penelitian kualitatif akan menemukan penemuan baru. Yang mana dari masalah yang masih belum jelas atau samar-samar. Peneliti akan menemukan kejelasan atau

akar bagaimana cara meningkatkan kepuasan dalam pelayanan dalam Kantor Samsat Tanjung lalu peneliti akan menganalisis temuan baru dari penyajian data dan direduksi datanya sehingga dapat diambil Kesimpulan yang jelas dalam penelitian

Dalam penelitian peneliti melakukan reduksi, penyajian data dan pengambilan Kesimpulan yang diambil dari analisis data menurut (Huberman M. d., 1992) sehingga dalam gambar dapat diambil sebagai berikut

Gambar 2 : tehnik Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber : Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (2021)

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Pada penelitian yang dilakukan pada tanggal 30 april 2025 Dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam Pelayanan di kantor kelurahan pembataan Dapat dikatakan berkualitas dan untuk ruang tunggu sudah memadai sehingga ada kenyamanan pada saat melakukan Pelayanan di kantor Kelurahan dan Kebersihan yang selalu terjaga apabila telah melakukan pelayanan atau lagi tidak ada Masyarakat yang melakukan pelayanan maka akan dibersihkan ruang tunggu tersebut dan dari segi keamanan telah terjamin dikarenakan ada satpam yang berjaga di kantor kelurahan Pembataan.

2. *Reability* (Kehandalan)

pada pelayanan di Kelurahan Pembataan Pada Pelayanan di Kelurahan

Pembataan Keandalan Sangat Diperlukan dalam Pelayanan Di kantor Kelurahan Pembataan agar memberikan pelayanan prima dalam pelayanan di kantor Kelurahan Pembataan

Pada Wawancara kepada 5 informan pada tanggal 30 April 2025 Dari hasil wawancara tersebut dari segi kehandalan petugas yaitu dari sistem *Monitoring* atau evaluasi dalam Pembuatan surat keterangan kehilangan kemudian dari segi ketepatan pembuatan surat keterangan kehilangan telah berkoordinasi kepada Polsek Pembataan Kemudian Pada Prosedur kerja pegawai atau Standar Operasional Prosedur (SOP) Pegawai telah memenuhi kehandalan pada pelayanan surat Keterangan kehilangan dan telah memenuhi proses baku Pada pembuatan Surat kehilangan.

3. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Dalam Pelayanan di kelurahan Pembataan Pada Pelayanan di kantor Kelurahan Pembataan Daya Tanggap diperlukan dalam pelayanan di kantor Kelurahan Pembataan karena dalam pelayanan di kantor Kelurahan pembataan sangat dibutuhkan daya tanggap yang baik

1. Dari Segi Respon Dalam menanggapi Keluhan Masyarakat : Pada respon Menanggapi Keluhan Masyarakat bisa dibilang berkualitas karena keluhan pemmbataan Cepat bertindak dengan melakukan evaluasi terhadap karyawan atau pegawai kelurahan apaabila ada keluhan dari Masyarakat dan ada website dari kepala kelurahan pembataan apabila ada keluhan dan saran dari Masyarakat yaitu Randu Alas.

2. Kemudian dari Ketanggapan Pegawai Kelurahan apabila ada kebutuhan mendesak dalam pelayanan dalam pelayanan di kantor kelurahan dapat dikategorikan baik karena pada saat pelayanan

mengutamakan orang yang lebih dulu melakukan pengantaran berkas surat pengantar.

4. *assurance* (Jaminan)

Assurance/Jaminan dalam pelayanan di kantor Kelurahan pembataan sangat penting dalam pelayanan dalam pelayanan di kantor kelurahan pembataan dikarenakan dalam pelayanan ada data-data atau informasi pribadi Masyarakat yang ingin melakukan pelayanan oleh karena itu data-data tersebut harus disimpan secara baik dan aman

Pada Pelayanan di Kantor Kelurahan Pembataan Untuk keamanan dan jaminan data Masyarakat yang melakukan pelayanan telah dijamin oleh kelurahan pembataan bahwa data tersebut aman dan tidak akan tersebar atau bocor kepada orang lain karena data yang telah diberikan ke kantor kelurahan pembataan akan dijaga dan diarsipkan ke kantor dinas perpustakaan dan kearsipan daerah dan Para pegawai kelurahan bersifat transparan dalam melakukan pelayanan dalam artian tidak ada yang di tutup tutupi.

5. *empathy* (empati)

Empathy merupakan perhatian pada Pelayanan yang Dimana memberikan perhatian dan pendekatan kepada Masyarakat yang melakukan pelayanan di lurah Pembataan, hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam melakukan pelayanan di kantor Kelurahan pembataan

Empati dalam Pelayanan Di kantor Kelurahan Pembataan cukup berkualitas karena sebelum nya sudah ada pengarahan atau perhatian dari Rukun tetangga (RT) dan babinsa kepada masyarakat tentang apa saja yang perlu disiapkan dalam Melakukan Pelayanan dan berusaha semaksimal mungkin dalam menghibur atau menguatkan Masyarakat yang kehilangan dalam melakukan Pelayanan.

Dari Hasil Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dalam Penelitian yang

Berjudul Kualitas Pelayanan dalam pembuatan surat Keterangan Hilang di Kantor Kelurahan Pembataan menggunakan Teori Servqual (Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Empathy) bahwa Pelayanan Dalam pembuatan surat Kehilangan di kantor Kelurahan

Pembataan Dapat Dinilai Baik Dalam Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Empathy

Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Penelitian

Sumber : Peneliti (2025)

Variabel	Indikator	Kategori
Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Pengantar Kehilangan Di Kantor Kelurahan Pembataan Kabupaten Tabalong	<i>Tangibles</i>	Berkualitas
	<i>Reability</i>	Berkualitas
	<i>Responsiveness</i>	Berkualitas
	<i>Assurance</i>	Berkualitas
	<i>Empathy</i>	Berkualitas

Sumber : (Peneliti, 2025)

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti fisik)

Pelayanan tidak terlepas dari adanya bukti fisik yaitu Kelengkapan sarana dan Prasarana pelayanan, kebersihan dan pakaian pegawai dalam pelayanan *tangibles* menurut Pasaruman dalam (Bitner, 2003) menyatakan Tangibles Merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana dan prasarana fisik, ruang tunggu, papan informasi, penampilan petugas dan tempat informasi

Pelayanan di kantor Kelurahan Pembataan dalam pembuatan surat keterangan kehilangan sudah memenuhi dimensi tangibles/bukti fisik pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat dibuktikan dari ruang tunggu yang memadai, kebersihan ruang tunggu yang terjaga kebersihannya

dan penampilan pegawai yang sesuai dengan peraturan yang ada. Hal ini bagus dalam Pelayanan karena didalam pelayanan sarana dan prasarana, kebersihan pelayanan dan penampilan petugas sangat diperlukan karena dapat menunjang atau menentukan pelayanan di Kelurahan Pembataan berjalan dengan baik atau tidak

2. Dimensi *Reability* (Kehandalan)

Pelayanan di Kelurahan Pembataan kehandalan merupakan kemampuan dalam melakukan pelayanan yang terpercaya, akurat dan tepat waktu sehingga menimbulkan kepuasan pelayanan pada kantor Kelurahan pembataan.

Para petugas harus memiliki keandalan yang baik dalam melakukan pelayanan agar dalam pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan pelayanan yang ada atau sesuai dengan undang-undang nomor 29 tahun 2009

Oleh Karena itu petugas dalam pemberi pelayanan harus memiliki penguasaan, kehandalan dan profesionalisme yang tinggi karena akan menimbulkan hasil penelitian yang memuaskan dan hasil penelitian yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan Masyarakat dalam melakukan penelitian.

Dalam Pelayanan di Kantor kelurahan Pembataan, Kualitas pelayanan dalam pembuatan surat kehilangan di kantor kelurahan Pembataan dilihat dari hasil kehandalan yaitu Ketelitian Prosedur yang baik, bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada dan kehandalan dalam meminimalisir kesalahan sudah cukup baik.

Hal ini sangat bagus atau memiliki hasil yang baik untuk petugas pelayanan dikarenakan dapat memberikan efek positif dalam melakukan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang prima serta dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dalam Pelayanan daya tanggap atau respon yang baik dalam pelayanan sangat diperlukan dalam pelayanan karena respon yang baik akan membuat Pelayanan cepat terselamatkan dan masalah bisa terpecahkan dengan baik. Dan apabila respon dari petugas pelayanan tidak baik maka akan menimbulkan kemarahan atau ketidakpuasan Masyarakat dalam pemberian pelayanan.

Dikantor Kelurahan Pembataan *responsiveness*/daya tanggap dalam pemberian pelayanan cukup baik karena petugas pelayanan merespon atau menanggapi pelayanan Masyarakat dengan baik, merespon dengan baik pelayanan Masyarakat, dan menyiapkan web pengaduan langsung Kepada kepala lurah dengan website yang Bernama Randu Alas, Hal ini sangat bagus karena Masyarakat Dapat memberikan saran kritik yang membangun langsung kepada Kepala Kelurahan sehingga tidak perlu mengisi kotak kritik dan saran dengan menggunakan kertas

4. Dimensi *assurance* (jaminan)

Dalam Pelayanan Di kantor Kelurahan Keamanan data Masyarakat dalam melakukan pelayanan karena keamanan data sangat diperlukan dalam pelayanan agar memberikan jaminan keamanan dan Kenyamanan data dalam pelayanan, serta memberikan kenyamanan dan ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan

Dalam hal ini Pelayanan Di kantor Kelurahan pembataan bisa dibilang baik karena keamanan pelayanan publik yang ada dalam pelayanan cukup baik dan diarsipkan, tidak dibuang atau dibakar sembarangan, kredibilitas Pelayanan yang baik dan petugas pelayanan yang ramah kepada Masyarakat.

5. Dimensi *Empathy* (empati)

Empathy Dalam pelayanan yakni sebuah perhatian, keseriusan, pengertian dan keterlibatan pelayanan sehingga dapat dijadikan keselarasan dalam pelayanan,

pelayanan di kantor kelurahan pembataan harus memahami keperluan dan keterbatasan dalam melakukan pelayanan, bersikap tegas namun penuh perhatian.

Pelayanan di kantor Kelurahan Pembataan memiliki kepedulian, perhatian pelayanan yang baik dan aksesibilitas pelayanan yang baik sehingga para Masyarakat yang melakukan Penelitian puas dan senang dengan pelayanan di kantor Kelurahan pembataan

KESIMPULAN

Dari Penelitian yang dilakukan penulis pada Skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan dalam pembuatan surat keterangan Hilang Pada kantor Kelurahan Pembataan Kabupaten Tabalong Telah dapat dikategorikan Berkualitas

Saran

1. Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan lebih ditingkatkan lagi Sarana dan prasarana agar dalam Pelayananannya dapat berjalan dengan lebih baik lagi.
2. Penerapan standar Pelayanan dalam artian waktu atau penerapan standar waktu bisa diberitahukan kepada Masyarakat agar dapat meningkatkan kepuasan Pelayanan dan
3. Agar lebih melakukan pelatihan peningkatan Kompetensi agar dapat memberikan Pelayanan yang lebih prima/lebih baik lagi
4. Untuk memperkenalkan Website Pengaduan yaitu Randu alas yang mana Website Tersebut sangat bagus untuk meningkatkan Pelayanan di Kantor Kelurahan Pembataan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Nasution, M.Pd. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Harfa.
- Abdul Sabaruddin, Dr. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik: Teori dan Konsep*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anita Sari, Dr., S.PI., M. (2023). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Jayapura: CV. Angkasa Pelangi.
- Bitner, M.J., Zeithaml, V.A., & Gremler, D.D. (2009). *Pemasaran Jasa: Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fandy Tjiptono, Ph.D. (2022). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV Andy Offsite.
- Harbani, Dr. S.M. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Ibrahim, Dr. (2007). *Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Khamdan Rifa'i, Dr. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Jember: Uin Press.
- Kurniawan, (2005). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moenir, D.H. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasaolong, M.Si, D.H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ramadhani, W. (2016). *Pelayanan Publik: Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Ruslan, Dr. (2021). *Dasar-dasar Administrasi dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono, P.D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Kepuasan Masyarakat: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: CV Andy Offsite.
- Undang-Undang No. 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri No. 130 Tahun 2018 tentang Kegiatan Pembangunan Sarana dan Prasarana Kelurahan.
- Perbup Tabalong No. 52 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok Fungsi dan Uraian Tugas pada Kecamatan dan Lurah di Kabupaten Tabalong.