

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN KONSEP GOOD GOVERNANCE DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA BANJAR

Yana Suryana<sup>1</sup>, Hani Cahyati Ratna Pratiwi<sup>2</sup>, Anggun Mustika Septiana<sup>3</sup>,  
Gerda Cendana<sup>4</sup>, Lilis Siti Rohmah<sup>5</sup>

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>  
E-mail: yanaa.suryana11@student.unigal.ac.id

## ABSTRAK

*Pada dasarnya setiap individu manusia yang menjadi bagian dari suatu negara membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan sendiri tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Hal ini sejalan dengan apa yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, begitu juga pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kota Banjar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengamati bagaimana kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan konsep good governance di Sekretariat Daerah Kota Banjar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Dengan berlandaskan pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. dalam Darwin (2014: 2) yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible dalam mengukur kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kota Banjar dalam upaya mewujudkan konsep good governance dapat ditarik kesimpulan bahwa lima indikator kualitas pelayanan publik tersebut telah secara keseluruhan diterapkan oleh Sekretariat Daerah Kota Banjar. Walaupun tentu Sekretariat Daerah Kota Banjar perlu untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih memberikan dampak yang signifikan kepada kehidupan masyarakat itu sendiri, di sisi lain konsep good governance diharapkan dapat diimplementasikan secara lebih optimal agar terwujud tata kelola pemerintahan yang lebih baik di Sekretariat Daerah Kota Banjar.*

**Kata Kunci:** *Kualitas, Pelayanan Publik, Kota Banjar*

## ABSTRACT

*Basically, every human being who is part of a country needs service. It can even be said that service itself cannot be separated from human life. This is in line with what is mandated by Law Number 25 of 2009 concerning Public Services that the state is obliged to serve every citizen and resident to fulfill their basic rights and needs within the framework of public services, as well as the services provided by the Regional Secretariat of the City of Banjar. The purpose of this study is to describe and observe how the quality of public services in realizing the concept of good governance at the Regional Secretariat of the City of Banjar. This study uses a qualitative research method with a phenomenological approach. Based on the theory put forward by Parasuraman et al. in Darwin (2014: 2) namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible in measuring the quality of public services at the Regional Secretariat of the City of Banjar in an effort to realize the concept of good governance it can be concluded that the five indicators of the quality of public services have been fully implemented by the Secretariat Banjar City area. Although of course the Banjar City Regional Secretariat needs to continue to strive to improve the quality of its public services so that the services provided to the community can have a more significant impact on the lives of the people themselves, on the other hand the concept of good governance is expected to be implemented more optimally in order to realize good governance. better at the Regional Secretariat of Banjar City..*

**Keywords:** *Quality, Public Service, Banjar City*

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap individu manusia yang menjadi bagian dari suatu negara membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan sendiri tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Hal ini sejalan dengan apa yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Masyarakat setiap waktu selalu berusaha untuk menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para penyedia pelayanan publik utamanya dari pemerintah. Walaupun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena secara empiris pelayanan publik masih terkesan berbelit-belit, lambat, dan memakan waktu. Kecenderungan tersebut terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai "yang melayani" bukan pihak yang dilayani.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan berbagai permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang belum jelas, ketidakpastian waktu pelayanan, maupun kurangnya koordinasi antar pegawai yang menyebabkan kualitas pelayanan publik menjadi tidak sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan.

Untuk itu, tentu dalam mengatasi kondisi tersebut perlu adanya upaya perbaikan dalam hal kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan demi menciptakan kualitas pelayanan publik yang optimal. Sebab, tidak dapat dipungkiri salah satu hal yang dapat dirasakan secara langsung dari keberadaan pemerintah daerah adalah dengan adanya pelayanan publik itu sendiri.

Oleh karena itu, pada dasarnya tentu sudah menjadi keharusan sekaligus kewajiban

bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas dari berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil dengan melihat indikator dari kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Di sisi lain, kualitas pelayanan publik sejalan dengan upaya menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang juga merupakan suatu paradigma baru dalam tata pemerintahan. Paradigma tersebut muncul sebagai upaya menciptakan tata pemerintahan yang baik melalui keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi, menjunjung tinggi supremasi hukum, dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian, dan keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Sinambela, dkk. 2014: 126). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kumorotomo (Dwiyanto, 2014: 20) bahwa pelayanan publik merupakan salah satu titik strategi untuk membangun praktik *good governance*.

Adapun, tujuan pokok dari *good governance* sendiri adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua *stakeholders* terkait yaitu negara, masyarakat madani, lembaga-lembaga masyarakat, dan pihak swasta (Sinambela, dkk. 2014:126).

Berangkat dari latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan artikel ilmiah ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Sekretariat Daerah Kota Banjar. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengamati bagaimana kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan konsep *good governance* di Sekretariat Daerah Kota Banjar. Adapun, urgensi dari penelitian adalah untuk

memberikan gambaran kepada pembaca umumnya sehingga mengetahui sekaligus memahami bagaimana kualitas pelayanan publik di sebuah lembaga pemerintahan dalam hal ini Sekretariat Daerah Kota Banjar serta pentingnya kualitas pelayanan publik tersebut dalam upaya mewujudkan konsep *good governance*. Karena tentu terwujudnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu ciri dari *good governance* sendiri.

Penelitian ini berlandaskan pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. dalam Darwin (2014: 2) yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell yang dikutip kembali oleh Hardiyansyah (2018: 13) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produknya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2018: 14) "*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya, *service* adalah produk yang tidak memiliki wujud atau bentuk, sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki dan bersifat sesaat atau tidak bertahan lama tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima jasa dalam hal ini masyarakat. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/

mengurus apa yang dibutuhkan seseorang. Menurut Poerwadarminta *service* dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani; *service/jasa*; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiyansyah, 2018: 14). Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditawarkan untuk membantu, menyiapkan, dan mengatur, baik berupa barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pengertian dari pelayanan publik adalah semua pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah atau instansi pemerintah lainnya yang berupa barang dan/atau jasa baik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi di atas, Ratminto dan Winarsih menyatakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai semua pelayanan baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab lembaga pemerintah pusat dan penyelenggaraannya di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2018: 15). Sedangkan, pelayanan publik atau *public service* menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2018: 15) adalah pelayanan yang diberikan baik oleh

pemerintah, oleh badan swasta atas nama pemerintah, maupun oleh pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau untuk kepentingan masyarakat.

Menurut Rokhman (Rahmawati, L. Ati Nurul, U. & Suyeno: 2021) Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.

Menurut Rasyid pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) kebutuhan orang-orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi menurut aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidak diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kreativitas dan keterampilannya untuk mencapai tujuan bersama (Hardiyansyah, 2018: 19).

Dalam beberapa pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah yang diuraikan di atas, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani kebutuhan orang atau masyarakat dan/atau organisasi yang memiliki kepentingan lainnya yang sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiyansyah, 2018: 16).

### **Konsep Good Governance**

Penerapan prinsip *good governance* sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Ini karena pemerintah merumuskan prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan peluang perubahan

birokrasi untuk melaksanakan layanan publik yang lebih baik.

Menurut Sadjijono (Siti Maryam, N., 2016: 3) *good governance* mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara”. Sedangkan menurut IAN & BPKP (Siti Maaryam, N., 2016: 4) yang dimaksud dengan *good governance* adalah: “Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan”.

Menurut Thoha pengertian dari *good governance* dapat dilihat dari pemahaman yang dimiliki oleh IMF maupun *World Bank* yang melihat *good governance* sebagai sebuah cara untuk memperkuat "kerangka kerja institusional dari pemerintah" (Sinambela, dkk. 2014:132). *United Nation Development Programme* (UNDP) merumuskan istilah *governance* sebagai suatu *exercise* dari kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi untuk menata, mengatur dan mengelola masalah-masalah sosialnya (Sinambela dkk. 2014: 132).

Berdasarkan definisi menurut *World Bank*, *Good Governance* merupakan suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab selaras dengan demokrasi dan pasar yang efisien penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. *Good Governance* bertujuan untuk memperkuat “kerangka kerja institusional dari pemerintah”. Berdasarkan hal ini, pemerintah berfokus kepada jalannya kepemintahanyang baik sesuai dengan tujuan yang disepakati berdasarkan hukum yang berlaku (Yuliono, R. N., & Ngumar, S., 2019: 3).

Lembaga Administrasi Negara (Sedarmayanti, 2012:3) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisiensi dan efektif dengan menjaga “kesinergian” interaksi yang konstruktif di antar domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Selain itu, menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 (Sedarmayanti 2012:4) mengartikan *good governance* adalah pemerintahan yang mengemban dan menerapkan profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi dan efektifitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh masyarakat. Tata pemerintahan yang baik merupakan sebuah prinsip yang sebagaimana sejalan dengan demokrasi, partisipasi, masyarakat yang harus dijalankan dalam segala sektor kehidupan. Dalam penerapan *good governance* ini diharapkan dapat membangun pemerintahan yang bersih dengan aparatur pemerintahannya terbebas dari KKN.

Istilah *Good Governance* menurut Rahman (Yuliono, R. N., & Ngumar, S., 2019: 4) dimaksudkan sebagai suatu mekanisme atau proses untuk menuju ke arah yang lebih baik dengan menata hubungan antar birokrasi dan lembaga diluar pemerintah termasuk masyarakatnya. Keterlibatan pemangku kepentingan di dalam birokrasi sangat penting, karena para pemangku kepentingan yang mempunyai kompetensi untuk mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan. Masyarakat juga harus ikut terlibat untuk mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kata kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti (1) tingkat baik buruknya sesuatu; atau kadar (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); atau mutu. Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018: 54) pengertian dari kualitas pelayanan publik adalah

kesesuaian dengan persyaratan; kecocokan untuk pemakaian; perbaikan berkelanjutan; bebas dari kerusakan/cacat; pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; melakukan segala sesuatu secara benar; sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018: 55) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas pelayanan ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut oleh penyedia pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan (Hayat, 2019: 69). Kualitas pelayanan publik menjadi suatu indikator keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh suatu organisasi maupun instansi pemerintah. Kualitas pelayanan yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk itu, penting untuk tetap berpegang pada aturan-aturan maupun prinsip-prinsip guna tetap menjaga kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Kualitas dari suatu pelayanan publik tidak hanya ditentukan berdasarkan peran tunggal pemerintah, tetapi juga memerlukan dukungan dari variabel lain, seperti dukungan pelanggan atau masyarakat sebagai penerima pelayanan, karena masyarakat merupakan variabel penentu dalam hal keberhasilan suatu organisasi atau lembaga pemerintahan.

Adapun, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Sinambela, dkk (2014: 6) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas prima yang tercermin dari :

3. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan

disediakan secara memadai serta mudah dimengerti:

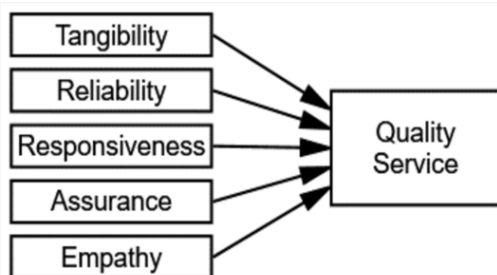
4. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
6. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
7. kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
8. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman et al. dalam Darwin (2014: 2) mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Dibawah ini merupakan gambar dari faktor dominan *service quality* menurut Parasuraman et al. (1988).

**Gambar. 1 Faktor Dominan *Service Quality* menurut Parasuraman et al. (1988).**



Sumber: Parasuraman et al. (1988).

1. *Reliability*. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang pelayanan publik, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang penyedia layanan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh masyarakat dengan cepat.
2. *Responsiveness*. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di bidang pelayanan publik, bisa dilihat dari kemampuan penyedia layanan yang cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat dan cepat menangani keluhan mereka.
3. *Assurance*. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Pada bidang pelayanan publik, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada masyarakat seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program pelayanan publik itu sendiri.
4. *Empathy*. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para penyedia layanan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka

kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

5. *Tangible*. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh masyarakat. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang serta kerapian penampilan pegawai sebagai penyedia layanan.

Zeithaml *et.al* dalam Hardiyansyah (2018: 57) mengemukakan masing-masing dimensi tersebut memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Dimensi *Realibility* (kehandalan), terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Dimensi *Responsiveness* (respon / ketanggapan), terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
4. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
4. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

1. Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

### **Tujuan Pelayanan Publik**

Dasar pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan kebutuhan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sampai dengan perilaku aparturnya sendiri. Tujuan pelayanan publik semata-mat dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Jika pelayanan baik, maka masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

1. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan

- asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
2. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
  3. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Metode pendekatan fenomenologi merupakan salah satu cara guna mengetahui dan menggambarkan realita dari kejadian yang diteliti atau suatu cara meneliti permasalahan dalam upaya menggambarkan atau menjelaskan fenomena pada masa sekarang yang terjadi dengan fakta di lapangan, sehingga dapat menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan (Noviyanto, A., Rohayatin, T., & Fauzi, L. M. 2019: 95).

Adapun, seperti halnya yang dikemukakan oleh Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono yang dikutip oleh Noviyanto, A., Rohayatin, T., & Fauzi, L. M. (2019: 94) “Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka”.

Sumber data yang digunakan bersumber pada data primer dan data sekunder. Data primer terdiri dari observasi dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder terdiri dari studi literatur (*literature research*) dan studi lapangan (*field research*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan konsep *good governance* di Sekretariat Daerah Kota Banjar akan ditelaah menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. dalam Darwin (2014: 2) yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

### **Dimensi Reliability (kehandalan)**

Berdasarkan hasil observasi setiap petugas pelayanan yang ada di Sekretariat Daerah kota Banjar memiliki kecermatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memiliki standar pelayanan yang jelas dimana hal ini dapat dilihat dari adanya Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadikan pelayanan publik yang ada di Sekretariat Daerah Kota Banjar memiliki standar pelayanan yang jelas, kemudian petugas pelayanan juga memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu baik itu laptop, computer maupun alat bantu lain sehingga proses pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

### **Dimensi Responsiveness (ketanggapan)**

Dalam dimensi ketanggapan berdasarkan observasi yang dilakukan petugas pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Banjar melakukan pelayanan dengan cepat dan tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama, petugas juga merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, selain itu petugas pelayanan juga melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan efisien.

### **Dimensi Assurance (jaminan)**

Dalam dimensi jaminan petugas pelayanan memberikan jaminan dan kepastian apakah pelayanan yang diterima oleh masyarakat membutuhkan biaya atau tidak sehingga masyarakat yang menerima pelayanan memiliki gambaran akan biaya yang harus disiapkan. Walaupun berdasarkan hasil observasi mayoritas pelayanan yang diberikan di Sekretariat Daerah Kota Banjar tidak menuntut biaya apapun.

### **Dimensi Empathy (empati)**

Kemudian, dalam dimensi empati petugas pelayanan selalu bersikap ramah, tidak membedakan (diskriminatif) dan selalu menghargai setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dalam artian setiap masyarakat selalu diperlakukan secara sama dan setara dalam mendapatkan pelayanan, hal ini juga didukung oleh sikap petugas pelayanan



yang selalu mendahulukan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

### **Dimensi *Tangible* (berwujud)**

Dalam dimensi berwujud Sekretariat Daerah Kota Banjar menjadi tempat yang nyaman bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Disamping itu, masyarakat juga mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan sekaligus kemudahan akses dalam permohonan pelayanan, hal ini kemudian mengindikasikan bahwa masyarakat tidak menghadapi kesulitan berarti dalam proses pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Banjar.

Berdasarkan hasil telaahan dari 5 indikator tersebut yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terlihat bahwa Sekretariat Daerah Kota Banjar terus berupaya untuk mewujudkan konsep *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya kepada masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Dengan berlandaskan pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. dalam Darwin (2014: 2) yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* dalam mengukur kualitas pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kota Banjar dalam upaya mewujudkan konsep *good governance* dapat ditarik kesimpulan bahwa lima indikator kualitas pelayanan publik tersebut telah secara keseluruhan diterapkan oleh Sekretariat Daerah Kota Banjar.

Walaupun tentu Sekretariat Daerah Kota Banjar perlu untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih memberikan dampak yang signifikan kepada kehidupan masyarakat itu sendiri, di sisi lain konsep *good governance* diharapkan dapat diimplementasikan secara lebih optimal agar terwujud tata kelola pemerintahan yang lebih baik di Sekretariat Daerah Kota Banjar.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Artikel ilmiah**

Darwin, S. (2014). *Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia-Surabaya*. Jurnal Strategi Pemasaran, 2(1), 1-12.

Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(2), 102-110.

Noviyanto, A., Rohayatin, T., & Fauzi, L. M. (2019). *Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi*. Jurnal Caraka Prabu, 3(1), 92-112.

Saputro, H. E. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik*. Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 2(1).

Siti Maryam, N. (2016). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.

Yuliono, R. N., & Ngumar, S. (2019). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA), 8(6).

#### **Buku & e-Book**

Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Diakses melalui iPusnas.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. Diakses melalui iPusnas.

Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajagrafindo Persada. Diakses melalui iPusnas.

- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “kepemerintahan yang baik”*. Bagian Kedua Edisi Revisi. CV Mandar Maju
- Sinambela, L., P. dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tomo, H., S. (2019). *Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance*. Jakarta: Indocamp. Diakses melalui iPusnas.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**Dokumen Resmi**