

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Dean Destyarama¹, Etih Henriyani², Ahmad Juliarso³

Universitas Galuh Ciamis^{1,2,3}
E-mail : deandestyarama1234@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi kualitas pelayanan belum berjalan secara optimal. Rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan publik . Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik . Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 7 (tujuh) orang yang terdiri dari Sekretaris Kelurahan, Kasi Pemerintahan Keamanan dan Ketertiban, Kasi Pemberdayaan Masyarakat, Staf Pegawai dan 3 orang masyarakat dengan alasan informan tersebut dapat memberikan informasi yang jelas. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik belum sepenuhnya optimal, dimana dari beberapa indikator yang dijadikan alat ukur penelitian, masih ada indikator yang belum optimal yaitu adanya kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kemampuan dalam merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada masyarakat dan pegawai memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik , hal ini dapat dilihat dari kurangnya kesiapan pegawai dalam menangani permasalahan. dan kurangnya terjalannya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat. Upaya-upaya yang dilakukan, antara lain : pegawai dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, misalkan masyarakat yang meminta surat keterangan atau pengantar dapat dilakukan dengan baik dan tanggungjawab, Kemampuan pegawai dalam memiliki kecermatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat, Kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat sudah diperhatikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan pegawai dalam menangani permasalahan dan Terjalinya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, Kelurahan Cigembor*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar

pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2018:55) mengatakan bahwa kualitas

pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dalam menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Akan tetapi seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah

Kantor Kelurahan Cigembor merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan diwilayahnya. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Cigembor diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan kepemilikan tanah, surat keterangan kelahiran dan surat keterangan kematian. Proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Cigembor dapat

dilihat dari pada pegawai sebagai pemberi layanan pada kantor tersebut pegawai yang merupakan tulang punggung dari pada satuan unit kerja. Mengingat sangat pentingnya kualitas pelayanan terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cigembor, kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur yang ada di Kelurahan Cigembor harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat

Berdasarkan peninjauan awal, ditemukan masalah, bahwa belum optimalnya kualitas pelayanan, hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Pegawai tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Contohnya masih ada masyarakat yang meminta surat keterangan atau pengantar harus datang lebih dari dua kali.
2. Kurangnya tingkat kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Contohnya : Adanya keluhan masyarakat yang tidak mendapatkan respon dengan cepat dari pegawai dalam menangani setiap permasalahan
3. Kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat kurang diperhatikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kesiapan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat
4. Kurangnya terjalinnya komunikasi yang baik antara pegawai dengan

masyarakat di Kelurahan Cigembor. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat

KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas

Menurut Goeth dan Davis (Tjiptono, 2012:51), “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan Atmaja (2018:11) menyatakan bahwa, “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan”

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015:14). Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 : “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

3. **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Lewis & Booms dalam (Tjiptono, 2012 : 157), “Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Ibrahim (Hardiansyah, 2018 : 55) mengatakan bahwa: “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”. Sampara dalam (Hardiansyah, 2018 : 55) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.”

4. **Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Dimensi yang dapat menentukan keberhasilan dalam kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2018 : 63) untuk lebih jelasnya akan peneliti uraikan secara terperinci sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Berwujud), kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan

pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan), adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. *Responsiveness* juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.

4. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan

untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

5. *Empathy* (Empati), adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan

5. Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat dalam wilayah kerja Kecamatan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, disebutkan bahwa Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan yang dipimpin oleh lurah yang berada dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali Kota melalui camat

METODE

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan jenis deskriptif yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

2. Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini, digunakan satu variabel. Adapun variabel yang difokuskan dalam penelitian ini adalah

pada kualitas pelayanan publik. Sedangkan aspek kajian dalam penelitian ini adalah tentang dimensi yang dapat menentukan keberhasilan dalam kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (Hardiansyah, 2018:72) sebagai berikut:

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.
- b. Keandalan (*Reliability*), atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*Assurance*), atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan perusahaan.
- e. Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki

waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

3. Data

Menurut Wahyudi (2012 : 3) mengemukakan bahwa “data adalah suatu *file* ataupun *field* yang berupa karakter atau tulisan dan gambar”. Menurut Sutarman (2012 : 3) mengemukakan bahwa “data adalah fakta dari suatu pernyataan yang berasal dari kenyataan, dimana pernyataan tersebut merupakan hasil pengukuran atau pengamatan”

4. Sumber Data

Dalam melaksanakan penelitian, diperlukan data yang akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan pembahasan dan analisis. Menurut Lofland (Moleong, 2014 : 157) mengatakan bahwa “sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.

Berdasarkan sumber data diatas, maka penulis mengklasifikasikan sumber data pada penelitian ini menjadi sumber data primer dan sekunder, seperti dikemukakan berikut:

1. Sekretaris Kelurahan;
2. Kasi Pemerintahan Keamanan dan Ketertiban
3. Kasi Pemberdayaan Masyarakat, Staf Pegawai.
4. Tokoh Masyarakat

Dengan demikian maka penulis mengambil informan sebanyak 7 (tujuh) orang dengan alasan informan tersebut dapat memberikan informasi yang jelas kepada penulis.

5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018 : 224) teknik pengumpulan data adalah “teknik pengumpulan data dengan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan”

a. Studi Kepustakaan

Pada studi pustaka ini penulis melakukan pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan

b. Studi Lapangan

Studi dokumentasi merupakan Dalam metode ini, penulis mengumpulkan data secara langsung dengan terjun langsung ke lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi

6. Teknik Pengolahan / Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Mantja (Gunawan, 2013 : 210) juga berpendapat bahwa, “analisis data kualitatif akan mencakup penelusuran data, melalui catatan-catatan (pengamatan lapangan) untuk menemukan pola-pola budaya yang dikaji oleh peneliti”

Adapun penjelasan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman (Gunawan, 2013 : 210) ini adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*).

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting kemudian dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2012 : 247). Pada tahap ini peneliti memilah informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan penelitian. Setelah direduksi data akan mengerucut, semakin sedikit dan mengarah ke inti permasalahan sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Setelah dilakukan direduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data digunakan untuk meningkatkan pemahaman khusus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut uraian hasil wawancara yang dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik yang mengacu kepada pendapat Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:72) tentang kualitas pelayanan yang selanjutnya akan peneliti jabarkan ke dalam beberapa indikator kualitas pelayanan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

a. Pegawai memiliki penampilan yang rapi dalam melayani masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan yaitu pegawai memiliki penampilan yang rapi dalam melayani masyarakat secara umum sudah dilaksanakan dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari penampilan yang bersih dan elegan dengan menggunakan seragam yang dilengkapi dengan atribut tanda pengenal. Selain itu rambut yang selalu rapi dan wajah harus selalu bersi untuk memberikan daya tarik terhadap masyarakat dan adanya penggunaan seragam dengan atribut lengkap, rambut yang rapi dan wajah yang bersih yang dapat memberikan kesan atau citra positif terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, sehingga adanya penampilan pegawai yang rapi dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

b. Fasilitas ruang tunggu memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan yaitu fasilitas ruang tunggu memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat secara umum sudah dilaksanakan dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari tersedianya kursi yang memberikan kenyamanan kepada masyarakat, tersedianya media informasi berupa papan pengumuman dan tersedianya fasilitas akses internet dengan menyediakan wifi gratis dan tempat parkir yang cukup luas dan didukung dengan komputer dan perangkat lain yang mempermudah pegawai untuk bekerja

2. Keandalan (*Reliability*)

a. Adanya kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik yaitu adanya kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat secara umum sudah dilaksanakan dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak dan

memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal input data sebelum melakukan proses terlebih dahulu melakukan pengecekan, kemudian memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dalam hal ini ketika masyarakat memiliki permasalahan pegawai memberikan solusi dengan cepat

b. Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat secara umum sudah dilaksanakan dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan dapat memperlihatkan sikap yang santun dan ramah tamah, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, prosedur dalam persyaratan yang diberikan pegawai tidak mempersulit masyarakat dengan membantu masyarakat yang kebingungan dan bersedia dengan senang hati untuk selalu melayani kebutuhan dari masyarakat. Kemudian pelayanan yang diberikan dapat mempermudah masyarakat seperti pembuatan surat keterangan kartu keluarga dan KTP sangat cepat dan dapat dipertanggungjawabkan

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Kemampuan dalam merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi kemampuan dalam merespon masyarakat yang ingin

mendapatkan pelayanan secara umum sudah dilaksanakan dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari setiap adanya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung atau tidak langsung petugas kami langsung menanggapi dengan cepat atas keluhan tersebut sesuai keinginan yang disampaikan oleh setiap masyarakat dengan tepat waktu dan kecepatan pegawai dalam melakukan setiap keluhan yang diberikan oleh masyarakat, pegawai cukup sigap dalam memberikan tanggapan yang dapat dimengerti oleh masyarakat

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat terhadap masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan yaitu pegawai melakukan pelayanan dengan cepat terhadap masyarakat secara umum sudah dilaksanakan dengan baik hal tersebut dapat dilihat dari adanya penanganan setiap keluhan masyarakat dapat ditanggapi dengan sigap dan dapat diselesaikan tepat waktu. Contohnya masyarakat mengeluhkan adanya kesalahan penulisan nama pada surat keterangan akte lahir anak pegawai dapat memperbaikinya langsung waktu itu. Kemudian setiap keluhan dari masyarakat dapat direspon dengan baik dan dapat diselesaikan dengan tepat waktu

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan yaitu pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada masyarakat secara umum sudah dilaksanakan dengan cukup baik hal tersebut dapat dilihat pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat dilihat adanya ketepatan waktu yang diberikan oleh pegawai apabila masyarakat yang mengikuti prosedur yang ditempuh dengan cara melakukan pengecekan persyaratan yang diajukan dan apabila memenuhi persyaratan langsung dilakukan pembuatan pada hari itu dengan waktu yang ditentukan oleh pegawai dan Kelurahan Cigembor berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik, masalah pengajuan permohonan berkas seperti keterangan perpindahan dan pendataan ulang dapat selesai paling lambat dalam waktu seminggu, hal ini dilakukan agar masyarakat tidak merasa dirugikan oleh Kantor Kelurahan Cigembor dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan tepat waktu, agar masyarakat bisa terus memenuhi terhadap kebutuhannya

b. Adanya jaminan legalitas dalam pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan yaitu adanya jaminan legalitas dalam pelayanan kepada masyarakat secara umum sudah dilaksanakan dengan

cukup baik hal tersebut dapat dilihat pegawai bertanggung jawab terhadap tugas mereka juga cekatan dalam berkerja, dan cukup disiplin, hal ini membuat masyarakat tidak perlu berulang-ulang ke Kantor Kelurahan untuk menyelesaikan urusan administrasinya, begitu ada masyarakat yang datang, pegawai langsung melayaninya dengan baik dan penuh tanggung jawab dan adanya bukti identitas pegawai yang secara legal sebagai petugas atau pegawai di Kelurahan Cigembor serta adanya pembubuhan tanda tangan dan stempel yang berakaitan dengan administrasi sehingga dapat menyakinkan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan

5. Empathy (Empati)

a. Pegawai dapat mendahulukan kepentingan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan yaitu pegawai dapat mendahulukan kepentingan masyarakat secara umum sudah dilaksanakan dengan cukup baik hal tersebut dapat dilihat adanya rasa perhatian yang penuh terhadap masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Masyarakat berhak merasakan kepuasan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Cigembor pelayanan publik sebagai jasa yang berhak diterima oleh masyarakat dan pengarahannya ketika terjadi kesalahan dalam melakukan *input* data yang tidak sesuai aslinya dan

dan pegawai dapat langsung menanggapi hal tersebut dengan cepat.

b. Pegawai memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik yaitu adanya pegawai memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat secara umum sudah dilaksanakan dengan cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari adanya keramahan dari pegawai agar masyarakat yang akan melakukan pelayanan bisa menikmati dan merasa mudah dalam sistem pelayanan baik dari segi pelayanan surat menyurat atau pelayanan yang lain. Untuk mempermudah masyarakat di Kelurahan Cigembor untuk urusan administrasi dan adanya respon yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya perhatian dengan menyapa masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Publik belum sepenuhnya optimal, dimana dari beberapa indikator yang dijadikan alat ukur penelitian, masih ada indikator yang belum optimal yaitu Adanya kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kemampuan dalam merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada

masyarakat dan pegawai memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan publik antara lain : Kurangnya tingkat kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Contohnya : Adanya keluhan masyarakat yang tidak mendapatkan respon dengan cepat dalam menangani permasalahan, hal ini dapat dilihat dari ketika pegawai melakukan kesalahan pengetikan dalam penulisan nama atau alamat yang tidak sesuai dengan identitas KTP pada surat permohonan, pegawai hanya menyimpan data tersebut tidak langsung melakukan perbaikan, Kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat kurang diperhatikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kesiapan pegawai dalam menangani permasalahan, seperti membantu masyarakat yang ingin membuat surat permohonan pembuatan Kartu Keluarga, Pegawai tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Contohnya masih ada masyarakat yang meminta surat keterangan atau pengantar harus datang lebih dari dua kali dan Kurangnya terjalannya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat di Kelurahan Cigembor. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat. Upaya-upaya yang dilakukan, antara lain:

pegawai dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Contohnya masyarakat yang meminta surat keterangan atau pengantar dapat dilakukan dengan baik dan tanggungjawab, Kemampuan pegawai dalam memiliki kecermatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat, Kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat sudah diperhatikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan pegawai dalam menangani permasalahan dan Terjalinya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat di Kelurahan Cigembor.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi

- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPF
- Ismail, Nawari. 2015. *Metodologi Penelitian Untuk Studi Islam*. Yogyakarta: Samudra Biru
- Moleong, J, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, Dedy. 2016. *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.