

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Pemerintah pusat dalam penyelenggaraan pemerintah daerah memberikan kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya berdasarkan Undang-Undang Dasar Nomor 23 tahun 2014. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan dan pemberdayaan. salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan efisien.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia. Memajukan kesejahteraan umum mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan Keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. seiring dengan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang

berkualitas dan pelayanan yang lebih optimal seperti pelayanan yang cepat, tidak dipersulit, dan pelayanan yang ramah. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan pelayanan. Layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat akan menjadi tolak ukur dalam kualitas pelayanan itu sendiri.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat sebagai instansi pemerintah dituntut meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Baik buruknya kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang diberikan, mampu memenuhi harapan masyarakat. Karena itu pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat. Sebagai instansi pemerintah, maka pemberian pelayanan yang pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, telah berupaya

memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor tersebut.

Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat memiliki beberapa jenis pelayanan Seperti Pelayanan Surat Pengantar Nikah, Pelayanan Registrasi Surat Kuasa, Pelayanan Surat Keterangan Janda/Duda, Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Pelayanan Pengesahan Surat Permohonan Kredit, Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha, Pelayanan Surat Keterangan Pindah keluar, Pelayanan Surat Keterangan Waris, Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang, Pelayanan Surat Pengantar Cerai. Pelayanan-pelayanan ini biasa masyarakat dapatkan di loket pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pelayanan di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat terlihat pada umumnya sudah cukup baik karena masyarakat bisa dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan kan di kantor lurah tersebut. Di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan untuk mengurus surat perizinan yang diperlukan karena semua pelayanan yang ada sudah digratiskan. Prosedur dan produk pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak sudah cukup jelas dan sudah ada di SOP (Standar Operasional Prosedur) namun sebagian masyarakat tidak mengetahui bagaimana proses dari

pembuatan surat yang diinginkan. Produk pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen atau surat resmi yang dibutuhkan oleh publik. Masyarakat akan mendapatkan pelayanan jika semua persyaratan sudah terpenuhi, seperti pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah (SKBM) masyarakat yang membutuhkan surat ini perlu memenuhi persyaratan seperti Pengantar RT, Fotokopi KK, Surat Pernyataan oleh yang bersangkutan bermaterai Rp.10.000,-. Dengan catatan untuk Persyaratan KTP dan KK yang berfotocopy wajib melampirkan atau menunjukkan asli atau legalisir. Petugas pelayanan akan segera memproses surat pelayanan yang diperlukan masyarakat jika semua persyaratan sudah terpenuhi.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara ada beberapa permasalahan yang ditemukan di antaranya yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas masih belum sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur). Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Diantaranya adalah pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SOP yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Surat Keterangan Belum Menikah (SKBM). Berikut ini SOP tentang surat keterangan belum menikah di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara:

Tabel 1.1 Standar (Operasional Prosedur Pelayanan) Surat Keterangan Belum Menikah

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pengantar RT, Fotocopy KTP, Fotocopy KK, Surat Pernyataan oleh yang bersangkutan bermaterai Rp. 10.000,- Catatan: Untuk persyaratan KTP dan KK yang berfotocoy wajib melampirkan/menunjukkan asli/legalisir
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas permohonan 2. Petugas membuat dan menerbitkan Surat Keterangan Belum Menikah 3. Pemohon Menerima Surat Keterangan Belum Menikah
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam 5 Menit

4	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Belum Menikah
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1.Petugas:Lurah/Sekretaris Lurah 2.Kotak Pengaduan/Kotak Saran

Sumber: Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa standar waktu yang diberikan pada pelayanan surat keterangan belum menikah yaitu 1 jam 5 menit namun kenyataannya Bisa membutuhkan lebih dari 5 jam bahkan sampai 24 jam sehingga penerima layanan harus datang kembali besok harinya untuk mengambil suratnya. Hal ini menyebabkan waktu penerima layanan menjadi terbuang karena sebagian dari masyarakat ada yang izin kerja untuk mengurus keperluan nya di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat tersebut. Ketika Surat Keterangan Belum Menikah (SKBM) tidak dapat selesai dalam sehari maka mereka terpaksa harus ijin besok harinya untuk mengambil surat tersebut.

Penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu petugas yang menjaga loket pelayanan di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara sudah memiliki etika yang baik, hal dapat dilihat dari cara mereka berbicara dan memperlakukan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan. Petugas loket pelayanan dengan ramah melayani masyarakat dan sopan dalam berbicara maupun berpakaian sesuai dengan SOP yang telah diterapkan. Masyarakat yang sedang mengurus surat di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat sudah terlihat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang baik dan tidak ada berkomentar negatif tentang pelayanan yang diberikan.

Terkait dengan petugas pelayanan di loket tersebut masih ada masalah tentang pergantian petugas loket pelayanan yang tidak ada menyerahkan tugas atau laporan kerja kepada petugas di hari selanjutnya dikarenakan tidak adanya jadwal piket petugas loket pelayanan sehingga menimbulkan beberapa masalah seperti tidak diketahuinya surat dan tertundanya pembuatan surat-menyurat tersebut. Tentunya hal tersebut akan sangat berpengaruh bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan di kantor lurah. Contohnya,

tertundanya keperluan masyarakat yang disebabkan tidak tahunya petugas pelayanan mengenai tugas layanan di hari sebelumnya. Sehingga saat petugas loket pelayanan bertugas di hari berikutnya tidak mengetahui layanan-layanan kerja di hari sebelumnya. Masyarakat yang mengurus surat tersebut akan merasa terganggu dan dipersulit karena pelayanan yang diberikan oleh petugas kurang baik.

Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara memiliki 1 loket pelayanan umum, terdapat dua sampai empat pegawai yang bertugas di dalam pelayanan tersebut. Setiap harinya Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara dapat melayani 15-30 orang. Dimana setiap orang memerlukan pelayanan yang berbeda-beda seperti pelayanan Surat pengantar nikah, registrasi surat kuasa, surat keterangan Janda/duda, surat keterangan belum menikah, surat keterangan tidak mampu, pengesahan surat permohonan kredit Perumahan Rakyat KPR, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan pindah keluar, surat keterangan waris, surat keterangan pindah datang, Surat pengantar cerai, dan lain-lainnya. Loket layanan ini buka dari jam 7:15-15:45, Senin-Jumat, istirahat dari jam 12:00-13:00, dan istirahat pada hari Jumat jam 11:00-13:00.

Selain permasalahan yang telah dijelaskan masih ada masalah yang berkaitan dengan pelayanan seperti banyaknya keluhan dari masyarakat atas pelayanan di kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara yaitu, keluhan tentang lama pembuatan surat Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah, dan adanya surat pelayanan masyarakat yang tertukar. Terkait dengan masalah banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan, sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara juga menjadi faktor masalah dari keluhan tersebut. Karena prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara masih dikatakan kurang memadai karena kurangnya kursi di ruang tunggu. Dapat sehingga hal ini dapat menimbulkan Citra yang kurang baik terhadap instansi

pemerintah tersebut, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, maka penulis tertarik untuk membahas dan mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan. Maka penulis tertarik melakukan penelitian di kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat dengan judul “Kualitas Pelayanan Umum di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Kota Pontianak Tenggara”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui pelayanan di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Kota Pontianak Tenggara.

1.2.2 Manfaat Penulisan

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat yang berarti, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi pegawai dalam memilih penerapan pelayanan yang berkualitas tentang tata kelola kantor dalam kegiatan pelayanan .

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta membangun mental penulis terhadap pekerjaan sesungguhnya.

b. Bagi Dinas

Sebagai bahan masukan bagi pegawai dalam memilih penerapan pelayanan yang berkualitas dalam kegiatan pelayanan.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Kualitas

Kualitas dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pula mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Kadir (2001, hal. 19) menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami), karena harapan para konsumen akan selalu berubah. setiap standar baru ditemukan, maka Konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir atau (meningkatkan kualitas kontinuitas). Nasution (2004, hal. 47) menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dalam perspektif *Total Quality Management (TQM)*, kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Kualitas merupakan suatu proses di dalam penelitian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1998) yang dikutip oleh (Nasution 2004, hal. 47) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelanggan lah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Yamit (2010, hal. 22) menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- a. *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- b. *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- c. *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- d. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- e. *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- f. *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- g. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

1.3.2 Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk pembuatan melayani. Secara umum

pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 disebutkan bahwa: "pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan adalah suatu kegiatan urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2015, hal. 5). pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006, hal. 16-17). Lebih lanjut (Moenir 2001, hal. 47) menerangkan bahwa:

Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Di samping itu, ia juga menambahkan bahwa kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.

Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak atau (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Menurut Napitupulu (2007, hal. 164): "pelayanan adalah serangkaian kegiatan suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang,

lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut". Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005, hal. 2):

"Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ada.

1.3.3 Konsep Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut wyckof yang dikutip Tjiptono (2014, hal. 59), yaitu sebagai berikut; "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Apabila jasa atau pelayanan diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa dan pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Ratminto dan Atik (2010 hal. 6) kualitas pelayanan adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, ada rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Standar pelayanan merupakan ukuran untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Ratminto dan Atik (2005 hal. 24) menyebutkan standar pelayanan sekurang-kurangnya sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Menurut Tjiptono (2015, hal. 51) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2007, hal. 71) definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk di dalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan di atas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005, hal. 39) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan atau pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan atau pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau pengunjung.

Tinjauan mengenai konsep kualitas Tinjauan mengenai konsep kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh beberapa besar kesenjangan atau (gap) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Prasuraman (2001, hal. 162) bahwa konsep pelayanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya parasuraman (2001, hal. 32) menyimpulkan terdapat 5 dimensi SERVQUAL (dimensi kualitas pelayanan):

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik(Gedung, dan lain sebagainya), Peralatan dan perlengkapan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang

sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, Kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

1.3.4 Pelayanan Umum di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koperasi yang efektif dalam memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi Publik.

Aparatur Pemerintah di kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara sudah bekerja dengan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini ditandai dengan adanya kesadaran dari setiap aparatur Pemerintah dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang sudah ditentukan. Berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan agar kebutuhan pelayanan masyarakat dapat terpenuhi secara maksimal.

Pelayanan di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara memang sudah diberikan semaksimal mungkin tapi masih ada beberapa masalah seperti pelayanan yang diberikan tidak sesuai SOP. Pelayanan yang tidak sesuai SOP tersebut adalah tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Tidak semua pelayanan yang diberikan sesuai waktu yang tercantum dalam SOP yang ada. Hal ini dikarenakan surat yang diajukan tidak ada yang menandatangani karena orang menandatangani tidak ada ditempat. Jadi beberapa dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus datang kembali untuk mengambil surat yang diperlukan. Karena hal seperti ini menyebabkan citra pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara terkesan kurang baik.

Bentuk pelayanan umum di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara adalah sebagai berikut:

- A. Pelayanan surat pengantar nikah, jangka waktu pelayanan 1 jam. Syarat surat pengantar RT, Fotocopy KTP, Fotocopy KK, Pas foto 3x4 Warna 1 lembar,
- B. Fotocopy akte kematian, Akta perceraian (Bagi janda/duda) Fotocopy surat pindah agama, Fotocopy surat keterangan dari Vihara/gereja (Non muslim)
Surat pernyataan belum menikah dari pemohon yang dilengkapi dengan materai Rp10.000,- dan diketahui oleh orang tua/wali, Fotocopy KTP Orang tua/wali, lunas PBB tahun berjalan, Catatan:

1. Untuk persyaratan KTP dan KK yang ber Fotocopy wajib melampirkan menunjukkan asli atau dilegalisir.
 2. Surat kuasa wajib bermaterai Rp 10.000,-.
- C. Pelayanan registrasi surat kuasa, jangka waktu pelayanan 45 menit. syarat Fotocopy KK dan KTP pemberi dan penerima kuasa, pengantar RT tempat domisili pemberi kuasa.
- D. Pelayanan surat keterangan janda/duda, jangka waktu pelayanan 1 jam. syarat pengantar RT, akta kematian, akta cerai, Fotocopy KTP, Fotocopy KK.
- E. Pelayanan surat keterangan belum menikah, jangka waktu pelayanan 1 jam 5 menit. syarat pengantar RT, Fotocopy KK, Fotocopy KTP, surat pernyataan oleh yang bersangkutan bermaterai Rp 10.000,- Catatan: Untuk persyaratan KTP dan kakak yang baru Fotocopy wajib melampirkan/menunjukkan asli atau dilegalisir.
- F. Pelayanan surat keterangan tidak mampu, jangka waktu pelayanan 55 menit. Syarat pengantar RT, Fotocopy KK dan Fotocopy KTP.
- G. Pelayanan pengesahan surat permohonan kredit Perumahan Rakyat (KPR), jangka waktu pelayanan 45 menit. Syarat pengantar RT yang menjelaskan jenis usaha, tempat usaha, h&m hasil rata-rata per bulan, dan belum memiliki rumah Fotocopy KK dan Fotocopy KTP dan apabila usahanya berada di wilayah kelurahan/kecamatan lain harus melampirkan surat keterangan domisili usaha dari Lurah setempat.
- H. Pelayanan surat keterangan domisili usaha, jangka waktu pelayanan 45 menit. Syarat pengantar RT, Fotocopy KTP, Fotocopy KK, sketsa lokasi usaha, Fotocopy sertifikat tanah, lunas PBB tahun berjalan, surat penumpangan/sewa, akta pendirian.
- I. Pelayanan surat keterangan pindah keluar, jangka waktu pelayanan 1 jam. syarat pengantar RT, asli dan Fotocopy KTP, asli dan Fotocopy kartu keluarga.

J. Pelayanan surat keterangan waris, jangka waktu pelayanan 1 jam 20 menit. syarat surat pengantar RT, Fotocopy akta kematian, Fotocopy KTP seluruh ahli waris, Fotocopy KK seluruh ahli waris, Fotocopy KTP saksi 2 (dua) orang yang tidak memiliki hubungan keluarga, surat pernyataan ahli waris bermaterai Rp 10.000,- surat pernyataan silsilah ahli waris dengan dua orang saksi yang tidak memiliki hubungan keluarga, Fotocopy surat nikah waris/ itsbat nikah, surat bermaterai Rp 10.000,- Fotocopy akte kelahiran bagi ahli waris di bawah umur, Fotocopy putusan pengadilan/notaris tentang adopsi(jika ada), Lunas PBB tahun berjalan, surat bermaterai Rp 10.000,- Catatan:

1. Untuk persyaratan KTP dan KK yang berFotocopy wajib melampirkan/menunjukkan asli atau legalisir.
2. Surat kuasa wajib bermaterai Rp 10.000,-.

K. Pelayanan surat keterangan pindah datang, jangka waktu pelayanan 1 jam. Syarat pengantar RT tujuan, Fotocopy KTP, Fotocopy KK, surat keterangan pindah dari daerah asal.

L. Pelayanan surat pengantar cerai, jangka waktu pelayanan 1 jam. Syarat pengantar RT, Fotocopy KTP pemohon, Fotocopy KK, Surat Pernyataan diatas materai Rp10.000,- dengan 2 saksi yang memiliki hubungan keluarga dari pihak suami.

M. dan istri dan mengetahui ketua RT, Fotocopy KTP saksi, Fotocopy surat nikah, lunas PBB tahun berjalan, Catatan:

1. Untuk persyaratan KTP dan KK yang ber Fotocopy wajib melampirkan/menunjukkan asli atau dilegalisir.
2. Surat kuasa wajib bermaterai Rp 10.000,-.

Jangka waktu pelayanan di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara bervariasi dari 45 menit sampai 1 jam 20 menit, tergantung dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Biaya atau tarif pelayanan umum di kantor

Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara sebesar (Rp.0;-) /tidak dipungut biaya. Sistem mekanisme prosedur pelayanan di kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara yaitu pertama pemohon menyerahkan berkas permohonan, kedua petugas membuat, mengesahkan dan menetapkan surat yang diajukan, ketika pemohon menerima surat yang diajukan. Penanganan pengaduan masukan dapat diajukan kepada lurah dan sekretaris lurah Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara, dapat melakukan pengaduan melalui kotak pengaduan atas saran.

1.4 Metode Penulisan

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan atau subjek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain). Hal ini sesuai dengan pendapat Nawawi (1983, hal. 62) menyatakan penelitian deskriptif adalah: "menggambarkan keadaan objek/objek penelitian baik yang berupa orang, lembaga, masyarakat sebagaimana adanya ".

Penulisan ini dilakukan dengan mengamati langsung fakta yang ada di lokasi penelitian untuk memperoleh data serta keterangan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

1. Subjek dan Objek Penulisan

a. Subjek Penulisan

Subjek penulisan merupakan suatu komposisi yang penting penulisan, berupa sumber data dan informasi yang menunjang terselesainya penulisan. penulis menggunakan teknik purposive sampling, yaitu sumber yang dianggap paling mengetahui apa yang akan di Tulis. subjek-subjek yang dipilih merupakan orang-orang yang mengetahui informasi mengenai penulisan ini.

subjek penulisan yang terpilih adalah sebagai berikut:

1. Sekretaris Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara

2. Kepala Seksi Pemerintahan kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara.
3. Dua orang petugas pelayanan umum Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara.
4. Tiga orang masyarakat pengguna layanan di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara.

2. Objek Penulisan

Objek penulisan adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dari sasaran penulisan. sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan, penilaian, sikap pro kontra, simpati antipati, keadaan batin, dan bisa juga berupa proses. Objek dalam penulisan ini adalah mengenai kualitas pelayanan umum di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpul Data

1. Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini adalah;

- a) Observasi, penulis datang ke tempat yang ingin diteliti tetapi tidak terlibat dalam kegiatan tersebut, penulis akan mengobservasi kegiatan di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan umum dan pencatatan dilakukan saat pengamatan berlangsung.
- b) Wawancara, cara yaitu mengadakan tanya jawab dan komunikasi secara langsung dengan informan yang mengetahui permasalahan tentang kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Bangka Belitung Darat Pontianak Tenggara dengan maksud untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan ini. Untuk memperoleh data dari informan sebagai sumber data yang sangat penting, maka dalam

penulisan ini diperlukan wawancara secara mendalam (depth interviewing). Dalam melakukan wawancara mendalam situasi tanya-jawab seperti dalam proses interogasi. Dalam H. B Sutopo (2002, hal. 58) tujuan utama melakukan wawancara adalah untuk menyajikan konstruksi saat sekarang dalam suatu konteks mengenai para pribadi, peristiwa, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, tanggapan atau persepsi, tingkat dan bentuk keterlibatan dan sebagainya, untuk merekonstruksi beragam hal seperti itu sebagai bagian dari pengalaman masa lampau, dan memproyeksikan hal-hal itu dikaitkan dengan harapan yang bisa terjadi di masa yang akan datang.

- c) Dokumentasi , yaitu suatu teknik mengumpulkan data yang berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya.

2. Alat pengumpulan data dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a) Pedoman wawancara

Pedoman Wawancara adalah alat perlengkapan atau pembantu untuk mendapatkan informasi dalam penulisan, dimana dalam pedoman informasi ini disusun secara sistematis sesuai dengan peralatan yang disediakan dan setiap pertanyaan yang diberikan berkaitan dengan masalah yang ingin ditulis dan kemudian pedoman informasi ini akan dikembangkan lebih lanjut.

- b) Pedoman Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penulisan dan pencatatan tentang keadaan atau fenomena yang diselidiki atau dijumpai secara sistematis.

- c) Alat Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menambah data tambahan sebagai penguat data (Kartono, 1980, hal. 150). Dokumentasi

berupa foto-foto yang berkaitan dengan pelayanan pegawai serta dokumendokumen mengenai kedisiplinan seperti daftar kehadiran atau absensi pegawai yang dianggap mendukung penulisan.

1.4.2 Teknik Analisa Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan analisa data kualitatif yaitu analisa data dengan cara mengumpulkan data dan informasi agar mempermudah proses pengolahan data. metode kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. dalam metode kualitatif, penulisan adalah instrumen kunci. Oleh karena itu penulis harus mempunyai bekal teori dan wawasan yang luas sebagai pedoman untuk bertanya kepada narasumber, menganalisis data, mengelompokkan data, dan mengkonstruksi objek yang ditulis agar bisa dikembangkan menjadi lebih jelas.

Menurut (Miles dan hubermen, 2008), Mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Untuk memperoleh informasi yang jelas maka dilakukan reduksi data, reduksi data dilakukan dengan menggunakan cara pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan catatan lapangan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh

informasi yang jelas dari data tersebut, sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk Uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, Flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network jejaring kerja dan chart.

3. *Conclusion drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan tersebut merupakan pemaknaan terhadap data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, pengambilan kesimpulan dilakukan secara bertahap. pertama, menyusun simpulan sementara (tentatif), Tetapi dengan bertambahnya data maka perlu dilakukan verifikasi data. kedua, menarik kesimpulan akhir setelah kegiatan pertama selesai.