



Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Tarumajaya

Muhamad Lutfi Maulana

lutfixdj22@gmail.com

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Djuni Thamrin

djuni.thamrin@dsn.ubharajaya.ac.id

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Matdio Siahaan

matdio.siahaan@dsn.ubharajaya.ac.id

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Joseph Martinio Jocrien Renwarin

joseph.renwarin1@gmail.com

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Hadita

hadita@dsn.ubharajaya.ac.id

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Korespondensi penulis: *lutfixdj22@gmail.com*

Abstract. *The aim of this research is to determine the quality of public services and the factors that influence public services in Setia Asih Village, Taruma Jaya District, Bekasi Regency. This research is qualitative descriptive research, namely research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately regarding facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation techniques. The research informants in this study were 1 Public Service employee as a key informant, and approximately 17 community service users as supporting informants. Data analysis in this research uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that the analysis of the quality of public services in Setia Asih Village, Taruma Jaya District is by using 3 important aspects, namely (1) Accessibility (2) Service Quality (3) Community Satisfaction and the low quality of public services in Setia Asih Village, Taruma Jaya District is caused by several existing indicators in dimensions, Reliability, and Emphaty have not been implemented in accordance with service standards. The indicators that are not yet in accordance with service standards are (1) the Reliability Dimension, namely the employee's lack of mastery in using service tools. (2) The empathy dimension, namely whether employees are less friendly in the service process or still appear indifferent.*

Keywords: *Quality, Service, public.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Taruma Jaya Kabupaten bekasi. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang pegawai Pelayanan Umum sebagai informan kunci, dan kurang lebih 17 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Taruma Jaya ialah dengan menggunakan 3 aspek penting yaitu (1)

Aksebilitas (2) Kualitas Pelayanan (3) Kepuasan Masyarakat dan rendahnya kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih Kecamatan TarumaJaya disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi, *Reliability*, dan *Emphaty* belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indicator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi Keandalan (*Reliability*) yaitu kurang menguasainya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. (2) Dimensi empathy (empati) yaitu kurang ramahnya pegawai dalam proses pelayanan atau masih terlihat cuek.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, publik.

LATAR BELAKANG

Pelayanan sebagai rangkaian tindakan untuk memberikan hak dan memenuhi kebutuhan mendasar masyarakat. Pelayanan dapat diberikan dalam bentuk pelayanan dan jasa. mengartikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain dengan tujuan untuk memuaskan pihak tersebut atas produk dan jasa yang diberikan. (Kholizah, 2024)

Pelayanan publik adalah layanan atau serangkaian program yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara terhadap produk, layanan, dan dukungan administratif dari penyedia layanan publik. Menyelenggarakan pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam pemenuhan atas barang, jasa dan pelayanan administratif kepada setiap warga Negara. (Maulidiah, 2021)

Pelayanan publik menurut definisi yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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. Secara menyeluruh telah dijabarkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenai apa yang dimaksud oleh pelayanan publik. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan dengan kata lain bahwa semua orang tanpa terkecuali, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dapat memperoleh pemenuhan kebutuhan atas pelayanan barang, jasa, dan/atau administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. (Yuliantini & Pramita, 2022)

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. (Ristiani, 2020)

KAJIAN TEORITIS

Konsep Kualitas

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2000) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa

pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas dari pelayanan publik merupakan salah satu bentuk terciptanya hubungan harmonis dan dinamis antara masyarakat sebagai pengguna layanan seperti jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan masyarakat dapat diartikan sebagai pelayanan yang berkualitas. Sebaiknya jika terdapat ketidaksesuaian terhadap layanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan masyarakat, dapat diartikan sebagai pelayanan yang tidak berkualitas. Kualitas baik atau buruknya dari suatu pelayanan, bukan berdasarkan dari persepsi penyelenggara melainkan berdasarkan sudut pandang dari penerima atau pengguna pelayanan (Cendana & Oktariyanda, 2022)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tugas wajib dari aparat pemerintah sebagai pengabdian kepada masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*), mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. (Access et al., 2019)

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan, Fandy Tjiptono (2008), adalah tingkat keiingguilan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan situasi objek untuk memenuhi harapan pelanggan dan memastikan bahwa layanan yang diterima atau dialami sesuai dengan harapan masyarakat sehingga kualitas dideskripsikan baik dan dapat memuaskan masyarakat (Alfadilla Khunaini, 2023)

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002) dalam Rezky (2018) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- 4) Faktor keterampilan petugas
- 5) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut yaitu menurut (Hasyim et al., 2021) :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “asuransi”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

(Samsudin, 2021) Berkaca dari permasalahan pelayanan publik maka diperlukan peningkatan kinerja pelayanan publik yang jujur, adil, tanpa pandang bulu dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi hal sangat penting mengingat bahwasanya tugas utama dari pegawai di instansi pemerintah adalah melayani masyarakat dengan setulus hati dan ikhlas dengan tidak memanfaatkan jabatan dan wewenang yang diamanahkan. Sehingga untuk mendalami permasalahan terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah maka fokus penelitian ini lebih kepada kinerja pelayanan publik. Semakin berkembangnya kesadaran masyarakat dalam mendapatkan hak pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah dituntut meningkatkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang pegawai Pelayanan Umum sebagai informan kunci, dan kurang lebih 17 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih, Kecamatan Tarumajaya dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa aspek penting:

1. Aksesibilitas

Seberapa mudah masyarakat dapat mengakses layanan yang disediakan oleh Kelurahan Setia Asih. Ini mencakup lokasi kantor kelurahan, jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Ketika penulis mewawancari pak Wawan mengenai aksesibilitas ini beliau mengatakan bahwa “lokasi kantor kelurahan cukup strategis mas karna didepan pasar dan kebetulan dekat rumah saya, untuk jam kerjanya juga sudah baik karna kan dari jam 8 pagi juga”.

2. Kualitas Pelayanan

Bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat, termasuk profesionalisme petugas, kejelasan prosedur, serta kemudahan dalam mendapatkan informasi dan petunjuk yang diperlukan. Aspek ini mencakup kecepatan dalam menanggapi permintaan layanan, akurasi dalam memberikan informasi, dan keberlanjutan komunikasi.

Penulis mewawancarai salah satu penduduk di sekitaran Kantor Kelurahan Setia Asih, Ibu Atun “Pelayanan yang diberikan pegawai kantor kelurahan Setia Asih ini jelas baik mas, seperti kaya ketanggapan pegawainya sudah cepat dalam menanggapi masyarakatnya terus memberikan informasi yang sudah cukup jelas juga”

3. Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Setia Asih, yang dapat diukur melalui survei kepuasan atau evaluasi langsung dari pengguna layanan.

Seperti yang penulis tanyakan kepada bapak mulyo mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Setia Asih “Sudah cukup puas mas, dengan pegawainya yang cepat dan juga professional dalam bekerja jadi ya menurut saya sudah puas lah mengenai pelayanannya”.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang menggunakan lima dimensi yang terdiri dari Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*emphaty*), Bukti fisik (*tangible*).

1. Kehandalan (*Reliability*)

kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Kelurahan Setia Asih sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, namun menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Namun ketika saya mewawancarai ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Ina pada tanggal 17 juni 2024 yang menyatakan bahwa, Saya tidak mengetahui apa itu SOP mas, ataupun standar pelayanan, jadi saya hanya menerima pelayanan seadanya saja”.

2) Ketanggapan (*responsiveness*)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kelurahan Setia Asih. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

1) Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, petugas pelayanan Kelurahan Setia Asih telah merespon masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh ibu Yuyun yang peneliti wawancarai pada tanggal 17 juni 2024 mengatakan bahwa, “Untuk petugas yang ada di ruang pelayanan sudah cukup merespon mas, namun petugas yang ada di loket lumayan terlihat cuek” Sejalan dengan apa yang dikatakan Ibu Yati.

Masyarakat akan merasa senang jika petugas merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Jika pegawai merespon setiap pengguna layanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi penyedia layanan dan pengguna layanan juga akan sangat merasa terbantu.

3) Keyakinan (*confidence*)

Keyakinan (*confidence*) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi assurance dalam upaya mengetahui pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Seperti yang diungkapkan oleh wahyu pada tanggal 18 juni 2024 bahwa, "Saya mengurus Surat keterangan ahli waris dijanjikan bahwa akan jadi besok dan diberikan bukti untuk pengambilan mas.

4) Empati (*emphaty*)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi masyarakat untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

1) Mendahulukan kepentingan masyarakat

peneliti mewawancarai bapak ahmad pada tanggal 18 juni 2024 mengatakan bahwa, "Pegawai disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan mas, buktinya sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya"

Mendahulukan kepentingan masyarakat memang penting karena masyarakat merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila masyarakat tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan.

5) Berwujud (*tangible*)

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih menunjukkan bahwa:

1) Penampilan pegawai

Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan Bapak Jamal yang diwawancarai pada tanggal 19 juni 2024 yang mengataka bahwa "Penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Penampilan pegawai juga bersih jadi enak juga untuk dipandang".

Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yaitu setiap petugas yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Penampilan dapat berpengaruh dalam proses

pelayanan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan aksesibilitas, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat sudah terlihat cukup baik. Selain itu hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih dapat diambil kesimpulan, keandalan, ketanggapan, dan keyakinan, empati, dan berwujud sudah cukup baik juga walaupun ada yang masih kurang sedikit dalam dimensi keandalan.

DAFTAR REFERENSI

- Access, O., Online, J., & Islam, U. (2019). 287210938. 8, 28–37.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Kholizah, Siti Nur. (2024). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan. 2(1), 1038–1048.
- Maulidiah, S. (2021). *Pelayanan publik. september 2016*, 1–6.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat)
- Yuliartini, N. P. R., & Pramita, K. D. (2022). Jurnal komunikasi hukum. *Jurnal Komunikasi Hukum, Volume 7 Nomor 1 Februari 2021*, 8(1), 469–480. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/issue/view/863>