

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PRIMA DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate)

Halfid Marwan Y. Hadad¹, Yaqub Cikusin², Suyeno³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: halfidmarwan8@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk dapat mengidentifikasi Kualitas Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate. (2) Untuk dapat mengidentifikasi Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dengan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yang antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Tabam dalam administrasi kependudukan yang diukur melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy). Rendahnya kualitas pelayanan terhadap dimensi Tangible, Reliability dan Assurance sehingga membuat masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut merasa kurang puas. Pada pelaksanaan kualitas pelayanan di Kelurahan Tabam terdapat faktor pendukung dan penghambat yang diantaranya Komunikasi dan Motivasi kerja menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan, sedangkan yang menghambat kualitas pelayanan meliputi Sumber Daya Manusia, Kurangnya Kedisiplinan Pegawai, Sarana dan Prasarana yang kurang mendukung dan Kesadaran Masyarakat.

Kata Kunci : Evaluasi, Kualitas Pelayanan Prima

Pendahuluan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian total atas keunggulan

suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Layanan yang berkualitas memegang peranan yang sangat penting dalam fungsi pemasaran. Kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat dapat tercapai dengan adanya keinginan kegiatan dan sesuatu yang diberikan. Oleh karena itu kemampuan salah satu masalah utama dalam menciptakan proses pertukaran antara manajemen dan masyarakat. Kualitas layanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk memperoleh sesuatu yang kita inginkan. Karena hal tersebut akan bermuara pada kepuasan.

Kelurahan Tabam merupakan salah satu Kelurahan yang memiliki penduduk dan juga memiliki wilayah termasuk wilayah yang luas dari kelurahan lain di bagian Kecamatan Ternate Utara. Penduduk Kelurahan Tabam sekitar 1.817 jiwa dan penduduk laki-lakinya sekitar 908 jiwa dan penduduk perempuannya sekitar 909 jiwa dengan presentase yang rendah dibandingkan dengan Kelurahan lainnya, akan tetapi luas wilayah Kelurahan Tabam juga termasuk wilayah yang luas sekitar 1.8 Km².

Kantor kelurahan Tabam merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan di wilayahnya sendiri. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Tabam diantaranya adalah 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 dan surat keterangan kelahiran. Maka dari itulah peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berkaitan dengan pemberdayaan perempuan dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima Dalam Administrasi Kependudukan (Studi pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate)”. Peneliti akan mengkaji bagaimana Kualitas Pelayanan Prima di Kelurahan Tabam dan faktor-faktor yang mendukung dan penghambat kualitas pelayanan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Prima Dalam Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate?
2. Apa Yang Menjadi Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate?

Tinjauan Pustaka **Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama dilakukan oleh Yunruth Marande pada tahun 2017 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gerbangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso”. Penelitian kedua dilakukan oleh Yayat Rukayat pada tahun 2017 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu”.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Juriko Abdussomad pada tahun 2019 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”. Penelitian keempat dilakukan oleh Ade Sarmini pada tahun 2019 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun”. Penelitian kelima dilakukan oleh M. Riswandi Bahriansyah pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Prudential Life Assurance Syariah Pahoman Bandar Lampung”.

Evaluasi

Evaluasi adalah suatu alat dari berbagai cabang ilmu pengetahuan untuk mengukur, menganalisis dan menilai ilmu pengetahuan

terhadap penerapan ilmu pengetahuan dalam praktek profesi. (Wirawan, 2012)

Menurut (Arikunto, 2010 : 3) evaluasi adalah mengukur dan kemudian menilai sesuatu keputusan. Mengukur adalah membandingkan sesuatu dengan satu ukuran. Sedangkan menilai adalah mengambil keputusan terhadap sesuatu berdasarkan penilaian sehingga evaluasi dapat diartikan penilaian terhadap sesuatu keputusan dengan melakukan pengukuran terlebih dahulu.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2001:152). Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Jenis-Jenis Pelayanan

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri – ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.
3. Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan oleh unit pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi hak dasar masyarakat untuk dipenuhi dengan segala konsekuensi yang melekat dalam dirinya, termasuk persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dan ketentuannya (Hayat, 2018:82).

Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan / masyarakat (Maddy, 2009; 8). Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan beberapa faktor-faktor, yaitu: sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (produk-produk fisik)
 - a. Penampilan petugas/pegawai dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
2. *Realibility* (kehandalan)
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Kemampuan penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan
 - c. Keahlian dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan
3. *Responsiviness* (daya tanggap)
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Respon pegawai dalam menyampaikan informasi yang jelas
 - c. Daya tanggap pegawai dalam melakukan pelayanan yang cepat dan waktu yang tepat
4. *Assurance* (jaminan)
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Jaminan mendapatkan rasa aman selama proses pelayanan
5. *Emphaty* (empati)
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan dan tuntas
 - d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kerangka Pemikiran

Dari berbagai permasalahan tersebut untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan dapat dilihat

dari 5 dimensi menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46):

1. *Tangibles* (fisik)
2. *Realibility* (kehandalan)
3. *Responsiviness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (empati)

Selain itu adanya faktor penghambat dan pendukung yang akan menjadi tolak ukur dalam suatu kualitas pelayanan publik. Sehingga dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate. Dan juga sebagai evaluasi untuk tercapainya pelayanan prima yang lebih berkualitas.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Peneliti memilih jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Tabam.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yaitu :

1. Kualitas pelayanan prima dalam administrasi kependudukan di Kelurahan Tabam dengan menggunakan teori Zeithaml dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Dimensi *Tangible* (produk-produk fisik)
 - b. Dimensi *Reability* (Kehandalan)
 - c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Tanggapan)
 - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
 - e. Dimensi *Emphaty* (Empati)
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan dan catatan sipil di kantor Kelurahan Tabam, yaitu:
 - a. Faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik pada pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kelurahan Tabam.
 - b. Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kelurahan Tabam.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana menjadi fokus penelitian yang akan dilakukan guna memperoleh informasi maupun data terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Adapun lokasi penelitian yang akan diteliti adalah Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate.

Sumber Data

Terdapat sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini menurut Lofland (2017) terbagi menjadi dua yaitu terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Teknik pengumpulan data primer yaitu sumber data utama yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau wawancara melalui catatan tertulis atau perekaman, pengambilan foto. Data primer dalam penelitian ini adalah Hi. Umrah Latif sebagai Kepala Lurah, Ibu Rita sebagai Kasi Pelayanan Umum dan masyarakat.

b. Data sekunder

Didalam penelitian ini data-data sekunder yang digunakan antara lain literature yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, struktur organisasi, jadwal waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti (Moleong, 2017:158).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diantara dapat melalui :

1. Wawancara

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan kepala lurah, pegawai dan anggota masyarakat.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan pada hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian.

3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk surat-surat permohonan, buku registrasi, foto, proposal inovasi, jurnal kegiatan dan sebagainya.

Teknik Analisis Data

Sesuai dengan jenis penelitian di atas, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut:

1. Reduksi data
2. Penyajian data
3. Kesimpulan, penarikan atau verifikasi

Keabsahan Data

Uji validasi internal dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

- a. Perpanjangan Pengamatan
- b. Meningkatkan ketekunan
- c. Trigulasi

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Prima Dalam Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tabam

Penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian ini yang telah dilaksanakan di Kantor Kelurahan Tabam ini dapat dilihat dari lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithalm, dkk, yaitu *Tangibles* (fisik), *Realibility* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati). Hasil dan analisis terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Pada penelitian ini dimensi tangible ditentukan dari beberapa indikator-indikator yaitu penampilan aparatur selama proses pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, dan kemudahan proses pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan pada dimensi ini yang dilakukan di Kelurahan Tabam disebabkan oleh beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat para pegawai Kelurahan Tabam yang memakai atribut tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Hal ini menyebabkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan terhadap penampilan pegawai yang tidak sesuai sehingga membuat kesan masyarakat buruk. Selain itu fasilitas kenyamanan tempat pelayanan kurang memadai seperti kurangnya penyediaan fasilitas AC, media informasi dan genset sehingga dapat menghambat proses pelayanan.

2. Reliability (Keandalan)

Pada penelitian ini dimensi reability ditentukan oleh beberapa indikator seperti kecermatan petugas dalam melayani dan kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Pada pelaksanaannya ditemukan bahwa kecermatan yang dilakukan oleh pegawai sesuai dengan harapan masyarakat dalam proses pelayanan, dan kehandalan dalam menggunakan alat bantu seperti komputer juga cukup baik. Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kelurahan Tabam adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi

menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang. Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya.

3. Responsiviness (Daya Tanggap)
Penilaian kualitas pelayanan di Kelurahan Tabam dari dimensi ini dapat dilihat dari beberapa indikator-indikator seperti merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, respon pegawai dalam menyampaikan informasi yang jelas, dan daya tanggap pegawai dalam melakukan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Pada pelaksanaannya ada beberapa indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal seperti daya tanggap pegawai dalam melakukan pelayanan yang cepat dan tepat waktu dikarenakan keterbatasan SDM baik itu dari segi jumlah maupun segi kualitas pegawainya. Oleh karena sangat mempengaruhi pada proses pelayanan itu sendiri karena jumlah petugas pelayanan yang kurang.
4. Assurance (Jaminan)
Penilaian kualitas pelayanan Kelurahan Tabam pada dimensi adalah indikator-indikator seperti jaminan petugas memberikan jaminan pelayanan tepat waktu, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, dan jaminan mendapatkan rasa aman selama proses pelayanan. Pada pelaksanaannya terdapat beberapa kendala seperti kedisiplinan pegawai baik Kepala Lurah maupun para pegawainya yang jarang hadir di Kantor sehingga ketika masyarakat membuat sebuah surat dan membutuhkan tanda tangan Kepala Lurah harus menunggu dan tidak adanya kepastian. Hal lainnya juga karena kondisi halaman kantor Kelurahan Tabam yang minim sehingga tidak tersedianya lahan parkir untuk mobil yang membuat masyarakat yang datang merasa khawatir selama proses pelayanan.
5. Emphaty (Empati)
Untuk mengukur dimensi *Emphaty* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu memberikan perhatian penuh kepada masyarakat dan petugas melayani dengan ramah dan sopan santun. Dari indikator kualitas pelayanan yang diteliti ditemukan bahwa indikator tersebut sesuai dengan harapan masyarakat, baik dari memberikan perhatian penuh

kepada pengguna layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat sehingga menimbulkan kesan yang baik antara petugas pemberi layanan dengan masyarakat. Selain itu sikap ramah dan sopan santun yang diberikan petugas pemberi layanan kepada masyarakat juga sangat baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di Kelurahan Tabam

Pada pelaksanaannya kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Tabam terdapat faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan bahwa komunikasi dan motivasi kerja menjadi faktor yang mendukung kualitas pelayanan di Kelurahan Tabam. Dalam membangun komunikasi antara hubungan atasan dan bawahan yang baik sehingga kinerja yang dilakukan oleh pegawai berjalan sesuai dengan arahan. Di sisi lain motivasi kerja menjadi faktor yang mendukung kualitas pelayanan di Kelurahan Tabam sehingga memberikan semangat kepada para pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Tabam memiliki beberapa faktor penghambat seperti kurangnya SDM sehingga petugas pemberi layanan akan kewalahan dalam melayani masyarakat dan tidak ada security atau penjaga parkir yang membuat kondisi lingkungan yang tidak aman di kantor Kelurahan Tabam. Kemudian kurangnya kedisiplinan pegawai dalam hal kehadiran seperti bolos pada jam kerja dan kedisiplinan Kepala Lurah.

Sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga membuat masyarakat yang datang merasa kurang nyaman dan puas, berdasarkan hasil observasi dan wawancara ditemukan bahwa penyediaan fasilitas yang mendukung seperti tidak ada AC dan beberapa kipas angin yang mengalami kerusakan di ruang tunggu, mesin fotocopy hanya ada 1 yang menghambat proses pelayanan, tidak ada penyediaan genset sehingga apabila listrik padam maka proses pelayanannya pun terhentikan dan tidak adanya penyediaan lahan parkir untuk mobil. Kemudian faktor penghambat lainnya juga ada pada masyarakat itu sendiri terkait dengan kesadaran yang mendukung proses pelayanan agar dapat berjalan dengan lancar. Dengan adanya hubungan timbal balik antara aparat dengan masyarakat sehingga dapat memperoleh tujuan yang ingin dicapai.

Kesimpulan

1. *Tangible* (bukti fisik)

Masih rendahnya kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible*. Hal ini karena terdapat beberapa kendala seperti kurangnya

penyediaan fasilitas yang memadai seperti kurang nyaman fasilitas ruang tunggu, tidak adanya penyediaan media informasi dan kurangnya lahan parkir untuk kendaraan roda empat. Dengan kurangnya penyediaan fasilitas sehingga dapat menghambat pelayanan dan membuat masyarakat kurang nyaman.

2. **Reliability** (kehandalan)
Hasil pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan pada dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup baik. Akan tetapi kurangnya SDM sehingga masyarakat menganggap petugas akan kewalahan jika hanya dikerjakan sendirian.
3. **Responsiviness** (daya tanggap)
Penilaian kualitas pelayanan di Kelurahan Tabam dalam dimensi ini menunjukkan bahwa petugas yang memberikan layanan selalu merespon dan memberikan perhatian kepada masyarakat. Kemudian petugas juga telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
4. **Assurance** (jaminan)
Penilaian kualitas pelayanan yang ada dalam dimensi ini menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan kepada masyarakat seperti mendapatkan jaminan pelayanan yang tepat waktu cukup baik dan tidak adanya pemungutan biaya, akan tetapi petugas belum bisa memberikan jaminan rasa aman pelayanan karena kurangnya penyediaan SDM dan lahan parkir.
5. **Emphaty** (empati)
Penilaian pada kualitas pelayanan dalam dimensi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup baik. Karena sikap yang ditunjukkan pegawai kepada masyarakat sangat baik dan hubungan timbal balik antara petugas pemberi layanan dan penerima layanan saling mendukung sehingga membuat proses pelayanan menjadi lancar.
6. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Kelurahan Tabam
 - a. Faktor yang mendukung kualitas pelayanan di Kelurahan Tabam adalah komunikasi dan motivasi kerja sehingga menjalin hubungan yang baik antara para pegawai dan atasan maupun masyarakat dan memberikan motivasi kerja sebagai semangat untuk mendorong para pegawai melakukan kinerja dengan baik.
 - b. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan di Kelurahan Tabam menyebabkan rendahnya nilai kualitas pelayanan sehingga membuat masyarakat yang menerima layanan merasa kurang pada kualitas pelayanan di Kelurahan Tabam.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Kelurahan Tabam sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dengan melakukan perbaikan indikator-indikator kualitas pelayanan yang belum dilakukan secara maksimal pada dimensi Tangible, reliability dan assurance.

Daftar Pustaka

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005 Tentang Pemerintahan Kelurahan.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Creswell, Jhon. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran: Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Hayat, 2018. *Kebijakan Publik*. Malang : Intrans Publishing.
- Kasmir, 2006. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Subarsono, 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.