
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA

Oleh

Kornelius Ferland Saputra Waru¹, Endang Indartuti², Indah Murti³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: ¹selyswaru@gmail.com, ²endangindartuti@untag-sby.ac.id, ³indah@untag-sby.ac.id

Article History:

Received: 13-11-2023

Revised: 17-12-2023

Accepted: 21-12-2023

Keywords:

Kualitas Pelayanan
Publik, Kecamatan
Sukolilo

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab baik dan buruknya kualitas pelayanan publik di kecamatan sukolilo kota surabaya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, adalah penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala bagian pelayanan umum, pegawai pelayanan umum dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di kecamatan Sukolilo Kota Surabaya disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangible, Reliability yang masih belum sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai standar pelayanan tersebut adalah; Tangible (bukti fisik) yaitu kurang nyamanan tempat pelayanan yang disebabkan oleh pendingin ruangan yang rusak, Reliability yaitu belum semua petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu yang tersedia di ruang pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Sukolilo kota Surabaya yaitu masalah kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, serta masalah sarana dan prasarana.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik. Sesuai dengan yang tercantum dalam undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan 2009 dijelaskan bahwa "Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, bahwa membangun kepercayaan atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan

publik.”

Dalam menghadapi era pembangunan yang berkelanjutan, bangsa Indonesia mampu mewujudkan masyarakat yang maju, adil pelayanan, makmur, serta mandiri.hal ini merupakan salah satu tujuan dari bangsa indonesia yang tercantum dalam Undang Undang Dasar 1945 (UUD 1945) yaitu memajukan kesajaterahan umum maka pemerintah indonesia melaksanakan program di pembangunan di segala bidang baik ekonomi,sosial politik maupun budaya. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azaz-azaz umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara, sesuai dengan perarturan mentri pendayagunaan aparatur negara, tentang pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang menjelaskan bahwa segera bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau jasa,baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan,termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan,dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan misalnya, pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, KK,dan lain lain.

Pemberian layanan yang memnuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu di cermati, saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat.Demikian juga dengan pemerintah kecamatan Sukolilo kota Surabaya yang merupakan ujung tombak pertama pemberi pelayanan kepada masyarakat.Dalam melayaani masyarakat pemerintah kecamatan juga tidak terluput dari permasalahan yang berkenan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan hasil temuan dari penulis, penulis menemukan peramasalah terkait pelayanan public. Masalah tersebut yaitu masalah sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan sukolilo yaitu pendingin ruangan yang sudah tidak berfungsi lagi atau mati, dan masalah lain yang dilihat juga yaitu kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yang tersedia di ruang pelayanan kecamatan Sukolilo Kota surabaya.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan,melukiskan,menerangkan,menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, atau kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo,Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh dari observasi,wawancara,dokumentasi.

Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukolilo

Penilaian kualitas pelayanan publik di kecamatan sukolilo di ukur menggunakan teori dari Zeithaml dkk, bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh lima dimensi yaitu; Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Tangible (Bukti fisik)

Dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan atau perbaikan yang mengarah pada kepuasan pelanggan atau masyarakat. Pada penelitian ini dimensi tangible di tentukan oleh indikator yaitu penampilan pegawai saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kualitas pelayanan di Kecamatan Sukolilo masih di bilang kurang disebabkan karena ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan ini disebabkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi , hal ini mengakibatkan suhu udara akan menjadi terasa panas.tentu ini akan membuat rasa kurang nyaman dari pengguna layanan.

Reliability (Kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan,sehingga dengan menerapkan dimensi tersebut pegawai harus benar-benar mempunyai kehandalan dalam melakukan proses pelayanan.Aspek yang ada dalam dimensi reliability yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan,memiliki standar pelayanan yang jelas,kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu,dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu.

Pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sudah menerapkan beberapa indikator Reliability yaitu mengenai kecermatan petugas dalam pelayanan.petugas sudah sangat cermat dalam melakukan proses pelayanan,di kanntor kecamatan sukolilo juga sudah memiliki standar pelayanan yang jelas.selanjutnya terkait kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yang ada diruang pelayanan,ditunjukan sedikitnya petugas pelayanan yang belum mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu yang tersedia di ruang pelayanan seperti menggunakan perekam ktp dan perangkat lainnya.

Permasalahan tersebut sebaiknya menjadi perhatian penyediaan layanan untuk mengoptimalkan kinerja petugas pelayanan agar berjalan sesuai dengan tujuan yang benar apabila petugas pelayanan mempunyai kehandalan dan kinerja yang baik dalam melayani masyarakat

Responsiveness (ketanggapan)

Daya tanggap atau responsiveness adalah memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan.Ketanggapan untuk merespon pelanggan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, apabila pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan yang baik maka akan tercapai peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.Penilaian kualitas pelayanan di kecamatan Sukolilo Kota Surabaya pada dimensi Responsiveness adalah menggunakan beberapa aspek yaitu merespon setiap pengguna

layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan. Pelaksanaan aspek tersebut sudah dilaksanakan dengan maksimal di kecamatan Sukolilo yaitu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Assurance (jaminan)

Dimensi assurance adalah jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pelanggan baik berupa biaya maupun waktu. Dimensi assurance memiliki beberapa indikator yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya dan jaminan legalitas. Kantor kecamatan Sukolilo sudah memberikan jaminan biaya waktu dan legalitas dan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di kecamatan Sukolilo.

Penilaian jaminan oleh pengguna layanan di kantor kecamatan Sukolilo kota Surabaya sudah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan. Hal ini bisa dilihat pada jaminan waktu petugas pelayanan bisa menjamin waktu kepada pengguna layanan mengenai keperluan yang dilakukan pelanggan, contohnya perekaman KTP, petugas bisa memberikan jaminan waktu maksimal 10 menit.

Untuk jaminan biaya yang diberikan petugas pelayanan kepada pelanggan sudah terjamin karena di kantor kecamatan Sukolilo tidak ada pungut biaya untuk pengurusan administrasi kependudukan, untuk jaminan legalitas juga sudah dipastikan bahwa setiap keperluan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan adalah data yang asli dan dilampirkan juga dengan stempel dan tanda tangan.

Empathy (empati)

Setiap kegiatan pelayanan membutuhkan adanya pemahaman dan pengertian untuk kebersamaan pendapat dan kepentingan akan suatu hal yang berhubungan dengan pelayanan. Perhatian yang diberikan petugas layanan kepada pelanggan adalah bentuk kualitas pelayanan publik yang baik oleh petugas pelayanan dalam melakukan proses pelayanan. Dimensi ini memiliki indikator yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani tidak dengan diskriminatif, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dari aspek penilaian yang digunakan, indikator tersebut sudah diterapkan oleh kantor kecamatan Sukolilo kota Surabaya. Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam bidang pelayanan publik. Misalnya dengan cara menyapa dan tersenyum kepada pengguna layanan, dengan begitu pengguna layanan akan merasa dihargai dan diperhatikan dan pasti akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pengguna layanan.

Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Kecamatan Sukolilo memiliki permasalahan dalam proses pelayanan sebagai berikut :

Sumber daya manusia

Dalam pemberian layanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan petugas yang memadai. Untuk kualitas dari petugas juga masih kurang, karena tidak semua petugas pelayanan yang bisa menggunakan alat bantu yang tersedia di ruang pelayanan, misalnya alat perekam KTP, komputer. Jadi ada petugas yang merangkat pekerjaan.

Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan

suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya pendingin ruangan yang yang tidak berfungsi atau mati yang menyebabkan ruangan menjadi panas dan petugas dan pengguna layanan pasti akan merasa gerah dan kurang nyaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan terkait kualitas pelayanan publik di kecamatan sukolilo kota surabaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a) Tangible (bukti fisik)
Penilaian kualitas pelayanan publik di kecamatan Sukolilo dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang. Hal ini dikarenakan pendingin ruangan yang sudah tidak berfungsi lagi.
- b) Reliability (kehandalan)
Untuk dimensi kehandalan juga masih kurang dibagian kemampuan petugas menggunakan alat bantu serta keahlian petugas juga menggunakan alat bantu masih minim.
- c) Responsiveness (daya tanggap)
Untuk dimensi responsiveness kecamatan sukolilo sudah sangat baik, mulai dari proses pelayanan yang cermat tepat waktu sehingga pengguna layanan merasa nyaman.
- d) Assurance (jaminan)
Penilaian kualitas pelayanan di kecamatan sukolilo pada dimensi assurance sudah menunjukkan bahwa petugas sudah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan.
- e) Empathy (empati)
Petugas kantor kecamatan sukolilo melayani masyarakat dengan ramah, sopan dan tidak diskriminatif, artinya petugas pelayanan tidak membedakan pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.
- f) Faktor penghambat kualitas pelayanan publik
Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kecamatan Sukolilo yaitu, sumber daya manusia dan sarana dan prasarana. Sumber daya manusianya yaitu karena tidak semua petugas pelayanan yang bisa menggunakan alat bantu yang tersedia di ruang pelayanan, misalnya alat perekam ktp, komputer. Jadi ada petugas yang merangkap pekerjaan. Sedangkan untuk sarana dan prasarannya adalah pendingin ruangan yang yang tidak berfungsi atau mati yang menyebabkan ruangan menjadi panas dan petugas dan pengguna layanan pasti akan merasa gerah dan kurang nyaman.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut

- 1) Perlu adanya peningkatan kualitas dan kuantitas pegawai dalam penggunaan alat bantu yang ada di ruang pelayanan kecamatan sukolilo kota surabaya

- 2) Perbaiki fasilitas kenyamanan berupa pendingin ruangan yang ada di ruangan pelayanan agar bisa berfungsi kembali dan dapat digunakan, demi kenyamanan petugas dan pengguna layanan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dewi, W. S. (2021). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
- [2] Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- [3] Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).