

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN BELAKANG TANGSI KOTA PADANG TAHUN 2021

QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE BELAGANG TANGSI VILLAGE OFFICE PADANG CITY IN 2021

Rangga Vikri Mahendra¹, Andri Rusta², Roni Ekha Putera³

^{1,2,3}Departemen Ilmu Politik, FISIP Universitas Andalas

arusta@soc.unand.ac.id

ABSTRAK : Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh public dan tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kelurahan Belakang Tangsi meraih peringkat sebagai Terbaik I dalam ajang penilaian kelurahan berprestasi tahun 2020 Ajang lomba kelurahan berprestasi merupakan salah satu upaya dari pemko Padang guna memacu dan memicu peningkatan kinerja kelurahan se-kota Padang. Kantor Kelurahan Belakang Tangsi menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Belakang Tangsi Tahun 2021. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe pendekatan phenomeno logical research. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml Parasuraman dan Berry. Hasil penelitian Dari kelima dimensi yang peneliti bahas yaitu *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, semuanya sudah berjalan dengan baik hanya saja pada indikator *reliability* Kantor Kelurahan Belakang Tangsi tidak memasang standar pelayanan yang ada di kelurahan. Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Belakang Tangsi berjalan dengan baik karena pegawai dan masyarakat mampu bekerja sama untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik di Kelurahan Belakang Tangsi.

Kata kunci: Kualitas; Pelayanan; Kelurahan

ABSTRACT : *One of the main tasks of government is to provide services. Public service is the fulfillment of the desires and needs of society by the public (society) and of course with the aim of improving the welfare of society. Kelurahan Belakang Tangsi won the Best I ranking in the 2020 Outstanding Village Assessment event. The Outstanding Village Government Competition is one of the efforts of the Padang City Government to spur and trigger an increase in the performance of urban villages throughout the city of Padang. The Rear Tangsi Village Office organizes services for the community by being given the authority to be able to improve the quality of its services in serving the community. This study aims to analyze the quality of public services at Kelurahan Belakang Tangsi Head Office in 2021. The method used is a qualitative research method with a phenomenological logical research approach. This study uses the theory of service quality according to Zeithaml Parasuraman and Berry. Research results From the five dimensions that the researchers discussed, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, everything has gone well, it's just that the reliability indicator of Kelurahan Belakang Tangsi does not match the existing service standards in the village. The quality of public services in Kelurahan Belakang Tangsi is going well because employees and the community are able to work together to realize good quality public services in Kelurahan Belakang Tangsi.*

Keywords ; *Quality; Service, Kelurahan*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Herbert A. Simon mengatakan bahwa organisasi adalah suatu rencana mengenai usaha kerjasama yang mana setiap peserta mempunyai

peranan yang diakui untuk dijalankan dan kewajiban-kewajiban atau tugas-tugas untuk dilaksanakan (Nasrul Syakur Chaniago 2011). Simon menjelaskan proses dalam organisasi terjadi lewat tujuan yang spesifik dan terjadi secara formal.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintahan sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas (Abdul Sabaruddin 2015). Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat (Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014).

Kelurahan lebih tepat diartikan sebagai “localstategovernment”, atau Pemerintah negara pada level masyarakat lokal yang dalam praktek pemerintahannya lebih mewakili kepentingan negara ketimbang kepentingan masyarakat. Ini yang barangkali membedakan posisi Kelurahan sebagai perangkat terkecil pemerintahan jika dibandingkan dengan Desa yang memiliki hak otonom penuh dalam menjalankan penyelenggara pemerintahannya. Kelurahan dipimpin oleh seorang yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil, Kelurahan adalah bentuk kesatuan administratif dan Lurah adalah Kepala administratif di bawah Kecamatan. Menurut Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, desentralisasi Pemerintahan hanya sampai pada tingkat Kecamatan. Hal ini mendudukkan posisi Kelurahan yang sebelumnya sebagai perangkat daerah yang sama-sama bertanggung jawab kepada Bupati/Wali Kota, justru statusnya dicabut dan kedudukannya tidak terpisahkan dari perangkat Kecamatan. Terdapat 104 kelurahan yang ada di Kota Padang, Kelurahan Belakang Tangsi meraih peringkat sebagai Terbaik I dalam ajang penilaian kelurahan berprestasi tahun 2020.

Adapun tugas pokok dan fungsi kantor kelurahan Belakang Tangsi dalam membantu kecamatan yaitu berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan, yang dilakukan dengan kewenangan meliputi.

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan
2. Melakukan pemberdayaan masyarakat
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban umum, dan
5. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

Selain itu Kantor Kelurahan Belakang Tangsi harus memperhatikan masyarakat yang terdapat di wilayah pelosok Kelurahan belakang tangsi, seringkali beberapa masyarakat belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah untuk mendapatkan pelayanan. Karena keterbatasan juga dapat mengakibatkan masyarakat pelosok menjadi tidak peduli dan tidak tertarik dalam pelayanan administrasi sehingga tidak memiliki biodata keluarga yang tercatat di kelurahan. Demikian pula mengenai masalah kependudukan juga dibutuhkan adanya pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat. Sebagai makhluk sosial manusia memiliki kebutuhan dasar diantaranya sandang, pangan, papan, pendidikan dan pelayanan kesehatan. Bukan hanya itu masyarakat juga membutuhkan adanya pelayanan administrasi publik dasar yang harus di penuhi oleh pemerintah. Sehingga pelayanan administrasi kependudukan sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah karena memang tidak ada alternatif lain yang dapat digunakan masyarakat seperti pada pelayanan kesehatan dan pendidikan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan kualitatif *phenomenon logical research* untuk mengamati fenomena yang terjadi di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi. *Phenomenological research* merupakan salah satu jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman hidupnya. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian menjelaskan bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Belakang Tangsi secara mendalam.

Dengan demikian, penelitian kualitatif dengan tipe pendekatan *phenomeno logical research* yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam mengenai bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Belakang Tangsi. Hal ini peneliti rasa sesuai mengingat fokus penelitian merupakan suatu fenomena yang terjadi di tengah masyarakat dan berkaitan dengan situasi kemasyarakatan yang ada di suatu wilayah yaitu di Kelurahan Belakang Tangsi Kecamatan Padang Barat.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi ketampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional.

a) Penampilan petugas dalam melayani

Penampilan pegawai sangatlah penting untuk mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari penampilan pegawai yang rapi dan bersih akan membuat pengguna layanan merasa senang untuk mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan penampilan pegawai di kantor kelurahan belakang tangsi pegawainya sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan pak Syafardi selaku lurah di kelurahan belakang tangsi yang peneliti wawancarai pada tanggal 10 Oktober 2022:

“Penampilan pegawai adalah hal yang sangat penting, disini kami selalu menggunakan pakaian seragam yang sudah ditentukan jadwalnya, terkecuali pada hari Jum’at pegawai disini akan menggunakan seragam muslim karena akan pergi sholat jum’at”.

Sesuai dengan yang peneliti lihat di lapangan, Pegawai sudah menggunakan seragam yang telah ditentukan setiap harinya. Pegawai juga selalu berpenampilan bersih dan rapi untuk membuat senang para pengguna layanan di Kelurahan.

b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, kenyamanan dan kebersihan di tempat pelayanan akan membuat para pengguna layanan merasa betah dan senang. Kelurahan Belakang Tangsi sebagai penyedia layanan harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna yang datang, Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan di Kelurahan Belakang Tangsi peneliti sudah mewawancarai beberapa pengguna layanan diantaranya, Ibu Eni yang peneliti wawancarai pada tanggal 12 Oktober 2022 mengatakan bahwa:

“Kami selalu menjaga kebersihan di Kantor kelurahan Belakang Tangsi dengan mengadakan goro bersama setiap bulannya, Hal ini dilakukan agar para pengguna layanan merasa nyaman setiap akan mengurus keperluannya di kantor kelurahan ini”.

Peneliti melihat kebersihan di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi sudah dapat membuat para pengguna layanan merasa nyaman, Hal ini dinilai dari kebersihan lingkungan sekitar kantor kelurahan yang terjaga dan kondisi di dalam ruangan kantor kelurahan belakang tangsi yang sangat bersih dan dingin karena menggunakan alat pendingin ruangan.

c) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan di dalam proses pelayanan Akan sangat membantu para pengguna layanan agar lebih cepat mendapatkan pelayanan. Kelurahan Belakang Tangsi sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya seperti mencantumkan syarat-syarat yang dibutuhkan oleh pengguna di masing Kelurahan Belakang Tangsi dalam menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Edi Pada tanggal 13 Oktober 2022 mengatakan bahwa:

“Kami sudah mencantumkan syarat-syarat yang diperlukan bagi masyarakat untuk mengurus keperluannya di masing kantor kelurahan kami, selain itu pegawai kami juga selalu menyampaikan dan mengumumkan apabila ada di antara masyarakat kami yang mendapatkan bantuan seperti sembako dan lain-lain”.

d) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Para pegawai pemberi layanan harus sangat disiplin dalam memberikan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan dalam pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja. Dengan kedisiplinan para pegawai yang ada akan terbentuklah suasana kerja yang kondusif agar tercapainya kualitas pelayanan yang baik. Wawancara dengan ibu Fitri Pada tanggal 13 oktober 2022 menyampaikan bahwa:

“Pegawai disini disiplin kok, pegawai selalu datang tepat waktu dan pulangya tepat waktu, terkadang di saat jam istirahat pegawai masih melayani sampai urusan saya selesai”.

Hal ini juga serupa dengan yang peneliti lihat di lapangan, pegawai kelurahan belakang tangsi selalu datang pada pagi hari dan pulang pada jam yang sudah ditentukan. Disiplin merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai agar menunjukkan kualitas pelayanan yang baik agar pengguna layanan merasa puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya.

a. Kecermatan petugas dalam melayani

Para pegawai pemberi layanan di Kelurahan Belakang Tangsi harus cermat dalam bekerja dan dalam memberikan pelayanan, Apabila pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan masalah baru serta menimbulkan penilaian yang kurang baik dari pengguna layanan. Menurut Ibu Eni Selaku pengguna layanan dan Bapak Lurah Syafardi yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa:

“Pegawai Kelurahan Belakang Tangsi susah cukup cermat dalam melayani, karena selama saya mengurus keperluan saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawainya”.

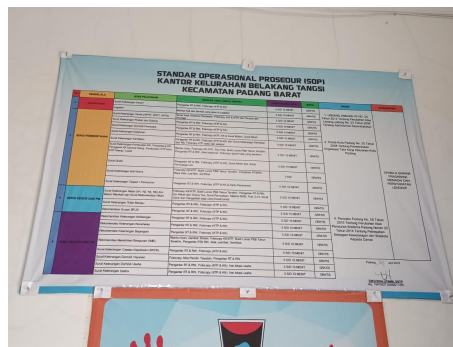
“Selama ini dalam proses pelayanan jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan, seperti memberikan bantuan sembako kepada masyarakat yang namanya terdaftar mendapatkan bantuan maka pegawai disini akan mengecek terlebih dahulu data yang terdaftar dengan persyaratan yang di bawa oleh para masyarakat penerima bantuan. Selain itu saya sebagai lurah juga terus mengkoordinasi dan mengevaluasi kegiatan yang akan dilakukan oleh pegawai di Kantor kelurahan Belakang Tangsi ini”.

Di dalam pembagian sembako Kelurahan Belakang Tangsi bekerjasama dengan komunitas Leng Ang Tong untuk pemberian bantuan sembako sebanyak 100 paket yang diserahkan kepada keluarga BDT atau data acuan warga miskin yang masuk KPM di Kelurahan Belakang Tangsi, selain itu kelurahan juga bekerjasama dengan Yayasan Prayoga Padang melaksanakan Pasar Murah dalam rangka memasuki bulan suci Ramadhan yang bertempat di Masjid Jami Al munawwarah Parak kerambil. Dari sini sudah bisa dilihat bahwa para pegawai sangat cermat dalam melakukan pekerjaannya sehingga tidak ada hak masyarakat yang salah diberikan atau tidak mendapatkan haknya.

b. Adanya standar pelayanan yang jelas

Kelurahan Belakang Tangsi memiliki standar pelayanan yang jelas dan terdapat pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat. Masyarakat kelurahan belakang tangsi belum begitu mengetahui standar pelayanan yang ada di kelurahan.

Gambar 1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kantor Kelurahan Belakang Tangsi



Seharusnya pihak kantor Kelurahan Belakang Tangsi membuat inti dari SOP yang ada di buku tersebut berupa rangkuman yang dipajangkan pada kantor atau papan informasi yang ada di kelurahan.

c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu merupakan modal dalam menunjang kualitas pelayanan. Berdasarkan yang peneliti lihat di Kelurahan Belakang Tangsi semua pegawai mampu menggunakan alat bantu yang ada di kelurahan seperti menggunakan komputer dan laptop. Peneliti melihat ada 4 komputer dan beberapa laptop milik pegawai kelurahan yang digunakan dalam melayani pengguna layanan, artinya semua pegawai di Kelurahan sudah menggunakan alat bantu di dalam memberikan pelayanan, hal ini juga di sampaikan bapak lurah Syafardi:

“Pegawai kami disini menggunakan alat bantu seperti komputer yang tersedia untuk mengecek data dari pengguna layanan dan memastikan kebenaran data pengguna layanan kami”.

Kemampuan para pegawai dalam mengoperasikan alat bantu akan sangat mempermudah pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi dan pelayanan di kantor kelurahan akan berjalan dengan baik dan lancar.

Gambar 2. Ruang Kerja Kantor Kelurahan Belakang Tangsi



Dimensi *Responsivines* (Ketanggapan)

a. Merespon setiap pengguna layanan

Pegawai Kantor Kelurahan Belakang Tangsi harus merespon siapa saja yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan di kantor kelurahan, Pegawai harus merespon dengan baik agar pengguna layanan merasa dihargai oleh pegawai. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Edi:

“Pegawai Kelurahan Belakang Tangsi sudah sangat merespon ketika saya datang di kantor kelurahan, dan pegawai juga menanyakan kembali apa keperluan saya”.

Hal ini juga dirasakan oleh peneliti ketika melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi, Pada saat pertama kali melakukan izin penelitian para pegawai di kantor kelurahan hingga bapak lurah menyambut dengan ramah dan sopan kepada peneliti, para pegawai juga menanyakan apa saja keperluan peneliti dan hal-hal yang bisa di bantu oleh kelurahan. Ini sangat meninggalkan kesan yang baik bagi peneliti sendiri.

b. Melakukan pelayanan dengan cepat

Para pengguna layanan akan sangat senang apabila pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tepat atau sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat dapat diartikan pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan dari pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa puas dan pelayanan yang baik dapat tercapai.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu warga yaitu Ibu Lis Pada tanggal 14 Oktober 2022 mengatakan bahwa:

“Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus surat keterangan tidak mampu pegawai langsung mengerjakannya dan prosesnya cepat”.

Pelayanan yang cepat adalah hal yang penting untuk mencapai *responsivines* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Seperti yang di katakan oleh Ibu Mira selaku sekretaris kelurahan belakang tangsi yang peneliti wawancarai pada 17 Oktober 2022 mengatakan bahwa:

“Apabila ada diantara masyarakat kami yang akan mengurus surat keterangan tidak mampu maka kami akan melihat dulu apakah masyarakat tersebut pantas untuk mendapatkannya, apabila pantas akan kami buat dan apabila tidak maka akan kami tolak permintaannya”.

c. Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pegawai harus memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat agar para pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Akan tetapi tidak semua pekerjaan yang dilakukan bisa diselesaikan

dengan tepat waktu. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Diah Yang peneliti wawancarai pada 14 oktober 2022:

“Saya pernah mengurus surat BPJS di kelurahan dan dijanjikan selesai pada waktu satu bulan, akan tetapi sampai dua bulan. Itu kan tidak tepat waktu, Kata pegawainya karena perubahan peraturan jadi saya harus menunggu lebih lama”.

Apabila terjadi keterlambatan pelayanan akibat adanya sebuah perubahan peraturan adalah hal yang biasa, Akan tetapi pegawai layanan di kantor kelurahan harus bisa membenarkan hal tersebut kepada pengguna layanan dengan baik agar pengguna layanan dapat mengerti dan tidak merasa kecewa.

d. Merespon semua keluhan pelanggan

Semua keluhan dan yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan harus direspon oleh pegawai kelurahan Belakang Tangsi. Kelurahan Belakang Tangsi sudah menyediakan sarana untuk para pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan terkait proses pelayanan di kelurahan. Ibu Mira selaku sekretaris dan Bapak lurah Syafardi Lurah Kelurahan Belakang tangsi mengatakan:

“Kami selalu menerima apa saja keluhan dari masyarakat kami, dan selama ini belum ada keluhan yang terlalu serius dari masyarakat kami. Apabila pun ada saran atau masukan dari masyarakat kami, kami sudah menyediakan kotak saran untuk para pengguna layanan jika ingin menyampaikan keluhannya”.

Peneliti setuju dengan hal ini, Semua keluhan pelanggan harus direspon oleh pegawai pelayanan kelurahan dan apabila ada keluhan dan saran dari pelanggan, Kantor kelurahan sudah menyediakan kotak saran di kantor kelurahan.

3. Dimensi Assurance (Jaminan)

a. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi harus bisa memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga, Jika tidak bisa diselesaikan hari itu juga maka pegawai harus mengusahakan untuk tepat waktu dalam penyelesaiannya. Contohnya dalam pembuatan surat BPJS, Jika tidak bisa langsung selesai pada hari itu maka pegawai harus memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti untuk pengambilan ya agar setelah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan bukti pengambilan tersebut. Bapak Syafardi mengatakan:

“Dalam pengurusan surat menyurat di kelurahan, Para pegawai akan mengusahakan untuk tepat waktu dan menyelesaikan dengan cepat. Akan tetapi apabila ada keterlambatan pegawai akan memberikan pengertian kepada para pengguna layanan agar lebih menunggu. Contohnya banyak dari pengguna layanan kami yang menunggu surat BPJS nya dikarenakan adanya masalah pertukaran peraturan, Hal itu yang membuat para pegawai kami sedikit lama dan menunggu penyelesaiannya”.

Artinya pegawai Kelurahan Belakang Tangsi sudah bekerja secara optimal dalam memberikan jaminan waktu kepada para pengguna layanan, dan apabila masih ada keterlambatan dalam proses pelayanan maka itu disebabkan oleh kendala di luar kehendak para pegawai pelayanan.

b. Memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Semua keperluan pengguna layanan di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi gratis. Hal ini peneliti lihat ketika mengamati langsung memang tidak ada para pengguna layanan yang memberikan uang kepada pegawai layanan. Dengan adanya jaminan biaya ini maka para pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus semua keperluannya di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi.

4. Dimensi *Emphaty* (Empati)

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Prioritas utama dalam sebuah pelayanan adalah pengguna layanan tersebut, Semua keperluan pengguna layanan di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi harus mendapatkan prioritas utama bagi penyelenggara layanan sesuai yang diperlukan para pengguna layanan. Peneliti melihat para pegawai kelurahan sudah memprioritaskan keperluan para pengguna layanannya, semua pengguna layanan yang datang di kelurahan belakang tangsi selalu mendapatkan perhatian utama dan tidak terabaikan, Hal ini juga dirasakan oleh peneliti ketika mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi.

b. Melayani dengan ramah dan sopan santun

Para pegawai layanan di kelurahan harus ramah dalam melayani para pengguna layanan, Pelayanan yang ramah akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Selain ramah para pegawai juga harus sopan santun dalam melayani para pengguna layanan agar pengguna layanan merasa dihargai dan senang mengurus keperluan di kelurahan. Ibu Idawati mengatakan bahwa:

“Pemberi layanan di Kantor kelurahan Belakang Tangsi yang saya rasakan sudah sopan dan baik dalam memberikan pelayanan, seperti saat saya mengurus keperluan di kelurahan pegawai selalu bertegur sapa dan memberitakan senyum kepada saya sehingga saya sangat merasa dihargai”.

Peneliti juga merasakan hal yang sama dengan sikap ramah dan sopan dari para pemberi layanan di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi, selama peneliti melakukan penelitian para pegawai melayani dan membantu keperluan peneliti dengan cara sangat baik.

c. Melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan

Melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) maksudnya adalah ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja seperti keluarga dan kerabat. Pegawai harus menyamaratakan pelayanan kepada semua pengguna layanan sesuai yang datang dahuluan atau sesuai antrian. Peneliti melihat pelayanan di kelurahan Belakang Tangsi tidak membeda-bedakan, Para pegawai pelayanan memberikan pelayanan secara adil dan baik kepada yang lebih tua ataupun muda, Begitu juga dengan antrian pegawai sudah melayani dengan baik yaitu siapa yang datang dahuluan. Pegawai layanan yang profesional adalah pegawai yang tidak membeda-bedakan dalam melayani, Jadi dalam hal ini sikap pegawai kelurahan Belakang Tangsi sudah menjalankan standar pelayanan publik dengan benar.

d. Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Pegawai harus memiliki sikap menghargai kepada setiap pengguna layanan di kelurahan Belakang tangsi. Menghargai pengguna layanan bisa dengan cara menyapa pengguna layanan, tersenyum kepada setiap pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan. Dengan begini para pengguna layanan akan merasa senang setiap mengurus keperluannya dan memberikan kesan baik terhadap kelurahan Belakang Tangsi sehingga terpenuhinya kualitas pelayanan yang baik. Hal yang peneliti rasakan terhadap pegawai di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi sangat memuaskan, Para pegawai sangat menghargai dan menanyakan keperluan penelitian yang sedang di teliti. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi.

5. Faktor pendukung kualitas pelayanan publik

Banyak hal-hal yang dapat mendukung untuk tercapainya kualitas pelayanan publik yang bagus di Kelurahan Belakang Tangsi, diantaranya berupa pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang merupakan program pemerintah dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Hal-hal lain yang dapat mendukung kualitas pelayanan dapat berupa goro bersama yang sudah dijadwalkan pada setiap bulannya, Kegiatan ini akan membuat kelurahan selalu dalam keadaan bersih dan terjaga, Maka para pengguna layanan akan sangat nyaman ketika ingin melakukan keperluan di kelurahan Belakang Tangsi.

Kelurahan Belakang Tangsi juga sudah menjadwalkan kegiatan-kegiatan kemasyarakatan seperti posyandu, majelis ta'lim dan posyandu lansia yang dapat memberikan manfaat baik kepada masyarakat sekitar kelurahan Belakang Tangsi. Bapak Lurah Syafardi menyampaikan bahwa:

“Faktor-faktor yang mendukung di kelurahan kita sangat banyak, diantaranya berupa pelayanan satu pintu yang merupakan program pemerintah yang sangat membantu kelurahan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal lain dapat berupa goro bersama masyarakat yang sudah di atur setiap bulan, kegiatan posyandu balita dan lansia, majelis ta'lim dan lainnya. Hal ini juga tidak terlepas dari peran berbagai elemen masyarakat yang selalu mendukung program-program kelurahan Belakang Tangsi”.

Hasil wawancara peneliti dengan informan di atas juga diperkuat oleh keterangan yang peneliti dapatkan dari informan triangulasi yang mengungkapkan bahwa keunggulan Kota Padang dalam pelayanan publik cukup baik dan termasuk pelayanan di Kelurahan Belakang Tangsi. Menurut bapak Fajri yang peneliti wawancarai pada tanggal 13 Januari 2023 memberikan pandangan kepada peneliti seperti berikut ini:

“Kualitas pelayanan publik adalah hal yang sangat menarik untuk dikaji, Kota Padang merupakan kategori tinggi atau bagus di dalam pelayanan karena Kota Padang sudah menggunakan fasilitas berbasis internet, seperti yang dapat kita lihat dimana kota padang itu sudah ada pendelegasian kewenangan contohnya di dalam beberapa pengurusan data administrasi yang selama ini hanya bisa dilaksanakan di dukcapil tapi saat ini sudah bisa dilakukan di kelurahan, dari hal ini kita sudah bisa melihat kualitas pelayanan publik di Kota Padang sudah bagus. Di samping itu pasti masih ada hal-hal yang memang harus diperbaiki untuk kedepannya contohnya terkait dengan SOP atau pemberitahuan kepada masyarakat terkait penggunaan pelayanan yang secara online tersebut agar masyarakat dapat mengerti.”

Informasi yang diungkapkan oleh informan triangulasi di atas menjelaskan seperti apa bentuk pelayanan publik di kantor pemerintahan Kota Padang khususnya pada daerah penelitian yang peneliti lakukan yang didukung oleh teknologi yang menjadikan proses pelayan menjadi lebih baik.

6. Faktor penghambat kualitas pelayanan

Selain faktor pendukung masih ada faktor penghambat dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang bagus di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi, Hal ini peneliti ketahui dari hasil wawancara dengan bapak Lurah yaitu:

“Faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan mungkin berupa sinyal, Sinyal yang terkadang hilang timbul dapat memperlambat proses pelayanan. Seperti saat mengakses Pelayanan Satu Pintu sering terjadi kegagalan karena sinyal yang terkadang buruk. Pelayanan satu pintu juga sangat banyak di akses karena semua masalah pelayanan dan perizinan di urus disitu, akibatnya akan terlalu banyak akses yang masuk dan terkadang susah untuk di buka. Kalau masalah penghambat yang lain mungkin tidak ada, kalau pun ada mungkin hanya masalah yang tidak terlalu serius selagi bisa ditangani oleh kami dan pegawai pelayanan”.

Jadi yang menjadi penghambat kualitas pelayanan di kelurahan adalah berupa sinyal yang sering hilang timbul dan akses terhadap pelayanan satu pintu yang servernya sering penuh dan sulit untuk di akses. Sebaiknya pihak kelurahan harus mengganti wifi yang ada dengan sinyal yang lebih cepat dan bagus agar mendapatkan akses yang mudah untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

D. KESIMPULAN

Pada Dimensi Ketampakan fisik (*Tangible*) Jika dimensi ini sudah dirasakan dengan baik oleh masyarakat. Berkaitan dengan penampilan pegawai di kantor kelurahan belakang tangsi pegawainya sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Selanjutnya, kebersihan di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi sudah dapat membuat para pengguna layanan merasa nyaman, kemudian, Kelurahan Belakang Tangsi sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya, pegawai kelurahan belakang tangsi selalu datang pada pagi hari dan pulang pada jam yang sudah ditentukan.

Dimensi Reliability (kehandalan) akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Para pegawai sangat cermat dalam melakukan pekerjaannya sehingga tidak ada hak masyarakat yang salah diberikan atau tidak mendapatkan haknya. Akan tetapi, Seharusnya pihak kantor Kelurahan Belakang Tangsi membuat inti dari SOP yang ada. Namun, semua pegawai mampu menggunakan alat bantu yang ada di kelurahan seperti menggunakan komputer dan laptop. Dimensi Responsiviness (ketanggapan) yang mempunyai indikator seperti merespon semua pengguna layanan, memberikan pelayanan dengan cepat, pelayanan yang tepat waktu dan merespon semua keperluan dan kebutuhan pengguna layanan sudah dilaksanakan dan berjalan lancar. Hal ini dibuktikan dengan tidak ada dari para pengguna layanan yang mengeluh dari tanggapan baik yang diberikan pegawai layanan.

Dimensi Assurance (jaminan) berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan dalam pemberian layanan yang dibutuhkan. Pegawai Kelurahan Belakang Tangsi sudah bekerja secara optimal dalam memberikan jaminan waktu kepada para pengguna layanan tidak ada para pengguna layanan yang memberikan uang kepada pegawai layanan. Dimensi Emphaty (empati) berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu atau pribadi kepada masyarakat. Seperti, pegawai kelurahan sudah memprioritaskan keperluan para pengguna layanannya, bersikap ramah dan sopan dari para pemberi layanan di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi, tidak membeda-bedakan, melayani antrian dengan baik yaitu siapa yang datang dahuluan serta menghargai kepada setiap pengguna layanan di kelurahan Belakang tangsi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Belakangtangsi.padang.go.id, lihat (<https://belakangtangsi.padang.go.id/konten/tugas-dan-fungsi-kelurahan-belakang-tangsi>)
- Chaniago, N. S. (2011). Manajemen Organisasi. Bandung: Citapustaka Media Perintis, 18-19.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 19 tahun 2021.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Prokabar.com lihat (<https://prokabar.com/ini-dia-kelurahan-terbaik-dan-berprestasi-di-padang-tahun-2020>)
- Sabaruddin Abdul. 2015. Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sabaruddin, A. (2015). Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik: teori, konsep dan aplikasi.
- Sailendra Annie. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans IdeaPublishing.
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah