



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN PADASUKA KECAMATAN CIMENYAN KABUPATEN BANDUNG

<http://jurnal.universitaskebangsaan.ac.id/index.php/ensains>
Email: ensains@universitaskebangsaan.ac.id / ensainsjournal@gmail.com

ENSAINS: Vol. 2 Nomor. 2 Mei 2019

Purwadi¹

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Kebangsaan
Email: purw4@universitaskebangsaan.ac.id

Abstract: The purposes of this study were to determine service quality at Padasuka Kelurahan Office Bandung Regency. The research was qualitative research with inductive data analysis with 3 (three) informants comprising Padasuka Kelurahan officials and the people as major sources. Data analysis technique used by the researcher was descriptive data analysis, with the findings that service quality at Padasuka Kelurahan Office had not been having good quality. It was seen from several aspects, namely: (a) Timeliness of service, including timeout; (b) Accuracy of service; (c) Easiness in providing service, namely support facilities such as computers that were still fewer in number; (d) Convenience in obtaining services relating to the place of service, parking area, information availability, and others; (e) Other supporting attributes, such as air-conditioned waiting rooms.

Keywords: Timeliness, Accuracy of service, Easiness, Convenience, Other Supporting Attributes

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimencyan Kabupaten Bandung. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan analisis data induktif dengan 3 (tiga) informan yang terdiri dari pejabat Kelurahan Padasuka dan masyarakat sebagai sumber utama. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis data deskriptif, dengan temuan bahwa kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Kecamatan Cimencyan belum memiliki kualitas yang baik. Itu dilihat dari beberapa aspek, yaitu: (a) Ketepatan waktu layanan, termasuk timeout; (B) Akurasi layanan; (c) Kemudahan memberikan layanan, yaitu fasilitas pendukung seperti komputer yang jumlahnya masih lebih sedikit; (d) Kenyamanan dalam memperoleh layanan yang berkaitan dengan tempat layanan, area parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; (e) Atribut pendukung lainnya, seperti ruang tunggu ber-AC.

Kata kunci: Ketepatan waktu, Akurasi layanan, Kemudahan, Kenyamanan, Atribut Pendukung Lainnya

PENDAHULUAN

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparat pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Pemberian otonomi daerah melalui pemberlakuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (public service) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara

pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan. Pegawai pemerintah daerah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan jasa. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai pemerintah daerah harus

dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unsur pelayanan.

Aparatur pemerintah kelurahan sebagai Pegawai Negeri Sipil sering diberi predikat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat atau pelayan masyarakat (public servan). Pemerintah adalah pemegang kekuasaan, dan dalam suatu negara demokrasi kekuasaan itu bersumber pada rakyat. Hal ini berarti pemerintah melayani rakyat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Aparatur pemerintah kelurahan perlu dibekali kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai secepat mungkin dengan mudah dan biaya murah. Pelaksanaan peningkatan pelayanan tergantung pada kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintah kelurahan dan jumlah aparatur yang melayani. Untuk menentukan keberhasilan pemerintah kelurahan dalam memberikan pelayanan, adalah dengan memperhatikan rasio atau komposisi perangkat setiap urusan dalam memberikan pelayanan dengan jumlah penduduk yang harus diberikan pelayanan.

Pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan dengan hal tersebut, bahwa layanan sipil adalah hak eksistensi dan kebutuhan manusia pribadi yang merupakan hak asasi manusia seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan pribadi itu bukan pemberian negara melainkan bawaan sebagai manusia dan harus diakui dilindungi, dihargai, dan dipenuhi oleh negara. Selain itu perangkat birokrasi di tingkat kelurahan, harus memiliki semangat pengabdian dalam menjalankan roda pemerintahan di tingkat kelurahan dengan merealisasikan pertumbuhan yang direncanakan kearah suatu keadaan yang dianggap lebih baik, misalnya pembangunan aparatur yang mempunyai tugas dan tanggungjawab serta mempunyai peran dan fungsi yaitu memberikan jasa pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan melihat suatu proses perubahan yang terjadi pada masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kelurahan merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Salah satu indikasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang baik adalah melihat dari administrasi pemerintahan yang tertib dan teratur apabila pemerintah dalam hal ini aparat kelurahan mampu menjadi sumber data, informasi, pembinaan dan pengawasan. Aparat kelurahan sebagai

abdi Negara dan abdi masyarakat mempunyai kewajiban mengabdikan, berbakti, setia kepada negara dan pemerintah dan taat pada peraturan dengan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Secara umum pelayanan aparat kelurahan belum memenuhi harapan masyarakat, dimana masyarakat masih merasakan kelemahan-kelemahan yang berdampak pada kerugian masyarakat itu sendiri. Realita yang kita dapatkan adalah terkadang dalam pengurusan, masyarakat masih mengeluh karena pelayanan yang lambat. Aparat kelurahan seharusnya mengedepankan faktor efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan (service qualiti) administrasi yang diberikan oleh aparat kelurahan apabila sekurang-kurangnya sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada berbagai aspek yaitu pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis Tjiptono, (1996) memberikan penjelasan tentang ciri-ciri atau atribut dalam kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Berkaitan dengan Kantor Kelurahan Padasuka sebagai tempat penelitian dalam hal ini kualitas pelayanan, peneliti temukan dari hasil observasi sementara bahwa pelayanan yang diterapkan aparat kelurahan belum berkualitas.

METODE

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan analisa data secara induktif. Metode pendekatan analisis yang dipakai dalam studi ini adalah pendekatan deskriptif. Deskriptif, yaitu metode analisis dengan cara melihat keadaan obyek penelitian melalui uraian, pengertian atau penjelasan terhadap analisis (Wijaya, 2017), (Wijaya & Permana, 2018). Analisis data secara induktif ini

digunakan karena beberapa alasan. Pertama, proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak sebagaimana yang terdapat dalam data. Kedua, analisis induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti-responden menjadi eksplisit, dapat dikenal, dan akuntabel. Ketiga, Analisis ini lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat-tidaknya pengalihan pada suatu latar lainnya. Keempat, analisis ini lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan. Kelima, analisis ini dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian dari struktur analitik (Moleong, 2009).

Moleong (2009) menjelaskan, bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik (utuh) dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah, serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah yang salah satunya untuk keperluan meneliti dari segi prosesnya. Moleong (2009:9) kembali menjelaskan, dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama dengan menggunakan metode penelitian yang meliputi pengamatan, wawancara dan penelaahan dokumen. Apabila menggunakan tehnik dokumentasi, sample dapat berupa bahan-bahan dokumenter, prasasti, legenda, dan sebagainya (Bungin, 2001).

Berikut ini beberapa teknik penarikan sampel atau penentuan informan yang dikemukakan oleh W. Lawrence Neuman (2007). Teknik penarikan sampel atau penentuan informan dikelompokkan ke dalam dua kategori besar: Kualitatif dan Kuantitatif. Penelitian kualitatif, yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Menurut Purwanto (2007), informan adalah unit analisis, atau individu yang menjadi target penelitian. Sedangkan menurut Nazir (2008), informan adalah kumpulan dari individu, kejadian atas segala sesuatu dengan kualitas serta ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) orang, yang terdiri dari: Lurah Padasuka, Seklur, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Masyarakat Kelurahan Padasuka 3 Orang

Keseluruhan informan penelitian diatas ditentukan dengan teknik purposive sampling (sampling purposive) dimana teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang melibatkan minimal dua orang yaitu pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. Pihak yang dilayani sering disebut dengan pelanggan, sedangkan pihak yang melayani disebut dengan pihak pelayan.

Ditinjau dari prosesnya, maka dalam pelayanan publik terjadi interaksi antara yang memberikan pelayanan dengan yang menerima pelayanan. Dalam rangka mewujudkan interaksi yang saling menguntungkan dalam penyelenggaraan pelayanan, maka diperlukan serangkaian tindakan yang dalam teori dikenal dengan manajemen kualitas pelayanan.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan, secara teoritis Fandi Tjiptono (1996: 56) menjelaskan bahwa terdapat 6 faktor ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik,

yaitu :

Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Padasuka sangat penting, karena kesuksesan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus didukung dengan disiplin pegawai.

Sesuai hasil penelitian di Kantor Kelurahan Padasuka, peneliti melihat kegiatan pelayanan sering terlambat dimulai atau tidak tepat waktu dari waktu yang telah ditentukan, hal ini disebabkan disiplin pegawai Kelurahan Padasuka masih terlihat relatif rendah. Ketentuan jam kerja pegawai dimulai pukul 08.00 tetapi masih ada pegawai yang masuk kerja pukul 09.00 pagi. Hal ini membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu beberapa waktu lagi. Hal ini didukung dengan pengakuan salah seorang informan bahwa:

“Pernah seorang warga datang mengurus Surat Pengantar Nikah jam 08.00 pagi, saya datang belum ada pegawai yang ada di kantor kelurahan, terpaksa saya pulang makan dulu dirumah. Nanti saya datang jam 09.00 baru ada pegawai di Kantor Kelurahan. Padahal saya sangat butuh surat itu”. (Hasil Wawancara, Senin, 08 Agustus 2016).

Menyangkut ketepatan waktu adalah hal ini waktu tunggu, juga mendapat tanggapan dari bapak Lurah Padasuka yang mengatakan dalam hasil wawancara bahwa:

“Kadang masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang biasanya lambat, dan memang hal tersebut biasa terjadi oleh karena di Kantor ini masih kurang disiplinnya pejabat dan staf, tetapi hal itu jarang terjadi. Dan saya selaku Lurah sudah sering mengingatkan teman-teman agar senantiasa datang tepat waktu dan melayani masyarakat dengan baik. Karena disini adalah tempat pelayanan”. (Hasil wawancara senin, 08 Agustus 2016).

Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan yang berhubungan dengan waktu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sesuai dengan hasil observasi peneliti di Kantor Kelurahan Padasuka, peneliti melihat bahwa ketepatan waktu proses pelayanan petugas/aparat dalam melayani masyarakat cukup baik di tempat pelayanan. Aparat yang ada di kantor Kelurahan Padasuka sebagian besar terlihat selalu siap untuk membantu kebutuhan masyarakat, sepanjang persyaratan yang dibutuhkan telah lengkap. Hal ini didukung dengan pengakuan salah seorang informan bahwa:

“Saya pernah datang dikantor kelurahan mengurus keterangan domisili, saya dilayani begitu cepat. Tidak sampai 10 menit selesaimaka. Cepat sekali, mungkin karena tidak banyak orang yang datang berurusan waktu itu. Tapi sudah beberapa kali saya, selalu cepat dilayani pegawai di kantor kelurahan Padasuka. Ada juga yang saya lihat masyarakat yang harus pulang kerumah untuk mengambil kelengkapan persyaratan yang diminta oleh pegawai di kelurahan tetapi kalau sudah lengkapmi mereka langsung diproses”. (Hasil wawancara Selasa, 09 Agustus 2016).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas, tergambar bahwa ketepatan waktu untuk memproses kebutuhan masyarakat dinilai cukup baik. Petugas di Kantor Kelurahan Padasuka telah menunjukkan dedikasi dan pengabdian yang baik dalam hal melayani masyarakat.

Dari keseluruhan uraian diatas, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Padasuka dilihat dari sisi ketepatan waktu pelayanan sudah relatif baik, hanya dari sisi waktu tunggu pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama masalah disiplin pegawai.

Akurasi Pelayanan

Akurasi dalam hal memberikan pelayanan yang dimaksud disini adalah dalam hal melakukan pelayanan terbebas dari kesalahan-kesalahan. Masalah ini memang harus menjadi perhatian yang sungguh-sungguh oleh aparat kelurahan agar pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan keinginannya. Apabila hal ini terjadi maka, aparat kelurahan harus segera merespon agar tidak menimbulkan masalah dan kekecewaan masyarakat.

Sesuai hasil penelitian di Kantor Kelurahan Padasuka, peneliti melihat bahwa dalam pelayanan pegawai di kantor Kelurahan Padasuka masih sering terjadi kesalahan-kesalahan. Hal ini didukung dengan pengakuan salah seorang informan bahwa:

“Waktu saya datang ke Kantor Kelurahan Padasuka mengurus Surat pengantar nikah untuk keluarga yang mau nikah yang saya alami, petugas kelurahan begitu cepat melayani saya. Tetapi saya tidak perhatikan waktu surat itu sudah selesai dibuat ternyata ada kekeliruan dalam hal nama calon pengantin laki-laki yaitu tanggal kelahirannya tidak sesuai dengan yang ada di kartu keluarga. Nanti di Kantor KUA baru saya perhatikan setelah pegawai KUA menanyakan mana yang sebenarnya yang betul tanggal lahir yang di pengantar nikah atau yang ada di kartu keluarga. Untung kantor kelurahan dekat dengan kantor KUA baru saya cepat-cepat datang perbaiki”. (Hasil wawancara Senin, 08 Agustus 2016).

Hasil wawancara peneliti dengan warga di atas, menggambarkan bahwa permasalahan yang kerap terjadi dalam hal pelayanan di Kelurahan Padasuka adalah faktor ketidak telitian aparat kelurahan dalam hal menyelesaikan urusan masyarakat.

Dari hasil wawancara peneliti diatas dapat disimpulkan dari segi akurasi pelayanan di kantor Kelurahan Padasuka masih sering terjadi kesalahan-kesalahan yang diakibatkan ketidak telitian aparat kelurahan dalam memproses kebutuhan masyarakat.

Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitusikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah sertasaling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya interaksi langsung. Berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Padasuka peneliti melihat bahwa aparat kelurahan sudah cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Saya sangat puas dengan cara pegawai kelurahan melayani saya, saat saya mengurus surat keterangan domisili, mereka dengan sikap sopan dan ramah melayani saya. Saya tidak tau kalau masyarakat yang lain yang datang mengurus surat-surat di kantor” (Hasil wawancara, Senin 08 Agustus 2016).

Hasil peneliti diatas, didukung dengan hasil wawancara dengan informan lain yang mengatakan bahwa :

“Dari segi kesopanan dan keramahan aparat Kelurahan Padasuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saya lihat sangat sopan dan ramah kepada masyarakat, Cuma masyarakat biasa tidak mengerti tentang apa yang harus dipersiapkan untuk mengurus surat-surat”. (Hasil wawancara, Senin 08 Agustus 2016).

Hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa aparat Kelurahan Padasuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat sopan dan ramah.

Kemudahan Mendapatkan pelayanan Ciri lain untuk mengukur kualitas pelayanan adalah apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mendapat kemudahan atau tidak. Kemudahan mendapatkan pelayanan yang dimaksudkan disini misalnya seberapa banyak petugas yang melayani dan seberapa banyak dan baiknya fasilitas pendukung lainnya seperti komputer.

Berdasarkan hasil penelitian, dari sisi jumlah pegawai di Kantor Kelurahan Padasuka yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat banyak, apalagi ditambah pegawai honor yang ada di Kantor Kelurahan Padasuka

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Lurah Padasuka, yang menyatakan bahwa:

“Untuk kebutuhan pegawai di kantor ini sudah cukup untuk melayani kebutuhan masyarakat. Apalagi disini tidak hanya pegawai Negeri Sipil, tetapi ada juga pegawai honor. Jadi untuk kebutuhan pegawai sudah cukup. Tinggal kedisiplinan dan Sumber daya manusianya yang perlu ditingkatkan”. (Hasil wawancara, senin 08 Agustus 2016). Berdasarkan penjelasan diatas menggambarkan bahwa untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Padasuka, jumlah pegawai baik PNS maupun tenaga honor sudah cukup. Berkaitan dengan kemudahan mendapatkan pelayanan dari segi banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer di Kantor Kelurahan Padasuka, berdasarkan hasil i penelitian bahwa jumlah sarana berupa komputer belum cukup untuk melayani banyaknya kebutuhan masyarakat yang harus dilayani, jika kita menginginkan pelayanan yang cepat. Apalagi kalau sarana komputer tersebut tiba-tiba rusak, tentu pelayanan kepada masyarakat akan terhambat.

Hal inisejalan dengan pendapat bapak Kepala Seksi Pelayanan Umum, dengan hasil petikan wawancara sebagai berikut:

“Untuk jumlah sarana pendukung seperti komputer di kantor ini, saya rasa belum sesuai dengan harapan, karena yang bisa dioperasikan hanya 2 saja. Tapi biar terbatas kami selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Belum lagi kadang-kadang mesin print sering mengalami kendala teknis. Otomatiss pelayanan akan terhambat dari sisi kecepatan. Kalau terjadi demikian terpaksa masyarakat akan menunggu hingga semuanya bagus. Ini semua berhubungan dengan faktor anggaran. Saya kira kalau anggaran besar semua ini akan teratasi dengan baik”.

Penjelasan tersebut diatas, dikuatkan penjelasan warga sebagai salah seorang informan yang mengatakan bahwa:

“Seringka saya datang berurusan di kantor Kelurahan Padasuka, salah satu kendalanya adalah jumlah komputer yang sedikit. Memang kalau tidak banyak masyarakat yang berurusan di kantor cepat kami dilayani, tapi kalau banyak seperti yang biasa saya alami, maka saya harus menunggu antrian sampai giliranku. Kalau seperti kursi untuk masyarakat yang datang cukupk”. (Hasil wawancara, senin 07 Agustus 2018).

Berdasarkan pemaparan diatas, kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Padasuka, bila ditinjau dari segi jumlah pegawai yang melayani masyarakat sudah cukup, tinggal dari segi disiplin pegawai yang perlu ditingkatkan agar kemudahan mendapatkan pelayanan sesuai yang di harapkan dapat tercapai. Dari segi fasilitas kantor seperti komputer masih perlu ditambah jumlahnya agar pelayanan yang maksimal dapat dicapai.

Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam konteks memperoleh pelayanan disini berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

Berkaitan dengan lokasi Kantor Kelurahan Padasuka, sesuai dengan hasil penelitian bahwa, lokasi kantor Kelurahan Padasuka berada sangat strategis karena berada di tengah kota Padasuka. Letak lokasi kantor ini sangat memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya. Hal ini sangat memudahkan masyarakat untuk datang berurusan segala kebutuhannya. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Untuk letak lokasi kantor Kelurahan Padasuka, saya anggap bagus karena berada di tengah-tengah kota. ini sangat memudahkan seluruh warga Kelurahan Padasuka untuk menjangkaunya. Pokoknya untuk letak kantornya sangat strategislah”. (Hasil wawancara senin, 07 Agustus 2018).

Hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa dalam letak lokasi kantor Kelurahan Padasuka sangat strategis, karena letaknya berada di tengah-tengah kota Padasuka. Dengan demikian akses untuk mendapatkan pelayanan dari segi jarak sangat dekat dari semua lingkungan atau dusun yang ada di Kelurahan Padasuka.

Berkaitan dengan ruang tempat pelayanan di kelurahan Padasuka, sesuai dengan hasil observasi peneliti di kantor Kelurahan Padasuka, peneliti melihat bahwa masih perlu dilakukan penambahan ukuran luas ruang pelayanan. Dimana ruangan pelayanan yang ada saat ini sangat terasa sempit bila masyarakat banyak yang datang mengurus keperluannya di Kantor Kelurahan Padasuka Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Lurah Padasuka selaku informan dengan petikan wawancara sebagai berikut:

”Memang ruangan tempat pelayanan saat ini sangat kecil, kedepan akan kami lakukan renovasi dengan menambah ruang pelayanan yang lebih besar, terutama ada ruang khusus untuk kepala-kepala seksi, ruang operator dan ruang tunggu bagi masyarakat yang datang memerlukan pelayanan Kantor yang ada sekarang ini memang desain lama dimana masyarakat Padasuka masih sedikit”. (hasil wawancara, senin, 07 Agustus 2018)

Dari pemaparan diatas dapat digambarkan bahwa ruang tempat pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Padasuka dari segi luas, sangat tidak representatif untuk ukuran tempat pelayanan publik, karena semakin banyaknya masyarakat yang harus dilayani.

Berkaitan dengan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan tempat parkir menurut hasil penelitian bahwa, lokasi halaman Kantor kelurahan Padasuka yang luas sangat memudahkan masyarakat untuk memarkirkan kendaraannya apabila datang berurusan di Kantor Kelurahan Padasuka. Hanya saja belum ada tempat khusus dibuatkan untuk tempat parkir yang aman bagi masyarakat yang berkendara. Tentu saja hal ini akan mengganggu masyarakat apabila tiba-tiba hujan turun, karena kendaraan mereka akan terkena hujan. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Untuk tempat parkir yang ada di Kelurahan Padasuka sangat luas dan sudah baik, hanya saja memang belum ada tempat khusus untuk parkir, jadi kita yang datang berurusan membiarkan saja kita punya motor kena panas atau kehujanan”. (Hasil wawancara senin, 07 Agustus 2018).

Hasil wawancara peneliti diatas menggambarkan bahwa saat ini belum ada tempat parkir khusus untuk kendaraan yang disiapkan di kantor Kelurahan Padasuka. Hal ini menjadi keluhan masyarakat yang datang berurusan di Kantor Kelurahan Padasuka, karena masyarakat menginginkan adanya tempat parkir khusus agar kendaraan mereka tidak terkena panas matahari maupun hujan.

Berkaitan dengan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dalam hal ini ketersediaan informasi di Kantor Kelurahan Padasuka, berdasarkan hasil penelitian bahwa, umumnya masyarakat menginginkan prosedur pelayanan yang mudah agar mereka dengan cepat mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Masalah ini tentunya berhubungan erat dengan ketersediaan papan yang harus disiapkan oleh pihak kantor Kelurahan Padasuka. Tetapi peneliti tidak menemukan adanya papan informasi yang tersedia di kantor Kelurahan Padasuka. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Walaupun di Kantor Kelurahan Padasuka tidak ada papan informasi tentang berapa waktu yang dibutuhkan dan apa yang menjadi persyaratan mengurus surat-surat, tetapi menurut saya petugas cukup mampu memberikan penjelasan dan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Cuma bagus kalau ada papan informasi terutama berapa biaya yang harus kami keluarkan”.(Hasil wawancara selasa, 08 Agustus 2018).

Atribut Pendukung Lainnya.

Ciri lain yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah adanya atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Padasuka, peneliti melihat bahwa di Kantor Kelurahan Padasuka belum tersedia ruang pelayanan yang ber-ac, tetapi pada siang hari ruangan kantor masih terasa panas karena tidak ada AC, mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Masalah kenyamanan dalam hal pendingin ruangan saya rasakan belum ada, sehingga pada jam-jam siang kami yang datang berurusan masih kepanasan. Manalagi saya lihat WC untuk masyarakat belum ada. Saya pernah datang mengurus surat keterangan nikah, tiba-tiba saya ingin buang air kecil terpaksa saya ke WC yang ada didekat kantor yakni WC nya mushola. Saya kira ini harus disiapkan”.(Hasil wawancara senin, 08 Agustus 2018).

Dari sisi atribut pendukung lainnya seperti sarana WC di kantor Kelurahan Padasuka dapat peneliti gambarkan bahwa saat ini belum tersedia untuk masyarakat umum, sehingga hal ini juga menambah ketidak nyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Lurah Padasuka membenarkan hal tersebut dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Memang saya akui bahwa untuk kenyamanan pelayanan kami kepada masyarakat dari segi fasilitas pendingin ruangan belum memenuhi harapan masyarakat. Begitu juga hasil wawancara peneliti tersebut diatas tergambar bahwa dari sisi kebersihan baik dalam ruangan kantor maupun diluar kantor Kelurahan Padasuka senantiasa terjaga kebersihannya. Hal ini tentu menjadi kredit point bagi Kantor Kelurahan Padasuka dan suasana ini harus terus dipertahankan bahkan ditingkatkan di kemudian hari agar kenyamanan masyarakat yang memerlukan pelayanan dapat tercapai. Tantangan kemudian bagaimana masyarakat yang datang mengurus kebutuhan surat-surat di kantor Kelurahan Padasuka senantiasa diberikan pemahaman atau penjelasan agar secara bersama-sama dengan pihak Kelurahan Padasuka dapat menjaga kebersihan baik dalam ruangan kantor maupun diluar kantor.

Berdasarkan keseluruhan pemaparan dari ke enam ciri kualitas pelayanan diatas, peneliti apat menggambarkan bahwa dalam hal pelayanan di kantor Kelurahan Padasuka, dimensi pelayanan yang telah terlaksana dengan baik dalam arti kualitas pelayanan yang diberikan aparat Kelurahan Padasuka sudah berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat nampak pada masalah :

1. Ketepatan waktu, yakni waktu proses dimana aparat Kelurahan Padasuka dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Kesopanan dan keramahan kepada masyarakat, dimana aparat Kelurahan Padasuka memiliki sikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Hal ini tergambar suasana keakraban antara aparat kelurahan dengan masyarakat.
3. Kemudahan mendapatkan pelayanan walaupun dari segi banyaknya petugas yang melayani, masih sangat sedikit dimana saat ini pegawai di Kantor Kelurahan Padasuka masih kurang untuk mendukung kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat kantor Kelurahan Padasuka yang sangat strategis tempatnya atau lokasinya.

Sedangkan dimensi pelayanan yang belum memadai atau belum sesuai dengan harapan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu, dimana aparat Kelurahan Padasuka belum disiplin terhadap waktu kerja, terutama pada jam masuk kerja pagi.
2. Akurasi pelayanan, dimana aparat Kelurahan Padasuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih sering terjadi kesalahan-kesalahan.

3. Kemudahan dalam memberikan pelayanan yakni banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, dimana fasilitas tersebut masih dirasakan kurang dan masih perlu ditambah untuk mendukung kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, dimana masih perlu perbaikan-perbaikan agar kenyamanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.
5. Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang ber- ac, dan lain-lain, dimana sarana tersebut belum memadai bahkan belum ada.

Sesuai dengan keseluruhan pemaparan dari ke enam ciri yang menentukan kualitas pelayanan di atas yang dijadikan tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik agar memenuhi kepuasan masyarakat, maka dalam penelitian ini dapat di deskripsikan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Padasuka apabila di lihat secara menyeluruh belum berkualitas dan belum sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga perlu pembenahan yang serius.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada pemaparan dalam pembahasan dari hasil penelitian di lapangan, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa kesimpulan sehubungan dengan analisis kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Padasuka, bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Padasuka secara keseluruhan belum berkualitas, hal ini dilihat dari beberapa aspek yakni :

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu.
- b. Akurasi pelayanan.
- c. Kemudahan dalam memberikan pelayanan yakni fasilitas pendukung seperti komputer yang masih kurang jumlahnya.
- d. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- e. Atribut pendukung lainnya, seperti ruang tunggu yang ber-AC.

Sesuai dengan kesimpulan dalam penelitian ini, maka peneliti merekomendasikan beberapa hal pokok sebagai berikut:

1. Perlu ada upaya atau tindakan terhadap pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas, karena sangat merugikan negara dan masyarakat.
2. Perlu adanya bimbingan atau pelatihan kepada pegawai di Kantor Kelurahan Padasuka, dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas.
3. Pihak Pemerintah Kelurahan Padasuka perlu melakukan pembenahan dan mengusulkan kepada Pemerintah Daerah agar melakukan penambahan beberapa fasilitas kantor, seperti ruangan dan fasilitas pendukung lainnya seperti komputer, dan lain-lain yang menunjang kelancaran aktivitas pelayanan. Demikian pula seperti halnya tempat parkir khusus kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, Lexy J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nazir, Moh. 2008. *Metode Penelitian*, Ghalia, Jakarta.
- Tehnik dokumentasi, sample dapat berupa bahan bahan dokumenter, prasati, legenda, dan sebagainya (Bungin, 2001:173).
- Perda Bupati Bandung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- Purwanto, Erwan, Agus. 2007. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*, Gava Media, Yogyakarta.
- Wijaya, K. (2017). Perubahan Fungsi Lingkungan Terbangun di Koridor Jalan Cigondewah Kota Bandung. *ARCADE*, 1(1), 8–13. <https://doi.org/10.31848/arcade.v1i1.13>
- Wijaya, K., & Permana, A. Y. (2018). Textile Tourism Image as an Identity of Cigondewah in Bandung City Textile Tourism Image as an Identity of Cigondewah in Bandung City. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 213(1), 12012. <http://doi.org/10.1088/1755-1315/213/1/012012>
- W. Lawrence Neuman (2007). Teknik penerikan sampel atau penentuan informan dikelompokkan ke dalam dua kategori besar: Kualitatif dan Kuantitatif.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*, andi Offset, Yogyakarta.
- UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.