KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN DESA SIDORAME TIMUR MEDAN PERJUANGAN

Muhamad Syahrul[1)], Wahyu Hidayat Nasution[2)]
[12]Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Email : [1)]Arulandesta21@gmail.com, [2)]Wahyu.hn01@gmail.com

Abstract

The purpose of the study was to determine the quality of public services at the village office of Sidorame Timur Medan Perjuangan Medan and to determine the factors that influence the quality of public services at the village office of Sidorame Timur Medan Perjuangan Medan. The data were analyzed qualitatively to provide an overview of the research problem. In collecting data, the methods used are observation, interviews and questionnaires. The results of the research related to the 5 indicators that exist on the quality of public services at the Sidorame Timur Medan Perjuangan office, Medan are physical evidence (tangible), reliability (trust), responsiveness, confidence, and attention (empathy). In addition, factors that affect the quality of public services at the village officeof Sidorame Timur Medan Perjuangan Medan are human resources and the discipline of service officers.

Keywords: Public Service Quality, village, office

PENDAHULUAN

Pelayanan publik, seperti halnya bentuk pelayanan lainnya, baik sebagai barang public maupun sebagai pelayanan publik, pada prinsipnya bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat atau daerah sebagai bagian dari usahanya. upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan hukum dan manajemen. dengan pembentukan sistem desentralisasi. UU Kepegawaian memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang pada umumnya, karena mengatur tentang sistem dan mekanisme pengelolaan, serta kepentingan rakyat, yaitu bagaimana membuat rakyat dapat dipertanggung jawabkan dengan cara yang sebaik- baiknya agar dapat diuntungkan dan manfaatkan fasilitasnya. Lebih lanjut mengatur tentang hak dan kewajiban masyarakat, karena mendorong penyelenggara pelayanan publik, termasuk pemerintah, untuk lebih disiplin dan meningkatkan kinerjanya. Bersama komunitas ini untuk mendapatkan pelayanan, kualitasnya terus meningkat dari waktu ke waktu, umbuh dengan adanya persepsi bahwa warga memiliki hak atas pelayanan. untuk melaksanakan hak-hak masyarakat, dan kemudian efek yang baik dalam pekerjaan instansi pemerintah.

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Desa, maka pemerintah desa berkewajiban menasihati setiap masyarakat pemukiman untuk melaksanakan tugas mengatur wilayahnya sendiri sesuai dengan alasan yang ditentukan dalam piagam dan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Dalam organisasi layanan publik yang sangat dapat disesuaikan di bidang pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat. Melalui kiprah aparatur pemerintah desa membentuk pemerintahan, diharapkan kiprahnya memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan khususnya di pemerintahan desa dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Merupakan upaya untuk meningkatkan mutu dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan prinsip umum dan menjamin perlindungan setiap warga negara dan warga negara yang berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. baik di sektor pemerintah maupun swasta.

Kantor kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan merupakan satuan kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan di wilayahnya. Jenis pelayanan di Kantor Desa Gebangrejo antara lain surat pengantar KTP, surat pengantar jenis usaha kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan ahli waris, surat kepemilikan tanah, surat keterangan instalasi tenaga listrik, surat keterangan lahir sertifikat, sertifikat penambahan nama pada kartu keluarga.

Proses pelayanan di Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan dapat dilihat dari staf/karyawan sebagai pemberi pelayanan di kantor, staf/karyawan yang menjadi tulang punggung unit kerja di kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan. Kualitas pelayanan sangat penting untuk peningkatan pelayanan publik di Kantor Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan, menurut hasil penelitian kualitas pelayanan yang dilakukan aparatur di Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan belum maksimal yang masih menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat, termasuk banyak orang. yang datang lebih dari 2 kali untuk mengurus berbagai keperluan seperti surat pengantar kartu keluarga, surat pengantar kartu identitas, dan lain-lain. Hal ini dikarenakan ketepatan waktu, tanggung jawab dan kenyamanan, kemudahan, dan tanggungjawab belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara transparan tentang kondisi obyektif yaitu Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikelompokan dalam data primer dan data sekunder, selanjutnya dinarasikan untuk menarik suatu kesimpulan, sehingga diketahui bagaimana KualitasPelayanan Publik di kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Memahami Kualitas layanan berarti memenuhi janji layanan kami sehingga orang yang menerimanya senang dan diuntungkan. Menurut Tangkalisan (2005:208), “Kualitas adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa dan orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Tangkalisan (2005:208), definisi pelayanan dinyatakan sebagai “pelayanan adalah proses dimana suatu kebutuhan dipenuhi secara langsung melalui kegiatan orang lain”. Pada dasarnya ada dua jenis layanan yang dibutuhkan orang: layanan fisik pribadi, seperti orang. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota pemerintah atau badan publik. Anda belum mengembangkan kualitas layanan. Hal ini mengarah pada terbentuknya kualitas pelayanan dimana masyarakat menjadi pusat pelayanan. Dengan kata lain, jika konten yang diterima memenuhi harapan, maka kualitas layanan disiapkan dengan baik dan memuaskan, sedangkan jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan dianggap buruk. Secara teoritis, tujuan seorang PNS adalah untuk menyenangkan masyarakat.

Istilah pelayanan berasal dari kata *“to serve”* yang berarti membantu menyediakan apapun yang dibutuhkan orang lain untuk tindakan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kasus yang ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010: 3). Menurut Moenir, (2000:26) mengemukakan bahwa pelayanan adalah “kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dengan elemen fisik dasar di seluruh sistem, prosedur dan sebagian besar metode. ditentukan dalam rangka upaya untuk memenuhi persyaratan. Hak orang lain menurut haknya. Selain itu, menurut Fitzsimmons (2002) yang dikutip oleh Inu Kencana Syaffie (2006: 116) menyatakan bahwa: “kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai yang dirasakan diterima dengan harapan ingin dilayani. orang yang membutuhkan pelayanan dapat diartikan dengan membandingkan pendapat antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan).

Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, komunitas , negara. Kata umum sebenarnya telah diterima dalam bahasa Indonesia sebagai baku untuk umum dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781 782) artinya umum, ramai, ramai. Definisi pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemberian layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat orang memiliki kepentingan dalam organisasi itu sendiri dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan.

Konsep Perangkat

Ide dasar di balik penemuan perangkat adalah keinginan untuk mengatur pekerjaan bagi orang yang bekerja bersama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif. Perangkat disimpan di untuk mengatasi kekacauan pekerjaan. Perangkat dianggap sebagai simbol kompleksitas, dominasi tidak efektif, dan dominasi sewenang-wenang dari kondisi internal dan eksternal di lingkungan organisasi. Akibatnya, kegiatan administrasi tidak terjadi di bawah dengan struktur yang ideal. Untuk negara maju, khusus untuk negara Indonesia membutuhkan perangkat yang solid. Dengan aparatur yang kuat dan kuat, suatu negara tidak akan terpengaruh oleh perubahan politik, kebijakan, regulasi, dan undang- undang baru. Proses ini adalah salah satu dari sejumlah reformasi struktur dan fungsi untuk memberikan keahlian tingkat tinggi, mengkoordinasikan peran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan.

Fungsi administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting, bahkan perannya sangat luas, bahkan menyangkut kepentingan umum, dari kepentingan seluruh rakyat. utilitas sekarang menjadi bagian dari kebutuhan orang. Setiap badan publik harus berupaya memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada masyarakat dari pengguna jasa. Demikian pula kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan meliputi surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat keterangan perusahaan, surat keterangan domisili, surat keterangan keadaan susah, surat keterangan ahliwaris, surat kepemilikan tanah, akta kelahiran instalasi listrik, akta kelahiran, akta kelahiran nama di kartu keluarga. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari pegawai, diperlukan dimensi kunci untuk mengetahui kualitas pelayanan dari Dimensi kunci untuk menentukan kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah Bukti fisik (*tangibles)*, Keandalan *(reliability)*, Daya tanggap *(responsiveness*), Jaminan (*assurance)*, Perhatian *(empathy)*.

1. Bukti fisik (berwujud)

Bukti fisik yang berarti yaitu Sarana atau peralatan yang digunakan untuk menunjang pelayanan di Kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan dapat dilihat terhadap ketersediaan sarana, peralatan kantor, kebersihan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada orang selama mereka tinggal di layanan kamar Peralatan adalah dukungan anggota jasa dari proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik karena jika fasilitas tidak tersedia maka semua yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan. tanggapan dari responden bahwa fasilitas di kantor Kelurahan adalah memadai. Dari uraian tersebut terlihat bahwa bukti fisik atau fasilitas yang tersedia di kantor kecamatan Gebangrejo sebagai salah satu faktor yang mendukung kualitas pelayanan karena tersedianya fasilitas dan Kendaraan yang disediakan untuk Kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan cukup jika dilihat dari segi numerik. Hanya yang masih perlu ditinjau oleh pemerintah Kantor Kelurahan Sidorame Timur Medan Perjuangan adalah tersedianya ruang tunggu yang perlu dilengkapi dengan fasilitas yang memadai yaitu penambahan tempat duduk untuk orang yang menunggu dalam proses melayani. Untuk, tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan dari komunitas penyedia layanan sehingga menciptakan layanan yang optimal.

2. Kehandalan (reliability)

Keandalan (reliability), dalam hal ini, adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan seorang karyawan sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan karyawan, yang tercermin dalam perilaku sehari-hari mereka. Kapasitas tinggi akan lebih cepat mengarah pada pencapaian tujuan organisasi yang direncanakan sebelumnya dalam hal ini, pelayanan di kantor desa Gebangrejo, sebaliknya jika tingkat energi Upaya karyawan rendah kecenderungan organisasi untuk mencapai tujuan akan menjadi

lambat bahkan melenceng dari rencana semula. Kapasitas yang dimaksud adalah kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa kehandalan atau kecepatan harus dimiliki oleh pekerja Kantor kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan khususnya di bidang jasa. Dengan demikian, dalam memberikan layanan kepada masyarakat, keandalan atau kecepatan sangat penting untuk menciptakan kepuasan di masyarakat. Kecepatan dalam hal ini adalah kecepatan pegawai kantor kecamatan ke memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan tepat waktu ke kehandalan atau kecepatan adalah salah satu dari dimensi penting yang harus dimiliki oleh penyedia jasa.

3. Daya Tanggap

Responsiveness yaitu adalah kehendak dan keinginan karyawan. Responsif di sini bisa berarti respon atau kewaspadaan staf untuk membantu orang yang membutuhkan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa orang membutuhkan umpan balik dari karyawan untuk menanggapi keluhan dari orang yang membutuhkan layanan, sehingga umpan balik dari karyawan sangat penting agar orientasi layanan dilakukan dengan benar.

4. Jaminan (assurance)

Pertanggungan dalam hal ini menunjukkan sikap pegawai kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan dalam memberikan rasa aman atau kepastian dalam pelayanan publik kepada orang. Dimensi jaminan adalah dimensi kualitas pelayanan, terkait kemampuan, pengetahuan, keramahan dan kesopanan dan karakter Keandalan yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan. staf yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna jasa untuk menilai baik tentang pelayanan yang diberikan. Dari uraian menunjukkan bahwa kepastian dalam hal ini, keramahan yang diberikan oleh staf kantor desa Gebangrejo sangat penting. Karena ramah, masuk akal dalam arti yang tidak disengaja, cukup jelas, tanpa menimbulkan keraguan. Dengan sikap pegawai yang demikian maka akan mempercepat proses pelayanan, dan dengan sikap tersebut masyarakat akan merasa nyaman, puas, danmerasa dihargai ketika menerima pelayanan.

5. Perhatian (empati)

Perhatian (empati), merupakan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi atau personal, diberikan oleh pegawai dalam komunikasi yang baik dan meliputi keinginan atau kebutuhan masyarakat dan kehendak pegawai kantor Kelurahan dengan memberikan informasi kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Kepentingan pegawai yang selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan

1. Sumber Daya Manusia

Faktor utama dan paling menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi terletak pada tersedianya sumber daya manusia termasuk karyawan yang berkualitas yang tidak hanya memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan sistem, prosedur dan beban kerja yang menjadi tanggung jawab, namun diharapkan memiliki kesamaan semangat, kemauan dan komitmen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan visi dan misi. Instansi pemerintah semakin dituntut untuk menghasilkan layanan yang berkualitas dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan dan memfasilitasi administrasi dengan menanggapi kebutuhan masyarakat. Kedudukan orang (pegawai kelurahan) sebagai faktor penentu didasarkan pada pemikiran bahwa dalam pelayanan, orang memiliki kemampuan untuk menggerakkan, mengendalikan, dan menggunakan potensinya sepenuhnya untuk mencapai tujuan organisasi. Kapasitas dan status motivasi SDM akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan.

2. Kedisiplinan Pelayanan Petugas

Kedisiplinan petugas pelayanan Disiplin merupakan sikap yang menggambarkan kepatuhan terhadap peraturan atau ketentuan yang berlaku. Disiplin merupakan tuntutan bagi berlangsungnya kehidupan bersama yang teratur, tertib yang merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan suatu kemajuan dan perkembanagan organisai. Pelayanan publik akan terlaksana dengan baik apabila pegawai memiliki disiplin yang tinggi. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama dengan konsistensi waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seorang pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi sangat diperlukan untuk mendorong terlaksanaya tujuan organisasi secara maksimal.

KESIMPULAN

Pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu pelaksaan urusan publik, serta memberikan kepuasan kepada publik. Menurut Parasuraman untuk mengetahui kualitas pelayanan yangdirasakan secara nyata oleh konsumen, ada 5 indikator atau dimensi kualitas pelayanan, yaitu Kehandalan, Empati, Berwujud, Ketanggapan dan Jaminan Kepastian. Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sidorame Timur sudah berjalan dengan baik. Dilihat dari fasilitas yang sudah memadai, pelayanannya yang sudah tepat dan cepat, kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, serta aparatur yang sudah berusaha membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat.

REFERENSI

Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.

Kurniawan, Agung,2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Pembaharuan.

Narbuko dan Achmadi, 2002, *Metodologi Penelitian*, PT . Bumi Aksara, Jakarta.

Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta Lembaga Administrasi Negara

Sugiono, 2002, Metode Penelitian Administrasi, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sinambela, dkk. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara, Jakarta

Tangkalisan, 2005, *Manajemen Publik*, PT Gramedia Widyasarana Indonesia, Jakarta.