

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIBIDANG
e-KTP DI KELURAHAN PAHANG KECAMATAN
DATUK BANDAR KOTA TANJUNGBALAI**

TESIS

OLEH

**FITRI ADI
NPM.171801032**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/1/20

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIBIDANG
e-KTP DI KELURAHAN PAHANG KECAMATAN
DATUK BANDAR KOTA TANJUNGBALAI**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area

Oleh

**FITRI ADI
NPM.171801032**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)10/1/20

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dibidang e-KTP di Kelurahan
Pahang Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai**

Nama : Fitri Adi

NPM : 171801032

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd



Dr. Heri Kusmanto, MA

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur



Dr. Warjio, MA



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/1/20

Telah diuji pada Tanggal 13 April 2019

Nama : Fitri Adi

NPM : 171801032



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Siti Mardiana, M.Si
Sekretaris : Ir. Azwana, MP
Pembimbing I : Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd
Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA
Penguji Tamu : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/1/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 13 April 2019

Yang menyatakan,



Piri Adi
Piri Adi

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIBIDANG e-KTP DI KELURAHAN PAHANG KECAMATAN DATUK BANDAR KOTA TANJUNGBALAI

N a m a : FITRI ADI
NPM : 171801032
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd
Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai, (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai sudah diterapkan dimensi *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai adalah kurangnya sumberdaya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan. Saran Penulis agar Pemerintah Kota menambah sarana dan prasarana pelayanan dikantor kelurahan, pelatihan untuk pegawai pelayanan dan edukasi kepada pegawai khususnya bidang pelayanan agar mengetahui pentingnya keramahan dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan public*

ABSTRACT

QUALITY ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD of e-KTP IN KELURAHAN PAHANG KECAMATAN DATUK BANDAR KOTA TANJUNGBALAI

Nama : ADI FITRI
NPM : 171801032
Study program : Masters in Public Administration
Supervisor I : Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd
Advisor II : Dr. Heri Kusmanto, MA

Public services provided by government agencies cannot meet the quality expected by the community. This is indicated by the persistence of various public complaints about service discrimination. This study aims to determine (1) the quality of public services in the City of Tanjungbalai Pahang Village Office, (2) Supporting and inhibiting factors of service in the City of Tanjungbalai Pahang Village. This research method is a descriptive study with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually, and accurately about facts or phenomena that occur in the field. Data collection is done by observation, interview, and documentation techniques. Researchers use source triangulation to check the validity of research data. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that (1) The quality of public services at the Pahang District Office of Tanjungbalai City has been applied Tangible, Realiability, Responsiviness, Assurance and Emphaty dimensions along with its indicators. However, there are several indicators that have not been run in accordance with the wishes of the community, including the inconvenience of service places including incomplete facilities and infrastructure, employees who are not yet expert in using service aids and inhospitable employees in the service process. (2) An inhibiting factor in the implementation of public services in the Pahang Urban Office of Tanjungbalai City is the lack of employee resources and the lack of infrastructure. Whereas the supporting factor is the enthusiasm given by each other's employees, holding a coordination meeting or some kind of evaluation every three months and then providing an awareness of serving the community sincerely and in accordance with conscience. Another supporting factor is the presence of facilities in the form of tools to facilitate the service process. Author's suggestion that the City Government add facilities and infrastructure services in the village office, training for service employees and education for employees, especially in the field of service in order to know the importance of hospitality in serving the community.

Keywords: Quality of Public Services, public services

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dibidang e-KTP Di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada Kesempatan ini Penulis juga ingin mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A.Ya’kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan dorongan, arahan dan persetujuan dalam penyusunan Tesis ini.
5. Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan dorongan, arahan dan persetujuan selama penyusunan Tesis ini.

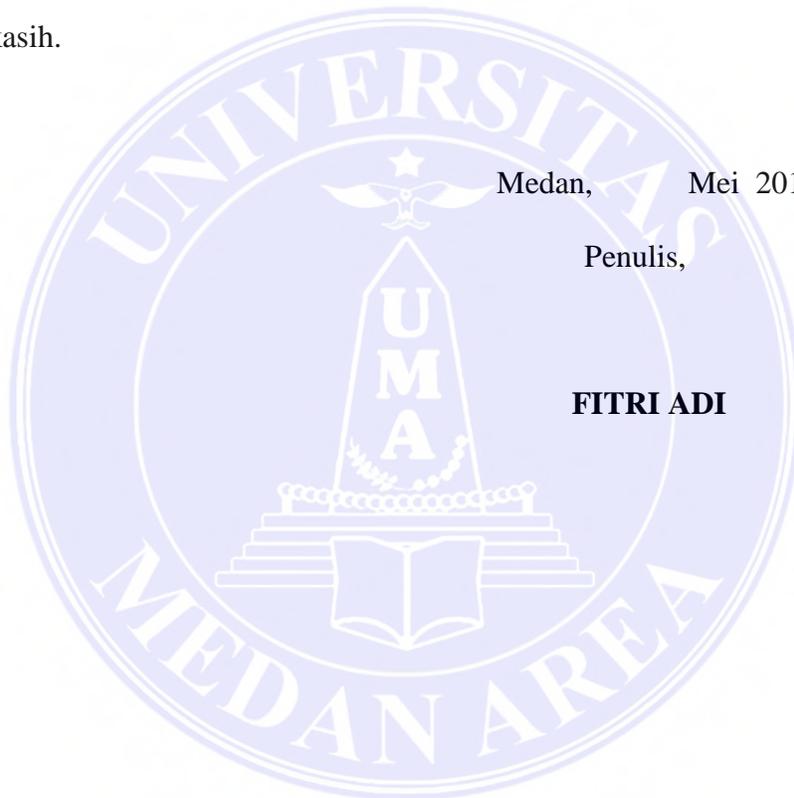
6. Para Dosen yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membekali Penulis dalam menuntut ilmu di Universitas Medan Area serta segenap karyawan/karyawati administrasi dan keuangan di Program Pascasarjana MAP UMA.
7. Pemerintah Kota Tanjungbalai yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian dikota Tanjungbalai khususnya kelurahan Pahang serta rekan-rekan yang bertugas dikantor Lurah Pahang dan masyarakat dilingkungan kelurahan Pahang.
8. Ayahanda H. Darwis Batubara dan Ibu Hj. Tuti Herlina Lubis tercinta atas doa dan dukungan yang diberikan kepada ananda selama menempuh pendidikan ini.
9. Mertua saya Bapak _____ dan Ibu _____ yang selama ini banyak memberikan doa dan dorongan kepada saya dalam menjalani pendidikan.
10. Istri Yuanna Novita. S.S. terkasih dan anak-anakku tersayang, M.Daffa Yufi, Haifa Dinda Yufi dan Rafa Fitra Yufi sebagai pengobat lelah dan pemberi motivasi terbesar dalam penyusunan Tesis ini.
11. Keluarga dan saudara yang selalu mendoakan dan memberi semangat dalam penyelesaian Tesis ini
12. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu baik dari instansi Pemerintah Kota Tanjungbalai, kampus UMA, maupun teman-teman yang banyak membantu dan senantiasa memberi dorongan dan semangat serta Doa demi keberhasilan dan kesuksesan Penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya oleh karena itu dengan segala kerendahan hati Penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritik yang konstruktif dari pembaca demi penyempurnaan serta menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermamfaat baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi Pemerintah Kota Tanjungbalai pada umumnya dan Pemerintah Kelurahan Pahang pada khususnya. Terimakasih.

Medan, Mei 2019.

Penulis,

FITRI ADI



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN.....	
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	12
A. Kajian Teori	12
1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2. Jenis Pelayanan Publik.....	14
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	15
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	17
5. Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik	18
6. Kualitas Pelayanan Publik	23
7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	25
B. Penelitian yang Relevan.....	33
C. Kerangka Pikir	34
D. Pertanyaan Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian	37
B. Definisi Konsep dan Operasional	38
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
D. Informan Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Teknik Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Deskripsi Tempat Penelitian.....	44
2. Profil Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai.....	46
a. Visi dan Misi.....	46
b. Tugas Pokok dan Fungsi.....	47
c. Struktur Organisasi.....	49

d. Keadaan Aparatur Kelurahan.....	50
e. Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP).....	50
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
1. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)	52
a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.....	52
b. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan.....	53
c. Kemudahan dalam Proses Pelayanan	55
d. Kedisiplinan Pegawai dalam Melakukan Pelayanan	56
e. Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan	57
2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandahalan).....	58
a. Kecermatan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan .	58
b. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas	59
c. Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu	60
d. Keahlian Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu	61
3. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	62
a. Pegawai Merespon Pengguna Layanan	62
b. Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Cepat	63
c. Pegawai Melakukan Pelayanan dengan waktu yang Tepat...	64
d. Semua Keluhan Pengguna Layanan direspon Pegawai	65
4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	66
a. Pegawai Memberikan Jaminan Tepat Waktu	66
b. Pegawai Memberikan Jaminan Biaya.....	67
5. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	68
a. Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan	68
b. Pegawai Melayani dengan Ramah dan Sopan Santun.....	69
c. Pegawai Melayani dengan tidak Diskriminatif.....	70
d. Pegawai Melayani dengan Menghargai Pengguna layanan..	71
6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik.....	71
7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	72
C. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1.	Jumlah Pagawai dikelurahan Pahang.....	8
3.1.	Informan / Narasumber.....	42
4.1.	Jumlah Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin.....	48
4.2.	Keadaan Aparatur dikelurahan Pahang.....	50
4.3.	Rata-rata masyarakat yang mengurus e-KTP dikelurahan Pahang.	51



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka berpikir.....	38
4.1.	Gambar Struktur Organisasi.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi-kisi Wawancara
2. Pedoman Wawancara untuk Sekretaris Lurah di Kelurahan Pahang
3. Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan di Kelurahan Pahang
4. Pedoman Wawancara untuk Masyarakat / Pengguna pelayanan
5. Pedoman Observasi
6. Hasil wawancara dengan Bu Yulia, Sekretaris Lurah di Kelurahan Pahang
7. Hasil wawancara dengan Bu Ginam, SE, pegawai layanan di Kelurahan Pahang
8. Hasil wawancara dengan Pak Agus, pengguna layanan di Kelurahan Pahang
9. Hasil wawancara dengan Mbak Kareena, pengguna layanan di Kelurahan Pahang.
10. Hasil wawancara dengan Mbak Kiki, pengguna layanan di Kelurahan Pahang
11. Hasil wawancara dengan Ibu Bariyem, pengguna layanan di Kelurahan Pahang
12. Hasil wawancara dengan Mbak Nur, pengguna layanan di Kelurahan Pahang
13. Triangulasi Sumber
14. Dokumentasi
15. Surat Izin Penelitian
16. Curriculum Vitae

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. 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, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu

Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan Surat Keterangan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian). Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, maupun barang. Pelayanan publik berkaitan erat

dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari merdeka.com(<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ombudsman-meningkat-350.html>), jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350%, ujar Ketua

Ombudsman RI Danang Girindrawardana. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat insidental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastic pada masalah-masalah sistemik kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pungutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan. Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa Implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada dibawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa Instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan publik. Instansi pemerintah daerah seperti kelurahan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kelurahan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Adapun tugas lain dari Kelurahan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Surat Nikah, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Ijin keramaian, Surat Izin Usaha, Surat Keterangan Hilang, legalisasi surat-surat ,dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Pebruari di Kantor Kelurahan Pahang, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Menurut Bu Yulia selaku Sekretaris Lurah yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan

KTP mencapai enam sampai tujuh hari yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari". Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar memiliki satu loket pelayanan umum, namun hanya terdapat satu pegawai dari bagian pemerintahan yang bertugas di satu loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kelurahan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu

kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya *filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Masalah yang terakhir yaitu mengenai jumlah pegawai di Kelurahan Pahang yang masih kurang sumber daya manusia dan dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 1.1. Jumlah pegawai di Kelurahan Pahang

Jabatan/Bagian	Jumlah Pegawai yang ada
Lurah	1
Sekretaris Lurah	1
Pemerintahan	1
Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan	1
Kesejahteraan Sosial	1
Staf	3
Kepling	6
Jumlah	14

Berdasarkan tabel tersebut terlihat ada 1 Lurah, 1 pegawai Sekretaris Lurah, ,1 pegawai bagian Pemerintahan, 1 pegawai bagian Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan,1 pegawai bagian Kesejahteraan Sosial, 3 pegawai staf dan 6 kepling. Bagian loket pelayanan umum belum mempunyai pegawai tetap yang bertugas.

Kekosongan tersebut diisi oleh pegawai bagian lain dan merangkap tugas pada bagian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas, salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dibidang e-KTP Di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif rendah.
2. Jangka waktu pelayanan publik yang relatif lama.
3. Petugas tidak selalu ada di loket pelayanan.
4. Kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat.

5. Sumber Daya Manusia yang masih kurang.
6. Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih kurang.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dibatasi pada masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif rendah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat disimpulkan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dibidang e-KTP di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar?.
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik dibidang e-KTP di Kantor Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar?.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk :

1. Menggambarkan dan Menganalisis Kualitas pelayanan publik dibidang e-KTP di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar.

2. Menggambarkan dan Menganalisis Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan publik dibidang e-KTP di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan dari penelitian Kualitas pelayanan publik dibidang e-KTP di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar adalah:

1. Manfaat bagi Peneliti
 Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan Tesis sebagai syarat memperoleh gelar Magister di Universitas Medan Area
2. Manfaat secara Teoritis
 Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor Kelurahan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.
3. Manfaat bagi Pemerintah
 Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.
4. Manfaat bagi Masyarakat
 Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada

masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.



BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan

Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah :

Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk

pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Datuk Bandar yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

2. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau public yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administratif
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang
Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi local.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk

menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung , pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor : 63/2003 sebagai berikut :

- a. Transparasi.

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak.

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan.

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e. Keamanan. Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
 - h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
 - i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23). Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1) Dasar hukum

2) Persyaratan;

3) Prosedur Pelayanan;

- 4) Waktu penyelesaian;
- 5) Biaya pelayanan;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan *intern*;
- 10) Pengawasan *extern*;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut

Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006:204) adalah

“Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan public merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun

definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dillengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan

tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

- b. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

- 2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

- 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

- 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- 1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

- 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

- 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang

tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang

diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggungjawab petugas dalam pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan;

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

B. Penelitian yang Relevan

1. Afif Amrulloh Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

2. Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayan publik agar lebih maksimal.

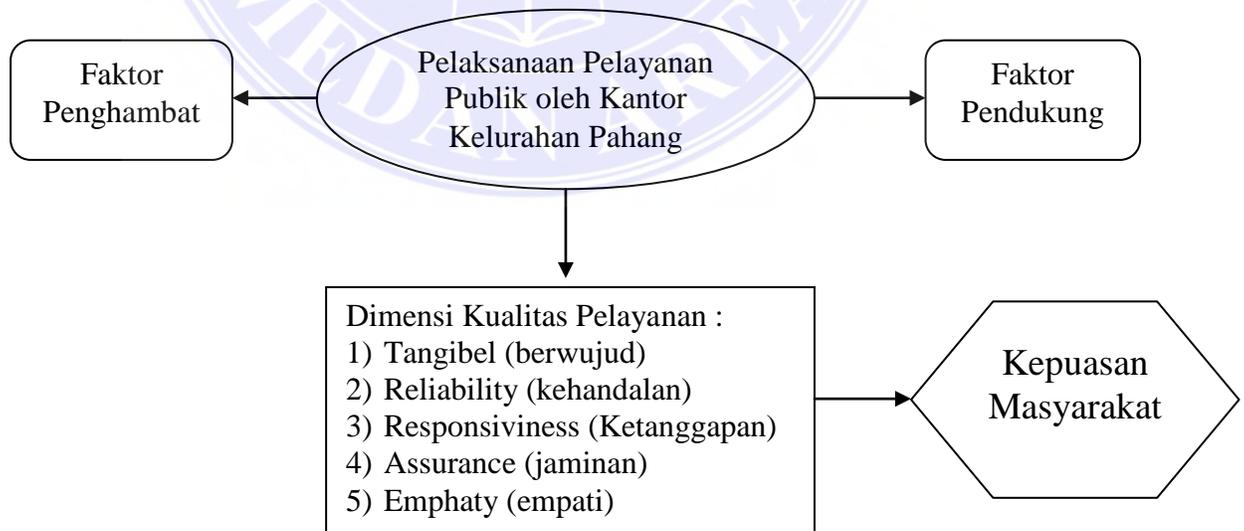
C. Kerangka Pikir

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayananpelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai, perlu dilakukan analisis

secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (*responsiveness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, ketrampilan pegawai. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang.

Gambar 2.1. Kerangka Pikir



D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Tangible* (Berwujud) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Pahang?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Reliability* (Kehandalan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Pahang?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Pahang?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Pahang?
5. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Emphaty* (Empati) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Pahang?
6. Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang?
7. Apakah faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Moleong (2006) berpendapat bahwa penelitian deskriptif atau penelitian kualitatif digunakan dengan beberapa pertimbangan sebagai-berikut :

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda ;
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden ;
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penangan pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Atas dasar pemahaman tersebut, maka penelitian ini menyelidiki hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diselenggarakan di Kelurahan Pahang dan kendala yang dihadapi ketika kebijakan tersebut diimplementasikan.

B. Definisi Konsep dan Operasional

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketangapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai yang terletak di Jalan M. Husni Thamrin Kota Tanjungbalai. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Pebruari 2019.

D. Informan Penelitian

Dalam Penelitian ini, Penulis menggunakan teknik Key Person yaitu teknik memperoleh informan penelitian seperti itu digunakan karena penulis sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian sehingga penulis membutuhkan Key Person untuk memulai wawancara atau observasi. (Bungin,2007:77)

Key Person ini adalah Pegawai Kelurahan Pahang yang menangani pelayanan e-KTP dan masyarakat yang terlibat langsung dalam pengurusan e-KTP. Penulis menentukan informan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 7 orang. Informan yang berasal dari kantor Lurah Pahang berjumlah 2 (dua) orang yaitu seorang Sekretaris Lurah yang bernama Yulia Tri Putri, S.Tr.Keb dan Seorang Kepala Seksi Pemerintahan bernama Ginem,SE, sedangkan informan dari masyarakat digunakan teknik Accidental Sampling sebanyak 5 (lima) orang yaitu pak Agus, Mbak Kareena, Mbak Kiki, Ibu Bariyem dan Mbak Nur.

Tabel 3.1.
Informan / Narasumber

No.	INFORMAN / NARASUMBER	JABATAN
1	YULIA TRI PUTRI,S.Tr.Keb	SEKRETARIS LURAH
2	GINAM, SE	KASI PEMERINTAHAN
3	AGUS	PERWAKILAN MASYARAKAT
4	KAREENA	PERWAKILAN MASYARAKAT
5	KIKI	PERWAKILAN MASYARAKAT
6	BARIYEM	PERWAKILAN MASYARAKAT
7	NUR	PERWAKILAN MASYARAKAT

Sumber : Data Primer

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung dilapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kelurahan Pahang.

Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

Wawancara yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik Kelurahan Pahang, Peraturan Walikota Tanjungbalai tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi Terendah Pada Kelurahan, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor Kelurahan Pahang. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

G. Teknik Keabsahan Data

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan informan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pegawai di Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan yang lain. Data dapat dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai dapat diniladari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikatorpenampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alatbantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belumsepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempatpelayanan.
 - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikatorkecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dankeahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belumberjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlianpegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
 - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyaiindikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu danmerespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensiini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidakada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalamdimensi *Responsiviness*.

- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
 - e. Dimensi *Empathy* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat

berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.

2. Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambah karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Pemerintah Kota Tanjungbalai.
3. Pegawai di Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kelurahan Pahang Kota Tanjungbalai khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Bungin, Burhan H.M. 2007. *Penelitian Kualitatif :Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan ilmu sosial*. Jakarta : Kencana Prenama Media Group
- Gaspersz, V. 2011. *Ekonomi Manejerial*. Bogor : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara.2004.*System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi Negara*
- Moleong, j, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- Moenir H.A.S.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Peraturan-Peraturan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Internet

(<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsmenmeningkat-350.html>)



Kisi-kisi Wawancara

Variabel	Sumber	Sub Variabel	Indikator	No. Item
Pelayanan Publik	Masyarakat pengguna layanan	1) <i>Tangibel</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. - Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan. - Kemudahan dalam proses pelayanan. - Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. - Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. 	1, 2, 3, 4, 5
		2) <i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. - Memiliki standar pelayanan yang jelas. - Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. - Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan. 	6, 7, 8, 9
		3) <i>Responsiviness</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Merespon setiap pengguna layanan. - Pelayanan dengan cepat dan tepat. - Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. - Respon keluhan pengguna layanan. 	10, 11, 12, 13
		4) <i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Jaminan tepat waktu dalam pelayanan. - Jaminan biaya dalam pelayanan. 	14,15
		5) <i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. - Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. - Tidak diskriminasi. - Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. 	16,17 18,19
		1) <i>Tangibel</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. - Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan. - Kemudahan dalam proses pelayanan. 	1,2,3, 4,5

Pelayanan Publik	Sekretaris Kelurahan	2) <i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. - Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. - Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. - Memiliki standar pelayanan yang jelas. - Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. - Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan. 	6,7,8,9
		<p>3) <i>Responsiviness</i></p> <p>4) <i>Assurance</i></p> <p>5) <i>Emphaty</i></p> <p>6) Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Merespon setiap pengguna layanan. - Pelayanan dengan cepat dan tepat. - Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. - Respon keluhan pengguna layanan. - Jaminan tepat waktu dalam pelayanan. - Jaminan biaya dalam pelayanan. - Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. - Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. - Tidak diskriminasi. - Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan - Faktor Pendukung pelaksanaan pelayanan publik. - Faktor Penghambat pelaksanaan pelayanan publik. 	<p>10,11 12,13</p> <p>14,15</p> <p>16,17 18,19</p> <p>20,21</p>

Pedoman Wawancara untuk Sekretaris Lurah di Kelurahan Pahang

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

6. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
7. Apakah Kelurahan Pahang memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

10. Menurut Ibu, bagaimana respon atau tanggapan Kelurahan Pahang dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
11. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
12. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

13. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

14. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

15. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi Emphaty (Empati)

16. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

17. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?

18. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?

19. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

20. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pahang?

21. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pahang ?

Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan di Kelurahan Pahang

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

6. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
7. Apakah Kelurahan Pahang memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

10. Menurut Ibu, bagaimana respon atau tanggapan Kelurahan Pahang dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
11. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
12. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

13. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

14. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

15. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi Emphaty (Empati)

16. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

17. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?

18. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?

19. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

20. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pahang?

21. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pahang?

Pedoman Wawancara untuk Masyarakat / Pengguna pelayanan

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kelurahan Pahang ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kelurahan Pahang? Sudah nyaman atau belum?
3. Apakah Kelurahan Pahang memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

6. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
7. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Kelurahan Pahang mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
8. Bagaimana kemampuan pegawai di Kelurahan Pahang dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai di Kelurahan Pahang ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

10. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
11. Apakah pegawai pelayanan Kelurahan Pahang sudah melakukan pelayanan dengan cepat?

12. Apakah pegawai pelayanan Kelurahan Pahang sudah melakukan pelayanan dengan tepat?

13. Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

14. Apakah Kelurahan Pahang memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?

15. Apakah Kelurahan Pahang memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?

E. Dimensi Emphaty (Empati)

16. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

17. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?

18. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?

19. Apakah dalam melayani pegawai menghargai pengguna layanan?

Pedoman Observasi

No.	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Observasi
A.	Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	
1.	Bagaimana Penampilan petugas yang melayani pengguna layanan?	
2.	Bagaimana kondisi tempat pelayanan? Sudah nyaman atau belum?	
3.	Apakah sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan sudah sesuai?	
4.	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayan	
5.	Bagaimana kemudahan yang diberikan oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan?	
6.	Bagaimana kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan?	
7..	Bagaimana penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan?	
B.	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	
9.	Bagaimana kecermatan dan ketepatan petugas dalam melakukan pelayanan?	
10.	Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu untuk melakukan pelayanan?	
11.	Apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas?	
12.	Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan?	

C.	Dimensi <i>Responsiviness</i> (Respon/ketanggapan)	
13.	Apakah petugas merespon atau tanggap dengan pengguna layanan yang datang?	
14.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cepat?	
15.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan tepat?	
16.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cermat?	
17.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?	
18.	Apakah keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai?	
D.	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	
19.	Bagaimana waktu pelaksanaan pelayanan? Sudah sesuai standar/belum?	
20.	Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?	
21.	Apakah pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?	
E.	Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	
22.	Apakah pegawai layanan sudah memberikan keramahan kepada pengguna layanan?	
23.	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan?	
24.	Apakah pegawai layanan sudah memberikan layanan dengan sikap sopan santun?	
25.	Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membedakan?	

Hasil wawancara dengan Bu Yulia, Sekretaris Lurah di Kelurahan Pahang.

A. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)

Peneliti : Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?

Bu Yulia : Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu penampilan pelayanan di Kantor Kelurahan Pahang sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota yaitu seragam Pegawai Negeri.

Peneliti : Menurut Ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?

Bu Yulia : Kenyamanan tempat juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya, jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman serta tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Bu Yulia : Menurut kami, pegawai sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya di sini. Contohnya dalam memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan, pegawai memberikan syarat yang mudah disediakan oleh pengguna layanan dalam mengurus keperluannya.

Peneliti : Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

Agus : Secara umum kedisiplinan penting apalagi disiplin waktu. Kita sudah sama-sama saling mengingatkan, kalau kita masuk pukul 07.30. Jika ada pegawai pelayanan yang terlambat maka pengguna layanan yang datang lebih awal harus menunggu kedatangan para pegawai pelayanan. Tapi kami usahakan dan saling mengingatkan, jika ada salah satu pegawai yang terlambat tidak boleh melebihi pukul 08.00 pagi. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepat pada waktunya.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Bu Yulia : Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu komputer dan perangkatnya.

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Peneliti : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?

Bu Yulia : Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Pemerintah Kota, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak.

Peneliti : Apakah Kelurahan Pahang memiliki standar pelayanan yang jelas?

Bu Yulia : Kita menggunakan SOP (*Standart Operasional Procedure*) yang belum kita perbaharui. Sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan yang kami miliki memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.

Peneliti	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
----------	---

Bu Yulia : Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer, hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut. Sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda.

Peneliti	Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
----------	---

Bu Yulia : Saya rasa para pegawai di sini sudah semuanya ahli dalam menggunakan alat bantu ya. Namun hanya ada beberapa pegawai yang mempunyai kewenangan khusus dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan.

C. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)

Peneliti	Menurut Ibu, bagaimana respon atau tanggapan Kelurahan Pahang dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
----------	--

Bu Yulia : Respon pegawai di sini sudah sangat baik ya. Jika ada pengguna layanan yang datang, pegawai langsung menanyai keperluan pengguna layanan.

Peneliti	Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
----------	--

Bu Yulia : Menurut kami sudah memenuhi standar pelayanan. Jadi misalnya untuk pengurusan legalisir itu bisa dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung jadi. Tapi untuk pelayanan IMB itu tidak bisa sehari jadi seperti mengurus legalisir karena syarat mengurus IMB banyak.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

Bu Yulia : Menurut kami selama membutuhkan persyaratan tertentu dan persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga dan tidak perlu ditunda. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat kenapa harus ditunda.

Peneliti : Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

Bu Yulia : Ada beberapa media yang dapat dimanfaatkan. Misalnya kotak saran yang kami pasang di depan ruang pelayanan, kemudian melalui website di halaman pengaduan dan email Kelurahan. Pak Lurah dan pejabat disini itu juga memberikan nomer *handphone* untuk para pengguna layanan yang ingin memberikan tahukan keluhan langsung kepada pak Lurah.

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

Peneliti : Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Bu Yulia : Terkait KTP memang sering menjadi masalah tentang waktunya ya. Untuk KTP kami memberikan standar waktu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Hal ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.

Peneliti : Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

Bu Yulia : Pelayanan di sini gratis pak, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan

E. Dimensi Emphaty (Empati)

Peneliti : Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

Bu Yulia : Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu.

Peneliti	Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
----------	---

Bu Yulia : Seharusnya seperti itu pak. Karena setiap ada rapat kami tidak lupa untuk terus mengingatkan kepada pegawai di bagian pelayanan agar tidak lupa untuk bersikap sopan santun dan ramah kepada pengguna layanan yang datang.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif ?

Bu Yulia : Kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang pak. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan sama dan tidak membeda-bedakan.

Peneliti	Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
----------	---

Bu Yulia : Kami mengajarkan pegawai pelayanan untuk menghargai pengguna layanan yang datang karena dengan kita menghargai pengguna layanan yang datang maka pengguna layanan akan merasa senang dan itu memberikan poin yang baik untuk Kecamatan kami sendiri.

F. Faktor Pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik

Peneliti	Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pahang?
----------	---

Bu Yulia : Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kita juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Peneliti	Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pahang?
----------	--

Bu Yulia : Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kelurahan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.



Hasil wawancara dengan Bu Ginam, SE, pegawai layanan di Kelurahan Pahang

A. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)

Peneliti : Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?

Bu Ginam : Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kelurahan.

Peneliti	Menurut Ibu, apakah kenyamanan juga mempengaruhi proses pelayanan?
----------	--

Bu Ginam : Tempat pelayanan di sini secara umum sudah nyaman, hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.

Peneliti	Apakah pegawai pelayanan Kelurahan Pahang memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
----------	--

Bu Ginam : Pegawai di Kelurahan Pahang sudah memberikan kemudahan kepada para pengguna layanan disini. Contohnya ketika pegawai memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan kepada pengguna layanan dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan.

Peneliti	Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
----------	---

Bu Ginam : Menurut saya kedisiplinan itu penting karena jika tidak disiplin maka pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami selaku pegawai layanan disini.

Peneliti	Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
----------	--

Bu Ginam : Iya menggunakan alat bantu pak seperti komputer, print, kemudian kamera.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Peneliti	Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
Bu Ginam	Kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua pengguna layanan yang datang kemari pak dengan berbagai keperluan. Kami mengecek kembali syarat-syarat yang dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahan.

Peneliti	Apakah Kelurahan Pahang memiliki standar pelayanan yang jelas?
Bu Ginam	Setahu saya punya pak. Tapi saya kurang tau karena saya baru pegawai pelayanan disini.
Peneliti	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
Bu Ginam	Belum semua pegawai di kantor Kelurahan Pahang mampu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Disini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu dalam menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.
Peneliti	Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
Bu Ginam	Pegawai pelayanan disini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas disini karena dibagian pelayanan Kelurahan Pahang belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantupelayanan disini.

B. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)

Peneliti	Menurut Ibu, bagaimana respon atau tanggapan Kelurahan Pahang dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
Bu Ginam	Kami merespon langsung pak jika ada pengguna layanan yang memberikan keluhan langsung dengan pelayanan yang kami berikan. Di depan ruang pelayanan juga ada kotak saran.
Peneliti	Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
Bu Ginam	Kami sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam melayani pengguna layanan. Contohnya ketika pengguna layanan ingin mengurus legalisir kami melakukan dengan cepat tidak sampai lima

	menit dalam mengurus legalisir.
Peneliti	Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
Bu Ginam	Kami berusaha tepat waktu pak dalam melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas dengan kinerja kami.
Peneliti	Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai?
Bu Ginam	Semua keluhan pengguna layanan kami respon kok pak.
C. Dimensi Assurance (Jaminan)	
Peneliti	Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Bu Ginam	Kami memberikan jaminan tepat waktu pak dalam memberikan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya si pak.
Peneliti	Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?
Bu Ginam	Pelayanan disini gratis tanpa di pungut biaya pak. Kecuali IMB dan ijin gangguan.

D. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Peneliti	Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
Bu Ginam	Seharusnya seperti itu pak. Karena tujuan kami disini adalah melayani pengguna layanan jadi ya kami harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
Peneliti	Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
Bu Ginam	Kami rasa kami sudah melayani pengguna dengan sopan dan ramah, agar pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan.
Peneliti	Apakah pegawai melayani pengguna layanan dengan tidak diskriminatif?
Bu Ginam	Kami melayani pengguna layanan tidak membeda-bedakan pak. Kami melayani semua dengan sama.
Peneliti	Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan?

Bu Ginam	Iya pak kami sebisa mungkin melayani dan menghargai dengan baik para pengguna layanan yang datang untuk mengurus keperluannya di kantor Kelurahan. Misalnya dengan mendengarkan pengguna layanan dalam mengutarakan kepentingannya.
----------	---

Faktor Pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik

Peneliti	Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pahang?
Bu Ginam	Ada pak seperti penyediaan fasilitas atau alat bantu dan harus adanya internet agar bisa terhubung dengan data dari Catatan Sipil. Alat bantu menjadi faktor pendukung karena dengan adanya alat bantu maka pekerjaan dalam melayani pengguna layanan akan semakin mudah.

Peneliti : Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pahang?

Bu Ginam : Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena disini saya yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya. Ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, kan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasarana untuk bagian pelayanan seperti *filling cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan dimeja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.

Hasil wawancara dengan Pak Agus, pengguna layanan di Kelurahan Pahang.

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kelurahan Pahang ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Agus : Sudah Rapi dalam berpakaian

Peneliti :	Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kelurahan Pahang? Sudah nyaman atau belum?
Agus	Masih kurang nyaman karena masih banyak kertas-kertas yang berantakan diatas meja pelayanan.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kelurahan Pahang memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Agus : Mudah dalam memberikan proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau mencari syarat-syarat yang dibutuhkan.

Peneliti : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Agus	Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya.
------	--

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Agus : Sudah menggunakan. Setahu saya alat bantu yang digunakan kelurahan Pahang adalah komputer dan print yang biasanya digunakan untuk membuat KTP.

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Peneliti	Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
Agus	Sudah cermat, tetapi terkadang juga ada keliru-keliru. Saya memaklumi

	karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi.
Peneliti	Menurut mas, apakah Kelurahan Pahang mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
Agus	Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas.
Peneliti	Menurut mas, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di Kelurahan Pahang dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
Agus	Sudah mampu.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kelurahan Pahang ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Agus : Setau saya sudah ahli pak.

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

Peneliti	Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
Agus	Pegawai disini sudah respon kok pak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.
Peneliti	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
Agus	Pelayanannya cepat dan tepat pak asal ada banyak pegawai yang mengurus.
Peneliti	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
Agus	Sudah tepat waktu pak. Saya jarang menemui keterlambatan waktu dalam pelayanan.
Peneliti	Apakah mas pernah menyampaikan keluhan terkait pelayanan di Kelurahan Pahang?
Agus	Tidak, karena pelayanannya sudah bagus
D. Dimensi Assurance	

(Jaminan)	
Peneliti	Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Agus	Setahu saya tidak ada jaminan waktu
Peneliti	Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
Agus	Tidak ada biaya dalam proses pelayanan.

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Peneliti	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
Agus	iya pak, mendahulukan masyarakat
Peneliti	Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
Agus	Sudah Ramah tetapi terkadang kalau sudah kenal dengan pengguna layanan pemakaian bahasa terkadang tidak bisa dikendalikan.
Peneliti	Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
Agus	Tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian.
Peneliti	Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?
Agus	: Menghargai.

**Hasil wawancara dengan Mbak Kareena, pengguna layanan
di Kelurahan Pahang.**

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kelurahan Pahang ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
- Kareena : Penampilan pegawai pelayanan Kelurahan Pahang sudah cukup rapi dan tidak berantakan.
- Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kelurahan Pahang? Sudah nyaman atau belum?
- Kareena : Menurut saya, tempat pelayanan disini sudah nyaman dan bersih.
- Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kelurahan Pahang memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
- Kareena : Pegawai disini sudah cukup memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pak.
- Peneliti : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
- Kareena : Pegawai sudah cukup disiplin mbak dalam melakukan proses pelayanan.
- Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
- Kareena : Alat bantu tetap ada mbak setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu.

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Peneliti	Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
----------	--

Kareena : Menurut saya sudah cermat pak. Saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan.

Peneliti	Menurut mbak, apakah Kelurahan Pahang mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
----------	--

- Kareena : Saya kurang tahu pak, yang saya tahu saya pernah melihat standar pelayanan itu di tempel di tembok dekat pintu masuk tetapi saya tidak paham. Saya cuma tahu itu gambar standar pelayanan publik.
- Peneliti : Menurut mbak, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di kelurahan Pahang dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
- Kareena : Setau saya sudah pak tapi belum semua, saya melihat cuma ada satu yang sering menggunakan alat bantu yang disediakan padahal disana ada empat pegawai.
- Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kelurahan Pahang ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
- Kareena : Seharusnya pegawai sudah ahli pak dalam menggunakan alat bantu. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau disini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas.

C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)

Peneliti	Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
Kareena	Responnya baik pak.
Peneliti	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
Kareena	Sudah cepat dan tepat kok pak. Saya mengurus legalisir saja tidak perlu menunggu terlalu lama.
Peneliti	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
Kareena	Ketika saya mengurus legalisir KK, pegawai mengerjakannya tidak lama pak, saya diminta menunggu sebentar dan setelah itu jadi.
Peneliti	Apakah mbak pernah menyampaikan keluhan terkait pelayanan di Kelurahan Pahang?
Kareena	Saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya

	rasakan pak, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan.
--	--

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

Peneliti	Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Kareena	Saya waktu itu mengurus KTP mbak, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya pegawai memberikan jaminan tiga hari, tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.

Peneliti : Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

Kareena : Disini pelayanannya gratis. Tidak membayar.

E. Dimensi Emphaty (Empati)

Peneliti	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
Kareena :	Mendahulukan pak.
Peneliti	Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah atau belum?

Kareena : Terkadang ramah, tetapi saya juga pernah mendapati ada pegawai pelayanan yang cuek tidak tanggap.

Peneliti	Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
Kareena	Tidak membeda-bedakan. Semua sama saja.
Peneliti	Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?

Kareena : Pegawai disini menghargai saya kok mba. Pegawai menanyakan keperluan saya di sini, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara.

Hasil wawancara dengan Mbak Kiki, pengguna layanan di Kelurahan Pahang

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Kiki	Sudah rapi dalam berpakaian
Peneliti :	Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kelurahan Pahang? Sudah nyaman atau belum?
Kiki	Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas berserakan di atas meja dan belum tertata rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari ruangan terasa panas.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kelurahan Pahang memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Kiki	Sudah mudah.
Peneliti :	Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
Kiki	Belum disiplin, karena belum jam istirahat tapi sudah istirahat Padahal yang antri masih banyak.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Kiki : Iya menggunakan.

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Peneliti	Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
Kiki	Hanya beberapa pegawai yang cermat. Saya pernah mengalami dan melihat pegawai mencetak <i>file</i> kemudian hilang.
Peneliti	Menurut mbak, apakah Kelurahan Pahang mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
Kiki	Mungkin yang tertulis sudah, tetapi realisasinya belum. Untuk

	pengurusan KTP tidak tentu waktunya.
Peneliti	Menurut mbak, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di Kelurahan Pahang dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
Kiki	Lumayan. Setahu saya ada satu orang yang mampu menggunakan alat bantu.
Peneliti	Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kelurahan Pahang ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Kiki : Belum semua mempunyai keahlian menggunakan alat bantu.

C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)

Peneliti	Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
Kiki	Responnya baik dan tanggap. Contohnya ketika saya mengurus KK (Kartu Keluarga) pegawai menanyakan apa keperluan saya.
Peneliti	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
Kiki	Biasanya cepat tergantung ada pegawai atau tidak. Kalau Cuma satu pegawai prosesnya lama.
Peneliti	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
Kiki	Tidak tepat waktu, karena KTP janjinya 1 bulan tetapi ternyata jadinya 2 bulan. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus menunggu lama.
Peneliti	Apakah mba pernah menyampaikan keluhan terkait pelayanan di Kelurahan Pahang?
Kiki	Tidak. Kalau misal ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu pak, tapi saya tahu kalau Kelurahan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

Peneliti	Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Kiki	Saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya sih pak.
Peneliti	Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
Kiki	: Tidak ada.

E. Dimensi Emphaty (Empati)

Peneliti	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
Kiki	Tidak. Saya waktu itu pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani.
Peneliti	Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah atau belum?
Kiki	Pegawai disini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu.
Peneliti	Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
Kiki	Tidak membeda-bedakan.
Peneliti	Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?
Kiki	Setahu saya sudah menghargai dengan baik pak. Ketika saya perpanjang KK menanyakan keperluan saya.

**Hasil wawancara dengan Ibu Bariyem, pengguna layanan
di Kelurahan Pahang.**

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kelurahan Pahang ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
- Bariyem : Rapi pak. Beda sekali dengan dulu.
- Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kelurahan pahang? Sudah nyaman atau belum?
- Bariyem : Sudah nyaman.
- Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kelurahan pahang memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
- Bariyem : Sudah memberikan kemudahan.
- Peneliti : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
- Bariyem : Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai.
- Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
- Bariyem : Sudah menggunakan.

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Peneliti	Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
----------	--

Bariyem : Sudah cermat mbak.

Peneliti	Menurut ibu, apakah Kelurahan Pahang mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
----------	---

Bariyem : Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pahang, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi

sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik disini.

Peneliti : Menurut ibu, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di Kelurahan Pahang dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Bariyem : Sudah mampu.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kelurahan Pahang ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Bariyem : Kelihatannya sudah ahli pak.

C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

Peneliti	Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
Bariyem	Responnya sekarang baik terus.
Peneliti	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
Bariyem	Pelayanannya cepat dan tepat tapi tergantung antriannya.

Peneliti : Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

Bariyem : Sudah tepat waktu mba.

Peneliti : Apakah ibu pernah mempunyai keluhan terkait pelayanan di Kelurahan Pahang?

Bariyem : Tidak, karena pelayanannya bagus.

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Peneliti	Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Bariyem	Ada jaminan waktunya.
Peneliti	Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
Bariyem	Tidak ada biaya dalam proses pelayanan.

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Peneliti	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
Bariyem	iya pak, mendahulukan masyarakat.
Peneliti	Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
Bariyem	Pegawai disini ramah pak, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain pak. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah mendapati pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain pak.
Peneliti	Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
Bariyem	Tidak membeda-bedakan.
Peneliti	Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?
Bariyem	Menghargai.

Hasil wawancara dengan Mbak Nur, pengguna layanan di Kelurahan Pahang.

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Nur	Lumayan rapi.
Peneliti :	Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kelurahan Pahang? Sudah nyaman atau belum?
Nur	Sudah nyaman mbak. Tapi kurang ditambah AC.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kelurahan Pahang memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Nur	Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan.
-----	--

Peneliti : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Nur	Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan.
Peneliti	Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
Nur	Sudah menggunakan.

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Peneliti	Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
Nur	Sudah cermat jarang menemukan kekeliruan.

Peneliti : Menurut mbak, apakah Kelurahan Pahang mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?

Nur : Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas.

Peneliti : Menurut mbak, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di Kelurahan Pahang dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Nur : Sudah mampu.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kelurahan Pahang ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Nur : Setau saya sudah ahli pak.

C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)

Peneliti	Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
Nur	Responnya baik tapi jutek.
Peneliti	Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
Nur	Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.
Peneliti	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

Nur : Sudah tepat waktu pak. Saya jarang menemui keterlambatan waktu.

Peneliti : Apakah mba pernah mempunyai keluhan terkait pelayanan di Kelurahan Pahang?

Nur : Tidak, karena pelayanannya sudah bagus.

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Peneliti	Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Nur	Tidak ada jaminan waktu.
Peneliti	Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
Nur	Kalau saya mengurus KTP waktu itu tidak ada biaya yang saya keluarkan pak.

E. Dimensi *Empathy* (Empati)

Peneliti	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
Nur	iya pak, mendahulukan kami yang datang.
Peneliti	Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah atau belum?
Nur	Saya merasa pegawai disini belum ramah pak
Peneliti	Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
Nur	Tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama. Saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan.
Peneliti	Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?
Nur	: Menghargai.

Triangulasi Sumber

Pertanyaan 1 : Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?
Bagaimana penampilan pegawai pelayanan di Kelurahan Pahang?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu penampilan pelayanan di Kantor Kelurahan Pahang sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota yaitu seragam pegawai negeri.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Pahang.
Pak Agus, pengguna layanan	Sudah cukup rapi dalam berpakaian.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Penampilan pegawai pelayanan Kelurahan Pahang sudah cukup rapi dan tidak berantakan.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Sudah rapi dalam berpakaian.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Rapi mbak. Beda sekali dengan dulu.
Mbak Nur, pengguna layanan	Lumayan rapi.

Pertanyaan 2 : Apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
Bagaimana tempat pelayanan di Kelurahan Pahang?
Sudah nyaman atau belum?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Kenyamanan tempat juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya, jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman serta tidak bersih

	maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Tempat pelayanan di sini secara umum sudah nyaman, hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.
Pak Agus, pengguna layanan	Masih kurang nyaman karena masih banyak kertas-kertas yang berantakan diatas meja pelayanan.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Menurut saya, tempat pelayanan disini sudah nyaman dan bersih.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas berserakan di atas meja dan belum tertata rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari ruangan terasa panas.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Sudah nyaman.
Mbak Nur, pengguna layanan	Sudah nyaman mbak. Tapi kurang ditambah AC.

Pertanyaan 3 : Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Menurut kami, pegawai sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya di sini. Contohnya dalam memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan, pegawai memberikan syarat yang mudah di sediakan oleh pengguna layanan dalam mengurus keperluannya.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Pegawai di Kelurahan Pahang sudah memberikan kemudahan kepada para pengguna layanan disini. Contohnya ketika pegawai memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan kepada pengguna layanan dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan.
Pak Agus, pengguna layanan.	Mudah dalam memberikan proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau mencari syarat-syarat yang dibutuhkan.
Mbak Kareena, pengguna layanan.	Pegawai disini sudah cukup memberikan

	kemudahan dalam proses pelayanan mbak.
Mbak Kiki, pengguna layanan.	Sudah mudah.
Ibu Bariyem, pengguna layanan.	Sudah memberikan kemudahan.
Mbak Nur, pengguna layanan.	Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan.

Pertanyaan 4 : Apakah kedisiplinan penting dalam melakukan proses pelayanan?
Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Secara umum kedisiplinan penting apalagi disiplin waktu. Kita sudah sama-sama saling mengingatkan, kalau kita masuk pukul 07.30. Jika ada pegawai pelayanan yang terlambat maka pengguna layanan yang datang lebih awal harus menunggu kedatangan para pegawai pelayanan. Tapi kami usahakan dan saling mengingatkan, jika ada salah satu pegawai yang terlambat tidak boleh melebihi pukul 08.00 pagi. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepat pada waktunya.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Menurut saya kedisiplinan itu penting karena jika tidak disiplin maka pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami selaku pegawai layanan disini.
Pak Agus, pengguna layanan	Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Pegawai sudah cukup disiplin mbak dalam melakukan proses pelayanan.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Belum disiplin, karena belum jam istirahat tapi sudah istirahat. Padahal yang antri masih banyak.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai.
Mbak Nur, pengguna layanan	Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan.

Pertanyaan 5 : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu komputer dan perangkatnya.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Iya menggunakan alat bantu pak seperti komputer, print, kemudian kamera.
Pak Agus, pengguna layanan	Sudah menggunakan. Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kelurahan Pahang adalah komputer dan print yang biasanya digunakan untuk membuat KTP.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Alat bantu tetap ada pak setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Iya menggunakan.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Sudah menggunakan.
Mbak Nur, pengguna layanan	Sudah menggunakan.

Pertanyaan 6 : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kota, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua pengguna layanan yang datang kemari pak dengan berbagai keperluan. Kami mengecek kembali syarat syarat yang dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahan.
Mbak Agus, pengguna layanan	Sudah cermat, tetapi terkadang juga ada keliru-keliru. Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Menurut saya sudah cermat mbak. Saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan.

Mbak Kiki, pengguna layanan	Hanya beberapa pegawai yang cermat. Saya pernah mengalami dan melihat pegawai mencetak <i>file</i> kemudian hilang.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Sudah cermat pak.
Mbak Nur, pengguna layanan	Sudah cermat jarang menemukan kekeliruan.

Pertanyaan 7 : Apakah Kelurahan Pahang memiliki standar pelayanan yang jelas?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Kita menggunakan SOP (<i>Standart Operasional Procedure</i>) tahun 2012 yang belum kita perbaharui. Sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan yang kami miliki memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.
Bu Ginam, pengguna layanan	Setahu saya punya mbak. Tapi saya kurang tau karena saya bukan pegawai tetap pelayanan disini.
Pak Agus, pengguna layanan	Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Saya kurang tahu mbak, yang saya tahu saya pernah melihat standar pelayanan itu di tempel di tembok dekat pintu masuk tetapi saya tidak paham. Saya cuma tahu itu gambar standar pelayanan publik.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Mungkin yang tertulis sudah, tetapi realisasinya belum. Untuk pengurusan KTP tidak tentu waktunya.
Ibu bariyem, pengguna layanan	Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik disini.
Mbak Nur, pengguna layanan	Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas.

Pertanyaan 8 : Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer, hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang

	diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut. Sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda.
Bu Ginam, pegawai layanan	Belum semua pegawai di kantor Kelurahan Pahang mampu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Disini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu dalam menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.
Pak Agus, pengguna layanan	Sudah mampu.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Setau saya sudah mbak tapi belum semua, saya melihat cuma ada satu yang sering menggunakan alat bantu yang disediakan padahal disana ada empat pegawai.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Lumayan. Setahu saya ada satu orang yang mampu menggunakan alat bantu.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Sudah mampu.
Mbak Nur, pengguna layanan	Sudah mampu.

Pertanyaan 9 : Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Saya rasa para pegawai di sini sudah semuanya ahli dalam menggunakan alat bantu ya. Namun hanya ada beberapa pegawai yang mempunyai kewenangan khusus dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Pegawai pelayanan disini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas disini karena di bagian pelayanan Kelurahan Pahang belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan disini.

Pak Agus, pengguna layanan	Setau saya sudah ahli mbak.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Seharusnya pegawai sudah ahli mbak dalam menggunakan alat bantu. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau disini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Belum semua mempunyai keahlian menggunakan alat bantu.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Kelihatannya sudah ahli mbak.
Mbak Nur, pengguna layanan	Setau saya sudah ahli pak.

Pertanyaan 10 : Bagaimana respon atau tanggapan Kelurahan Pahang dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Respon pegawai di sini sudah sangat baik ya. Jika ada pengguna layanan yang datang, pegawai langsung menandai keperluan pengguna layanan.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Kami merespon langsung mbak jika ada pengguna layanan yang memberikan keluhan langsung dengan pelayanan yang kami berikan. Di depan ruang pelayanan juga ada kotak saran.
Pak Agus, pengguna layanan	Pegawai disini sudah respon kok pak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Responnya baik pak.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Responnya baik dan tanggap. Contohnya ketika saya mengurus KK (Kartu Keluarga) pegawai menanyakan apa keperluan saya.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Responnya sekarang baik terus.
Mbak Nur, pengguna layanan	Responnya baik tapi jutek.

Pertanyaan 11 : Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Menurut kami sudah memenuhi standar pelayanan. Jadi misalnya untuk pengurusan legalisir itu bisa dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung jadi. Tapi untuk pelayanan IMB itu tidak bisa sehari jadi seperti mengurus legalisir karena syarat mengurus IMB banyak.

Bu Ginam, pegawai pelayanan	Kami sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam melayani pengguna layanan. Contohnya ketika pengguna layanan ingin mengurus legalisir kami melakukan dengan cepat tidak sampai lima menit dalam mengurus legalisir.
Pak Agus, pengguna layanan	Pelayanannya cepat dan tepat mbak asal ada banyak pegawai yang mengurus.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Sudah cepat dan tepat kok mba. Saya mengurus legalisir saja tidak perlu menunggu terlalu lama.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Biasanya cepat tergantung ada pegawai atau tidak. Kalau Cuma satu pegawai prosesnya lama.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Pelayanannya cepat dan tepat tapi tergantung antriannya.
Mbak Nur, pengguna layanan	Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.

Pertanyaan 12 : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Menurut kami selama membutuhkan persyaratan tertentu dan persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga dan tidak perlu ditunda. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat kenapa harus ditunda.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Kami berusaha tepat waktu mbak dalam melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas dengan kinerja kami.
Pak Agus, pengguna layanan	Sudah tepat waktu pak. Saya jarang menemui keterlambatan waktu dalam pelayanan.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Ketika saya mengurus legalisir KK, pegawai mengerjakannya tidak lama pak, saya diminta menunggu sebentar dan setelah itu jadi.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Tidak tepat waktu, karena KTP janjinya 1 bulan tetapi ternyata jadinya 2 bulan. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus

	menunggu lama.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Sudah tepat waktu mba.
Mbak Nur, pengguna layanan	Sudah tepat waktu mba. Saya jarang menemui keterlambatan waktu.

Pertanyaan 13 : Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Ada beberapa media yang dapat dimanfaatkan. Misalnya kotak saran yang kami pasang di depan ruang pelayanan, kemudian melalui website di halaman pengaduan dan email Kelurahan Pahang. Pak Lurah dan pejabat disini itu juga memberikan nomer <i>handphone</i> untuk para pengguna layanan yang ingin memberikan tahu keluhan langsung kepada pak Lurah.
Bu Ginam, pegawai layanan	Semua keluhan pengguna layanan kami respon kok mbak.
Pak Agus, pengguna layanan	Tidak, karena pelayanannya sudah bagus.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan mbak, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Kalau misal ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu mbak, tapi saya tahu kalau kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Pelayanannya sudah bagus.
Mbak Nur, pengguna layanan	Pelayanannya sudah bagus.

Pertanyaan 14 : Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Terkait KTP memang sering menjadi masalah tentang waktunya ya. Untuk KTP kami memberikan standar waktu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP

	mencapai enam sampai tujuh hari. Hal ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Kami memberikan jaminan tepat waktu mbak dalam memberikan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya si pak.
Pak Agus, pengguna layanan	Setahu saya tidak ada jaminan waktu.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Saya waktu itu mengurus KTP pak, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya pegawai memberikan jaminan tiga hari, tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya sih mbak.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Ada jaminan waktunya.
Mbak Nur, pengguna layanan	Tidak ada jaminan waktu.

Pertanyaan 15 : Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Pelayanan di sini gratis pak, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Pelayanan disini gratis tanpa di pungut biaya mbak. Kecuali IMB dan ijin gangguan.
Pak Agus, pengguna layanan	Tidak ada biaya dalam proses pelayanan.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Disini pelayanannya gratis. Tidak membayar.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Tidak ada.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Tidak ada biaya dalam proses pelayanan.
Mbak Nur, pengguna layanan	Kalau saya mengurus KTP waktu itu tidak ada biaya yang saya keluarkan pak.

Pertanyaan 16 : Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang

	melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu.
Bu Ginam, pegawai layanan	Seharusnya seperti itu pak. Karena tujuan kami disini adalah melayani pengguna layanan jadi ya kami harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
Pak Agus, pengguna layanan	Iya mbak, mendahulukan masyarakat.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Mendahulukan pak.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Tidak. Saya waktu itu pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	iya pak, mendahulukan masyarakat.
Mbak Nur, pengguna layanan	iya pak, mendahulukan kami yang datang.

Pertanyaan 17 : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Seharusnya seperti itu pak. Karena setiap ada rapat kami tidak lupa untuk terus mengingatkan kepada pegawai di bagian pelayanan agar tidak lupa untuk bersikap sopan santun dan ramah kepada pengguna layanan yang datang.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Kami rasa kami sudah melayani pengguna dengan sopan dan ramah, agar pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan.
Pak Agus, pengguna layanan	Sudah Ramah tetapi terkadang kalau sudah kenal dengan pengguna layanan pemakaian bahasa terkadang tidak bisa dikendalikan.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Terkadang ramah, tetapi saya juga pernah mendapati ada pegawai pelayanan yang cuek tidak tanggap.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Pegawai disini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Pegawai disini ramah mbak, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain pak. Mudah mudahan ramah juga. Saya juga pernah mendapati pegawai yang mengobrol dengan Pegawai lain pak
Mbak Nur, pengguna layanan	Saya merasa pegawai disini belum ramah

	pak.
--	------

Pertanyaan 18 : Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif ?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang mbak. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan sama dan tidak membeda-bedakan.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Kami melayani pengguna layanan tidak membeda-bedakan mbak. Kami melayani semua dengan sama.
Pak Agus, pengguna layanan	Tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Terkadang ramah, tetapi saya juga pernah mendapati ada pegawai pelayanan yang cuek tidak tanggap.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Tidak membeda-bedakan.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Tidak membeda-bedakan.
Mbak Nur, pengguna layanan	Tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama. Saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan.

Pertanyaan 19 : Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Kami mengajarkan pegawai pelayanan untuk menghargai pengguna layanan yang datang karena dengan kita menghargai pengguna layanan yang datang maka pengguna layanan akan merasa senang dan itu memberikan poin yang baik untuk Kelurahan Pahang kami sendiri.
Bu Bu Ginam, pegawai pelayanan	Iya mbak kami sebisa mungkin melayani dan menghargai dengan baik para pengguna layanan yang datang untuk mengurus keperluannya di kantor Kelurahan Pahang. Misalnya dengan mendengarkan pengguna layanan dalam mengutarakan kepentingannya.
Pak Agus, pengguna layanan	Menghargai.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Pegawai disini menghargai saya kok mba.

	Pegawai menanyakan keperluan saya di sini, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Setahu saya sudah menghargai dengan baik mbak. Ketika saya perpanjang KK menanyakan keperluan saya.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Menghargai.
Mbak Nur, pengguna layanan	Menghargai.

Pertanyaan 20 : Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pahang?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kita juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.
Bu Ginam, pegawai pelayanan	Ada mbak seperti penyediaan fasilitas atau alat bantu dan harus adanya internet agar bisa terhubung dengan data dari Catatan Sipil. Alat bantu menjadi faktor pendukung karena dengan adanya alat bantu maka pekerjaan dalam melayani pengguna layanan akan semakin mudah.

Pertanyaan 21 : Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pahang?

Informan	Jawaban
Bu Yulia, Sekretaris Lurah	Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada

	<p>sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kelurahan Pahang yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing masing.</p>
<p>Bu Ginam, pegawai pelayanan</p>	<p>Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena disini saya yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya. Ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, kan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasarana untuk bagian pelayanan seperti <i>filling cabinet</i>. Kami sangat membutuhkan <i>filing cabinet</i> untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan</p>

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Perwakilan Masyarakat Bapak Agus



Wawancara dengan Perwakilan Masyarakat Mbak Kiki



Wawancara dengan Perwakilan Masyarakat Mbak Kareena



Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Bu Ginam



Wawancara dengan Sekretaris Lurah Bu Yulia



Wawancara dengan Bu Bariyem dan pengumpulan data

CURICULUM VITAE

I. IDENTITAS

1. Nama Lengkap : FITRI ADI.
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Tanjung Balai / 19 Oktober 1974.
3. Alamat : Jl. Deli/Pesat No.35 Kel.Bunga Tanjung
Kec.Datu Bandar Timur Kota Tanjungbalai
4. No Telp/HP : 085270293962

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 1987-1993 : SD Negeri 017344 Tanjungbalai
2. 1993-1996 : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
3. 1996-1999 : SMA Negeri 1 Tanjungbalai
4. 1999-2003 : Fakultas Ekonomi UISU
5. 2015-sekarang : Pascasarjana UMA Medan

III. RIWAYAT PEKERJAAN

1. 2010-sekarang : PNS Pemko Tg. Balai

(FITRI ADI)

SURAT IZIN PENELITIAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)10/1/20