

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT
KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR KELURAHAN BANDAR
SELAMAT MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

TRISKA APRILIA

188520136



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2022

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 30/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)30/12/22

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan
Domisili Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan

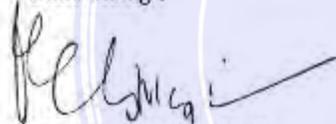
Nama Mahasiswa : Triska Aprilia

NPM : 188520136

Program Studi : Administrasi Publik

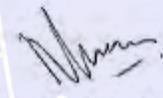
Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Beby Masitoh, S.Sos, MAP

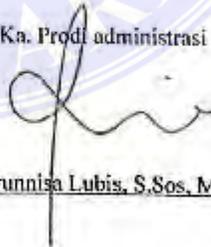
Pembimbing 2



Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Mengetahui:

Ka. Prodi administrasi Publik



Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.I, Pol



Dr. Faton Hasibuan, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan
Domisili Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan

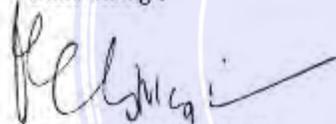
Nama Mahasiswa : Triska Aprilia

NPM : 188520136

Program Studi : Administrasi Publik

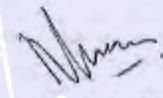
Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Beby Masitoh, S.Sos, MAP

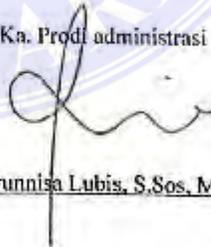
Pembimbing 2



Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Mengetahui:

Ka. Prodi administrasi Publik



Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.I, Pol



Dr. Faton Hasibuan, M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri. Beberapa bagian tertentu yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia men犯罪 sanksi pencabutan gelar akademik saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Oktober 2022



Triska Aprilia

188520136

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Triska Aprilia
NPM : 188520136
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (**Non-exclusive Royalty-Free Right**) atas karya ilmiah saya yang berjudul Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Oktober 2022



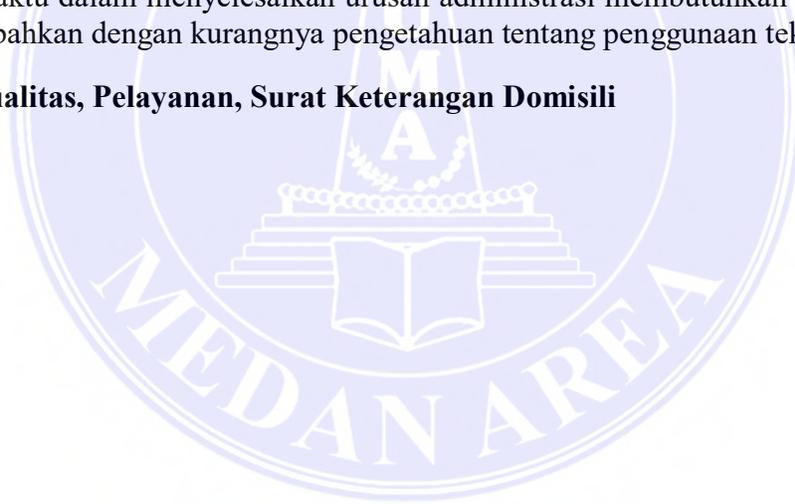
Triska Aprilia

188520136

ABSTRAK

Kualitas dalam pelayanan publik sebagai landasan bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan dapat menyebabkan timbulnya suatu rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban untuk memberikan jaminan pelayanan yang maksimal. Salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan surat keterangan domisili. Peneliti melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan surat keterangan domisili dapat dilihat dari indikator Tangibles serta untuk mendeskripsikan faktor penghambat pelayanan dalam pengurusan surat keterangan domisili di Kelurahan Bandar Selamat Medan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian secara kualitatif. Teknik dalam pengumpulan datanya melalui proses interview (wawancara), observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan domisili dapat dikatakan belum berkualitas berdasarkan lima indikator penelitian yang dilakukan, indikator berwujud belum memenuhi standar pelayanan berupa sarana pendukung pelayanan. Sedangkan empat indikator lainnya yaitu Reability, Assurance, Empaty, Responsiveness berdasarkan hasil penelitian telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Namun, terdapat faktor penghambat pelayanan dalam pembuatan surat keterangan domisili masih kurang memadainya fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan administrasi seperti kurangnya komputer, printer yang menyebabkan waktu dalam menyelesaikan urusan administrasi membutuhkan waktu yang lama, kemudian ditambahkan dengan kurangnya pengetahuan tentang penggunaan teknologi ada.

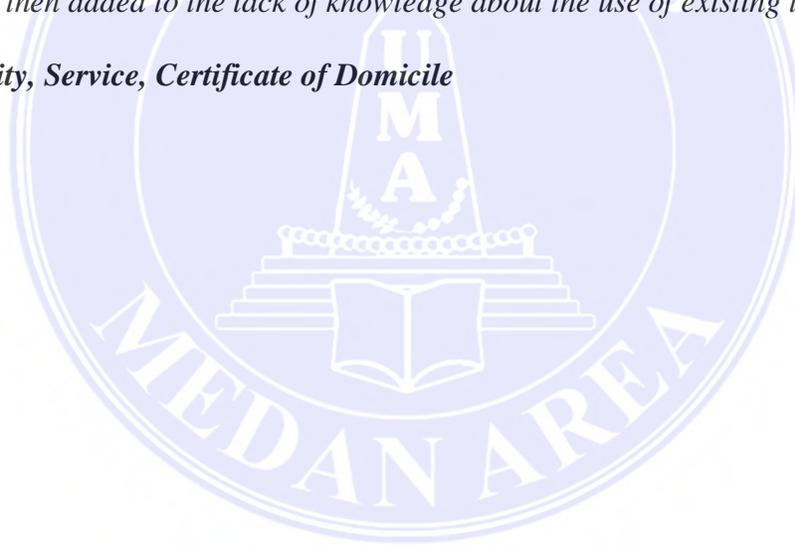
Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Surat Keterangan Domisili



ABSTRACT

Quality in public services is the basis for the realization of improvements in providing maximum service to the community and can lead to a sense of trust in the pattern of relations between the government and the community, so that the government is obliged to provide maximum service guarantees. One of them is population administration services in making a domicile certificate. Researchers conducted research at the Bandar Selamat Medan Sub-District Office with the aim of knowing the quality of service in the administration of a domicile certificate, which can be seen from the Tangibles indicator and to describe the inhibiting factors of service in the administration of a domicile certificate in Bandar Selamat Medan Village. The method used in this research is a qualitative research method. Techniques in collecting data through the process of interview (interview), observation and documentation. The results of this study indicate that the quality of service for making a domicile certificate can be said to be of low quality based on the five indicators of the research carried out, tangible indicators have not met service standards in the form of service support facilities. While the other four indicators, namely Reability, Assurance, Empathy, Responsiveness based on research results have been in accordance with existing service standards. However, there are factors that hinder services in making a domicile certificate, which is still inadequate supporting facilities in providing administrative services such as the lack of computers, printers which cause time in completing administrative matters to take a long time, then added to the lack of knowledge about the use of existing technology.

Keywords: *Quality, Service, Certificate of Domicile*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan”. Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak terhadap skripsi ini. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pihak lain pada umumnya. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan motivasi, bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

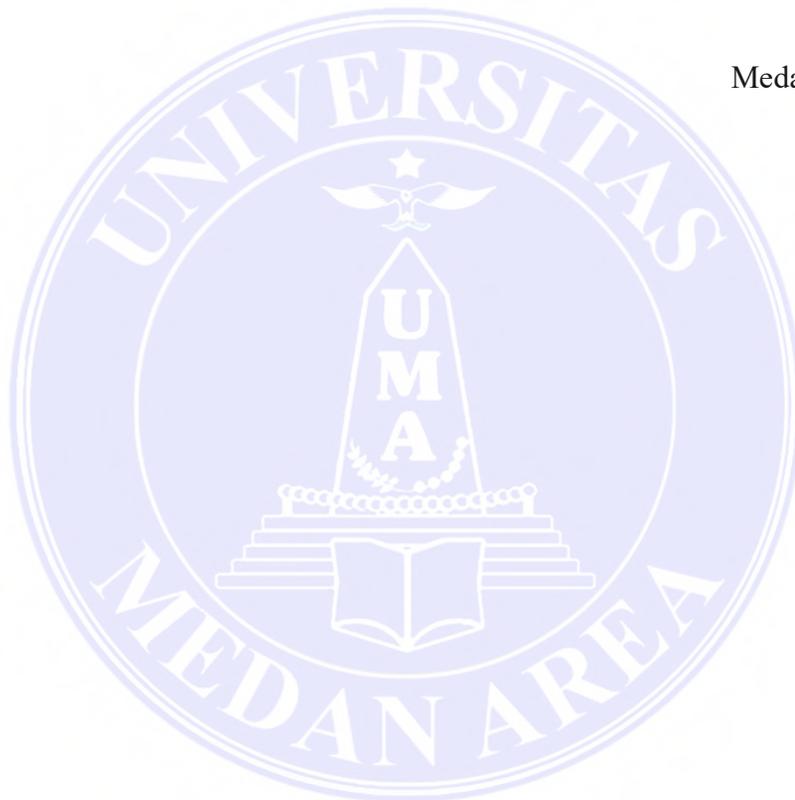
1. Kedua Orangtua saya tercinta, Bapak Nurman dan Ibu Nurasih yang selama ini memperjuangkan segala yang terbaik untuk saya sampai saat ini serta memberikan doa yang tulus dan kasih sayang serta dukungan yang besar dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dadang Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
4. Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.I. Pol selaku Ka. Prodi Administrasi Publik Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

5. Ibu Beby Masitho, S.Sos, MAP selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini, tak henti memberikan semangat dan dukungan serta meluangkan waktu dalam bimbingan skripsi.
6. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang sudah memberikan saran dan kritik yang baik mengenai penulisan skripsi ini, dan juga memberikan semangat dan dukungan serta meluangkan waktu dalam bimbingan skripsi.
7. Ibu Dra. Nurhayati Harahap, MAP selaku Sekretaris dalam sidang-sidang skripsi ini.
8. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan informasi dalam mengajarkan materi perkuliahan.
9. Kantor Kelurahan Bandar Selamat medan serta seluruh pegawai Kelurahan yang telah bersedia memberikan saya kesempatan melakukan penelitian dan mendapatkan data-data.
10. Masyarakat Kelurahan Bandar Selamat Medan yang telah bersedia menjadi informan tambahan
11. Kakak dan abang, serta saudara-saudara saya atas doa, dukungan, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
12. Lesro Matua Sihombing selaku sahabat saya di kampus dari semester satu sampai sekarang ini, merupakan teman yg tak pernah lelah membantu saya dalam mengerjakan skripsi dan terus memberikan motivasi serta semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi.
13. Sahabat-sahabat SMA Negeri 11 Medan yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat saat pembuatan skripsi ini.

14. Teman-teman mahasiswa Jurusan Administrasi Publik stambuk 2018, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.

Dalam penulisan skripsi ini Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan saran/kritik yang bersifat positif demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat untuk kita semua, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Medan, Oktober 2022



Triska Aprilia
(188520136)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
ABSTTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan Publik..	8
2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.1.2 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.1 Standar Pelayanan Publik	16
2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	17

2.3	Pengertian Surat Keterangan Domisili.....	18
2.4	Pemerintah kelurahan.....	19
2.5	Penelitian Relevan	24
2.6	Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.3	Informasi Penelitian.....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5	Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Profil Kelurahan Bandar Selamat Medan	36
4.1.1	Visi dan Misi Kelurahan Bandar Selamat.....	37
4.1.2	Struktur Organisasi Kelurahan Bandar Selamat Medan.....	38
4.1.3	Tugas dan Tanggung Jawab di Kelurahan Bandar Selamat Medan.....	39
4.2	Pembahasan Penelitian	44
4.2.1	Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan	44
4.2.2	Faktor-faktor Yang Menjadi Penghambat Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan	57
BAB V PENUTUP.....		61
5.1	Kesimpulan	61

52	Saran	62
	DAFTAR PUSTAKA.....	64
	DAFTAR LAMPIRAN	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Dokumentasi di Lapangan



Gambar Kantor Lurah Bandar Selamat Medan
(Dokumentasi Pribadi: 22 Maret 2022)



Gambar Loket Pelayanan Kantor Lurah Bandar Selamat Medan
(Dokumentasi Pribadi: 22 Maret 2022)



Gambar Wawancara Bersama Bapak Lurah Bandar Selamat Medan
(Dokumentasi Pribadi: 7 Maret 2022)



Gambar Wawancara Bersama Ibu Sekretaris Lurah
(Dokumentasi Pribadi: 2 Maret 2022)



Gambar Wawancara Bersama Staff Kelurahan Kasi Pembangunan
(Dokumentasi Pribadi: 2 Maret 2022)



Gambar Bersama Staff-staff Kelurahan Bandar Selamat Medan
(Dokumentasi Pribadi: 22 Maret 2022)



Gambar Wawancara Bersama Masyarakat Kelurahan Bandar Selamat Medan
(Dokumentasi Pribadi: 2 Maret 2022)



Gambar Wawancara Bersama Masyarakat Kelurahan Bandar Selamat Medan
(Dokumentasi Pribadi: 7 Maret 2022)

Lampiran II : Pedoman Wawancara

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/22

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)30/12/22

Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan

DAFTAR PERTANYAAN

A. Pemerintah Kelurahan (Lurah, sekretaris Lurah, dan Staff Kelurahan)

1 Tangible

- a. Apakah dalam melakukan pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
- b. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut?
- c. Apakah penampilan kualitas mempengaruhi pelayanan?
- d. Apakah kenyamanan tempat mempengaruhi kualitas pelayanan?

2 Responsiveness

- a. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat proses pelayanan?
- b. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan pelayanan?
- c. Bagaimana respon pegawai ketika melayani pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?

3 Reliability

- a. Apakah di Kantor Kelurahan Bandar Selamat memiliki standar pelayanan yang jelas?
- b. Apakah pegawai disini sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- c. Apakah kantor Kelurahan Bandar Selamat memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan?
- d. Apakah Kantor Kelurahan Bandar Selamat memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?

4 Assurance

- a. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut?

5 Emphty

- a. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- b. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan?

B. Masyarakat Bandar Selamat Medan

1 Tangibles

- a. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kelurahan Bandar Selamat, apakah sudah nyaman atau belum?
- b. Apakah dalam proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

2 Renspiveness

- a. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kantor Kelurahan Bandar Selamat ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
- b. Apakah pemerintah Kelurahan Bandar Selamat membeikan kemudahan dalam proses pelayanan?
- c. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

3 Reabilty

- a. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- b. Apakah pegawai memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?

- c. Apakah pegawai pelayanan meminta biaya dalam proses pelayanan?
- d. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

4 Assurance

- a. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- b. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah ramah dan sopan atau belum?
- c. Bagaimana keahlian pegawai di Kantor Kelurahan Bandar Selamat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

5 Empty

- a. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- b. Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
- c. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
- d. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Lampiran III : Identitas Informan

Informan Kunci

Nama : Muktar Lubis, S.E

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 58 Tahun

Jabatan : Lurah

Informan Utama

Nama : Julita Siregar, S.E

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 52 Tahun

Jabatan : Sekretaris Lurah

Nama : Ratna Kurnia, S.E

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 51 Tahun

Jabatan : Staff Kasih Pembangunan

Informan Tambahan

Nama : Rahmayani Lubis

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 33

Jabatan : Masyarakat

Nama : Heriyani

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 50

Jabatan : Masyarakat

Nama : Siti Aisyah Lubis

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 29

Jabatan : Masyarakat



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dari layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Kualitas dalam pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal. Kenyataan dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa untuk mendapatkan suatu pelayanan pada birokrasi pemerintahan menunjukkan gejala yang mengecewakan, seperti banyaknya di jumpai kualitas pelayanan yang belum dapat dikatakan berkualitas, masalah seperti pelayanan yang berbelit-belit, lambat, dan fasilitas yang kurang memadai. Pelayanan publik bahkan dinilai lebih buruk dari pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, hendaknya aparaturnya pemerintahan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa (Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Sebagaimana dipahami bahwa esensi pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat demi mencapai tujuan bersama. Hal ini yang membuat Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota, dan jajaran di bawahnya melakukan berbagai usaha, seperti halnya dengan Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan yang meningkatkan pelayanan agar tercapai kepuasan masyarakat yang maksimal. Salah satu pelayanan yang dilakukan Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan yaitu pengurusan surat keterangan domisili.

Surat keterangan domisili adalah surat yang menunjukkan alamat tempat tinggal warga di suatu daerah. Surat hanya dikeluarkan oleh kantor kelurahan dengan menyertakan surat pengantar dari RT/RW setempat. Untuk keperluan administrasi, seperti memasukkan lamaran pekerjaan ke kantor pemerintah/swasta, mendaftar masuk ke sebuah perguruan tinggi, atau pengajuan kredit bank, surat ternyata dapat menggantikan fungsi dari kartu tanda penduduk (KTP) karena surat juga menunjukkan alamat tempat tinggal warga/masyarakat. Surat sama pentingnya dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Ini dikarenakan surat menunjukkan secara jelas dimana letak alamat seorang warga tinggal dengan jaminan dari Kepala RT/RW di lingkungan tersebut. Sementara KTP menunjukkan alamat warga yang sewaktu-waktu dapat berpindah tempat. Berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai (K. H. RI, Peraturan Pemerintah Tentang Kelurahan 2005), sehingga dengan peraturan tersebut mengharuskan aparatur pemerintah kelurahan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan merata menjadi masalah yang urgen dan perlu mendapatkan perhatian negara, hal ini wajar karena negara pada dasarnya dibentuk untuk melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi dari pada birokrasi Negara yang diselenggarakan berdasarkan kebutuhan dan kepentingan serta pemenuhan hak-hak rakyat.

Kualitas pelayanan di Kelurahan Bandar Selamat Medan ini menunjukkan bahwa Pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan surat keterangan domisili harus membuat surat pengantar/permohonan yang dibantu oleh staf Kelurahan Bandar Selamat Medan dengan menyertakan persyaratan-persyaratan yang diperlukan. Rata-rata pelayanan perhari di Kelurahan Bandar Selamat Medan yakni berkisar 20 pelayanan. Waktu proses per pelayanan yakni 15 menit hingga 20 menit. Semua data ditangani dengan cara manual oleh seorang pegawai Kelurahan. Alur proses pelayanan dimulai dengan kedatangan penduduk ke kelurahan dengan membawa persyaratan sesuai dengan yang dibutuhkan. Namun sering terjadi karena kurang jelasnya informasi tentang syarat-syarat yang diperoleh terkadang penduduk harus pulang kembali untuk melengkapi persyaratan yang kurang. Setelah persyaratan lengkap, penduduk mengisi formulir yang diberikan staf pemerintahan di kelurahan. Ketika suasana ramai, biasanya formulir diisi sendiri oleh penduduk secara manual tanpa pendampingan petugas kelurahan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah masih terbilang rendah, pengalaman sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengalami kekecewaan terhadap layanan yang diberikan sehingga menyebabkan buruknya citra pemerintah ditengah-tengah masyarakat. Pemerintah kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia dikantor pemerintah. Pelayanan yang dilaksanakan yang diatur pemerintahan merupakan system pelayanan pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik.

Dari permasalahan diatas ditemukan permasalahan dimana sebagian masyarakat mengatakan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan domisili sudah baik, namun ada juga sebagian masyarakat mengatakan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan domisili masih kurang berkualitas. Hal ini dikarenakan dari segi pelayanannya lambat juga tidak tepat waktu dikarenakan pihak yang menandatangani surat keterangan domisili tersebut sering tidak berada ditempat dalam menjalankan tugasnya untuk melayani kepentingan masyarakat. Ditinjau dari kondisi sebenarnya pemerintah Kelurahan Bandar Selamat Medan sebagai tempat penelitian yang direncanakan, menurut awal penelitian, menunjukkan bahwa pemerintah dan aparatur kelurahan Bandar selamat medan masih belum melaksanakan tugas dengan efektif. Maka berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul “KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN DOMISILI”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pengurusan surat keterangan domisili di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan.
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan dalam pengurusan surat keterangan domisili di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan surat domisili di kantor kelurahan Bandar Selamat Medan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan dalam pengurusan surat keterangan domisili di kantor kelurahan Bandar Selamat Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang administrasi publik, manajemen sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis, hasil penelitian ini diarahkan menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu dan teori selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkannya dengan fakta dilapangan

- b. Bagi Civitas Akademika, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagikalangan akademisi, mengenai kualitas pelayanan publik, serta menjadi acuan pada peelitian selanjutnya yang sejenis.
- c. Bagi Kantor KelurahanBandar Selamat, hasil penelitian ini diharapkan akan dapat menjadi bahan dalam mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kualitas di kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dalam pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan.

Untuk menyelenggarakan pelayanan publik sudah tentu memperhatikan kualitas untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen atau masyarakat. Kata kualitas mengandung banyak definisi dalam konteks yang beragam seperti yang dikemukakan oleh beberapa tokoh yaitu: (Sinambela 2006, 6) mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*) dan pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2007, 132) terdiri dari beberapa poin diantaranya:

- 1 Kesesuaian dengan kecocokan/tuntutan
- 2 Kecocokan untuk pemakaian
- 3 Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- 4 Bebas dari kerusakan/cacat
- 5 Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- 6 Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal
- 7 Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan apalagi dengan adanya era globalisasi yang membawa kepada persaingan yang ketat, kemajuan teknologi dan

masyarakat yang semakin kritis sehingga menuntut peningkatan kualitas baik. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Meliputi kesesuaian dan kecocokan yang diharapkan oleh masyarakat serta selalu melakukan perbaikan apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan dengan cara melakukan perbaikan apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan dengan cara melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat dari awal dan melakukan sesuatu dengan benar. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang sudah diberikan oleh aparatur pemerintah.

2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Ada lima indikator kualitas pelayanan publik Menurut Zeithaml et.al (1990) dalam (Hardiyansyah 2011, 46) yaitu:

- 1 *Tangibles* (jelas/berwujud) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen. Atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan Tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. pengguna alat bantu dalam pelayanan.
- 2 *Responsiveness* (ketanggapan) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, indikatornya adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 3 *Reability* (kehandalan) yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Atau kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, indikatornya adalah:
- a. Kecermatan petugas dalam melayani.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 4 *Assurance* (kepastian/jaminan) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Atau kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, indikatornya adalah:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

- 5 *Emphaty* (empati) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Atau sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, indikatornya adalah:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Indikator kualitas yang dikemukakan diatas sangat berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang diterima. Jadi, apabila jika ternyata pelanggan menerima materi dan pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan materi dan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataan pelanggan menerima materi dan pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan materi dan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

2.1.2 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Publik

Setiap instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik harus mengikuti aspek-aspek seperti: kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Maka aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan adalah menjadi alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini diuraikan mengenai keempat dimensi tersebut yaitu:

- 1 Kecepatan-kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparat yang memberikan pelayanan harus mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian layanan, kapanpun masyarakat membutuhkan pelayanan pada saat itu pula aparat telah siap untuk melayani. Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Dengan standar waktu maka dapat diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Karena itu melayani berarti aparatur birokrasi berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan, dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan. Namun demikian aparat harus menyesuaikannya dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kecepatan dalam hal ini tidak identik dengan pelanggaran terhadap mekanisme dan prosedur yang berlaku, serta bukan pula sebagai pembenaran terhadap praktek-praktek percaloan yang sering dikeluhkan selama ini.
- 2 Ketepatan-ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Ketepatan dalam pelayanan berarti pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat harus tepat, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan

- proses layanan. Darisisi produk, maka layanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 3 Kemudahan pada mulanya masyarakat menginginkan agar pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dekat dengannya sehingga mudah diperoleh. Keinginan dekat dengan layanan sangat berkaitan dengan masalah distribusi, yaitu bagaimana birokrasi pemerintahan berupaya mendekatkan layanan kepada masyarakat tanpa melewati jenjang-jenjang yang rumit, dengan biaya yang semurah mungkin. Penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama. Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan yang dengan mudah dapat diakses akan menimbulkan persepsi yang positif bagi pelanggan terhadap layanan yang disediakan.
 - 4 Keadilan fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Pernyataan ini menegaskan seharusnya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku. Dengan demikian setiap orang merasa dilindungi dan dipenuhi haknya untuk memperoleh pelayanan. Hal ini dapat terwujud bilamana pemerintah mendasarkan pelayanan yang sama dan merata tanpa melihat nilai ekonomis pelayanan itu. Pemerintah harus melakukan *consistency of statement* dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan. Keadilan berarti sejauh mana pelayanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani. Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan

operasional pelayanan seperti kesamaan waktu, tarif dan prosedur yang diberikan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dari layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah Kelurahan Bandar Selamat Medan Kecamatan Medan Tembung salah satunya yaitu Surat Keterangan Domisili. Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Lukman (2000), disebutkan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasilinteraksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Sementara

Mohammad (2003) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola.

Jadi pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah Negara ataupun daerah guna memenuhi segala keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat baik dalam pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa.

2.2.1 Standar Pelayanan Publik

Dalam prakteknya di pemeritahan, Negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Ada beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik dan berbagai sumber serta pendapat beberapa para ahli. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna terdiri atas:

- 1 Perihal atau cara melayani;
- 2 Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang);
- 3 Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan Pelayanan dapat dibedakan menjadi:

- 1 Jenis Pelayanan Administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan,

- dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.
- 2 Jenis Pelayanan Barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.
 - 3 Jenis Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran. (Kep. MENPAN No. 58/KEP/M. PAN/9/2002).

2.3 Pengertian Surat Keterangan Domisili

Arti Kata dari pada Domisili berasal dari kata *domicile* atau *woonplaats* yang bermakna tempat tinggal. Menurut Sri Soedewi Masjchoen Sofwan pengertian Domisili adalah “tempat dimana seseorang memenuhi kewajibannya dan melakukan hak-haknya meskipun pada kenyataannya saat sekarang ini dia sedang tidak berada di tempat tersebut”. Sedangkan Menurut Hukum Perdata Domisili adalah tempat kedudukan resmi yang dapat berupa tempat tinggal,

rumah, kantor atau kota yang mempunyai kedudukan hak serta kewajiban dimata hukum. Domisili dalam hal ini memiliki 2 aspek hukum, yaitu aspek manusia dan aspek hukum. Domisili dalam aspek manusia memiliki pengertian bahwa domisili sebagai tempat tinggal atau biasa disebut dengan kediaman yang sah. Domisili dalam aspek hukum memiliki pengertian bahwa domisili menjadi tempat dimana seseorang diganggap senantiasa berada atau hadir untuk melaksanakan kewajibannya dan juga mendapatkan hak-haknya. Maka sangat pentingnya domisili bagi sesorang dalam hal untuk mendapatkan kepastian subjek hukum. Terkait dengan pengertian domisili diatas, maka surat keterangan domisili dapat disimpulkan yaitu surat keterangan yang menjelaskan dimana keberadaan seseorang itu menetap disuatu tempat. Surat keterangan domisili biasanya dikeluarkan sebagai data pendukung dari Kartu Tanda Penduduk guna keperluan tertentu. Dengan ketentuan surat keterangan domisili harus menekankan sesuai dengan domisili sebenarnya.

Adapun persyaratan dalam pembuatan surat keterangan domisili diantaranya yaitu:

- 1 Surat pengantar dari kepala lingkungan
- 2 Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga
- 3 Serta bukti tanda lunas Pajak Bumi Bangunan (PBB), dan terakhir
- 4 Surat keterangan domisili daerah asal.

Proses pembuatan surat keterangan domisili dilakukan di Kantor Kelurahan setempat. Pertama-tama pemohon menunggu antrean di Kantor Kelurahan. Kemudian menyerahkan berkas persyaratan ketika telah dipanggil. Bila telah dinyatakan lengkap, berkas akan dimintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang. Kemudian ada pencatatan nomor dan agenda surat. Terakhir, penyerahan berkas surat keterangan domisili kepada pemohon. Semua waktu proses tersebut hanya memakan waktu kurang lebih selama 15 menit. Yaitu verifikasi surat pengantar

kepala lingkungan, cek kelengkapan administrasi, input data ke aplikasi, mencetak surat pengantar, dan memberikan agenda surat, tanda tangan pejabat, serta stempel. Semua pembuatan surat keterangan domisili tidak dipungut biaya dalam arti gratis.

2.4 Pemerintah Kelurahan

Pemerintah berasal dari kata perintah. Menurut kamus, kata-kata tersebut mempunyai arti sebagai berikut:

- 1 Perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu.
- 2 Pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara (daerah-negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu Negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintah).
- 3 Pemerintah adalah perbuatan (carahal urusan dan sebagainya) memerintah.

Ternyata kata pemerintahan atau pemerintah memiliki banyak arti atau pengertian. Masing-masing ahli memberikan arti atau pengertian yang berbeda. Namun, sah-sah saja bagi kita untuk memakai salah satu pengertian dari ahli-ahli tersebut atau kita pakai pengertian sendiri yang sebagian diramu dari berbagai pengertian tersebut. Di sini dipakai cara kedua, namun agar lebih jelas maka beberapa pengertian dari beberapa ahli disampaikan pula dibawah ini. Dalam kepustakaan Inggris dijumpai perkataan *Government* yang sering diartikan sebagai pemerintah atau pemerintahan. C.F Strong dalam bukunya *Modern Political Constitution*, menyatakan pemerintahan adalah organisasi tertinggi. Pemerintahan dalam arti luas merupakan sesuatu yang lebih besar dari pada suatu badan atau kementerian-kementerian, suatu arti yang biasa kita pakai dalam pembicaraan pada dewasa ini. Pemerintahan dalam arti luas, diberi tanggung jawab pemeliharaan perdamaian dan keamanan negara, didalam maupun di luar. Pemerintahan harus memiliki, pertama, kekuasaan militer atau pengawasan atas angkatan bersenjata; kedua,

kekuasaan legislatif atau sarana pembuatan hukum; ketiga, kekuasaan keuangan yaitu kesanggupan memungut uang yang cukup untuk membayar biaya untuk mempertahankan negara dan menegakan hukum yang dibuatnya atas nama negara. Singkatnya, pemerintahan mempunyai kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif, kekuasaan kehakiman, yang boleh kita sebut tiga cabang pemerintahan. Sementara itu Samuel Edward Finer (S.E. Finer) menyatakan bahwa istilah *government*, paling sedikit mempunyai empat arti:

- 1 menunjukkan kegiatan atau proses memerintah, yaitu melaksanakan kontrol atas pihak lain;
- 2 menunjukkan masalah-masalah (hal ihkwal) negara, di mana kegiatan atau proses-proses di atas dijumpai;
- 3 menunjukkan orang-orang (maksudnya pejabat-pejabat) yang dibebani tugas-tugas untuk memerintah;
- 4 menunjukkan cara, metode atau sistem masyarakat tertentu diperoleh.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, di sini akan diajukan satu pengertian yang nantinya akan dipakai sebagai pedoman dalam pembuatan modul ini. Pemerintahan dapat dipahami dalam arti luas dan dalam arti sempit. Dalam arti luas, pemerintahan mencakup semua kekuasaan yang meliputi seluruh fungsi negara. Menurut Corry (dalam Affandi, 1986;109) dalam arti umum yang menyeluruh, pemerintahan menunjukkan keseluruhan rangkaian lembaga-lembaga yang dipakai segolongan orang untuk memerintah dan yang menyebabkan orang-orang lainnya tunduk. Jadi pemerintahan dalam arti luas tersebut, apabila merujuk pada ajaran *Montesquieu*, meliputi keseluruhan lembaga negara yang menjalankan kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif dan kekuasaan yudikatif. Ketiga lembaga tersebut merupakan unsur-unsur kekuasaan negara. Di dalam arti sempit, pemerintahan kerap kali dipahami sebagai aktivitas dari

lembaga kekuasaan eksekutif. Termasuk dalam pengertian ini adalah keseluruhan unsur-unsur yang tercakup di dalam pengertian lembaga eksekutif tersebut misalnya: kepala pemerintahan, menteri-menteri departemen-departemen, pemerintah daerah, dinas-dinas daerah dan unit-unit kerja pemerintahan lainnya.

Pengertian kelurahan di dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 dikatakan: “Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah Camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri”. Kelurahan adalah sub wilayah administratif kecamatan dengan organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah camat. Namun, tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri, dan bukanlah berarti bahwa tidak ada kegiatan pemerintahan melainkan dimaksud tidak berhak mengatur. Dalam arti membuat kebijaksanaan terutama yang berkaitan dengan pembebasan kepada masyarakat seperti pajak, dan retribusi.

Dengan adanya pengertian tentang pemerintah dan pengertian mengenai kelurahan seperti yang telah dikemukakan di atas, maka pengertian mengenai pemerintah kelurahan adalah suatu kegiatan dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan yang dilaksanakan oleh satuan organisasi yang terkecil dan terendah yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada pemerintah kecamatan. Menurut Swartz m (2010) Pemerintah Kelurahan adalah pemerintah yang membawahi pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil

setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Pada dasarnya salah satu fungsi Pemerintahan Kelurahan yang sangat penting yaitu mempunyai peran dalam pemberdayaan masyarakat, yaitu antara lain:

- 1 Mendorong peran serta masyarakat dalam proses pengambilan keputusan sehingga masyarakat mengalami proses transformasi atau perubahan dalam kapasitasnya (*skill, awareness, knowledge*) dalam merencanakan, melaksanakan dan melestarikan hasil program/kegiatan di masyarakat. Selain itu ada kecenderungan perubahan tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan-kegiatan di lingkungan atau ditingkat kelurahan.
- 2 Mendukung program penanggulangan kemiskinan untuk mewujudkan keberdayaan atau kesejahteraan masyarakat dengan bersinergi dan berkoordinasi dengan lembaga komunitas lainnya maupun lembaga formal yang ada sehingga kesejahteraan masyarakat tercapai dengan cepat.
- 3 Menanamkan tingkat kepercayaan kepada masyarakat, dengan hal ini akan mampu menggerakkan kekuatan swadaya masyarakat dan menjadi kekuatan dalam membangkitkan semangat pembangunan masyarakat lokal.

2.5 Penelitian Relevan

1. Slamet Riadi (2018)

Melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha dilihat dari Aspek *Responsiveness* pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan surat keterangan domisili dilihat dari aspek ketanggapan pada

kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dapat dikategorikan sebagai “Ketanggapan.” Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan domisili dilihat dari aspek *responsiveness* pada kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. Adapun persamaan dari penelitian ini terhadap penelitian yang dilakukan adalah menggunakan metode kualitatif secara deskriptif. Sedangkan perbedaan pada penelitian yang akan dilakukan adalah hasil dari penelitian yang akan dilakukan.

2. Yunruth Marande (2019)

Melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.” Hasil dari penelitian ini yaitu mengenai lima indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Gebang Rejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian. Selain itu yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebang Rejo belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masih terdapat pelayanan yang kurang baik sehingga masih perlu ditingkatkan.

3. Marlinda Waty (2015)

Melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administratif Publik di Kelurahan Sepinggian Raya Kota Balikpapan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan administratif publik di Kelurahan Sepinggian Raya dengan menggunakan teori Payne yaitu sumber daya manusia pada proses pelayanan

serta sasaran yaitu masyarakat yang masih sangat kurang dengan adanya faktor-faktor penghambat yang menjadi penyebab rendahnya kualitas pelayanan administratif di Kelurahan Sepinggian Raya. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Perbedaan pada penelitian yang dilakukan adalah hasil dari penelitian terdahulu.

4. Syahdan (2018)

Melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol”. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan kecepatan dan ketepatan menunjukkan kondisi kurang memuaskan sedangkan indikator kemudahan dan keadilan menunjukkan kondisi cukup memuaskan. Adapun Kendala lain dalam pelayanan publik administrasi kependudukan di Kelurahan Kali yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ketersediaan blangko rekomendasi e-KTP dan Formulir Kartu Keluarga yang seharusnya telah disediakan dikelurahan dan sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya yang belum lengkap Sehingga mempengaruhi kecepatan dan ketepatan pelayanan.

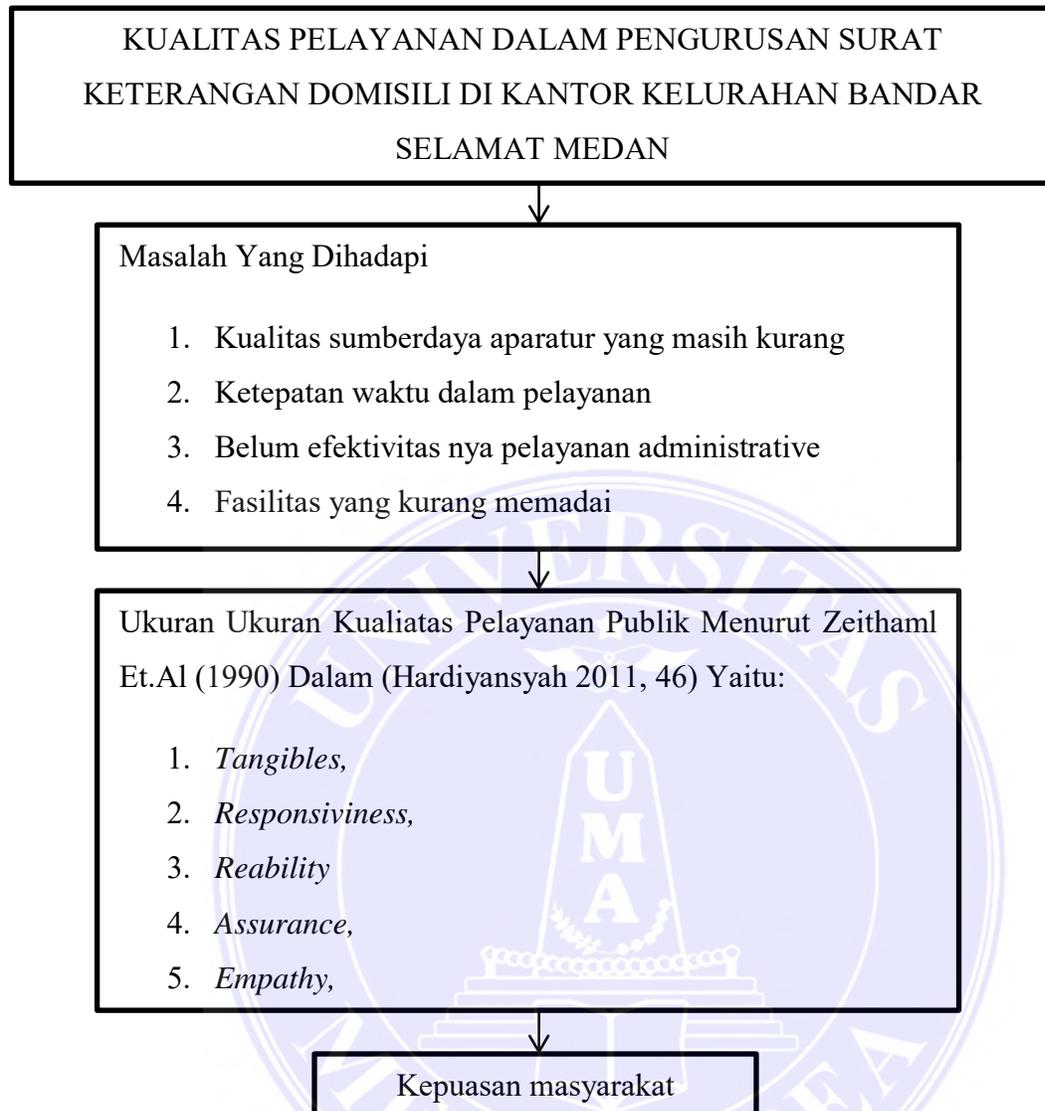
5. Muhdin (2020)

Melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Rabadompu Barat Kota Bima”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai yang ada di Kelurahan Rabadompu Barat Kota Bima mendapat penilaian yang cukup, kinerja lurah dan aparatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk kepengurusan surat-surat

pengantar, surat keterangan domisili, dan surat keterangan tidak mampu, mendapat tanggapan yang positif dari masyarakat, masih ada beberapa warga yang mengeluhkan kualitas layanan, terutama apabila lurah sedang tidak berada di kantor, karena surat-surat tersebut belum bisa di tandatangani. Selain itu faktor-faktor yang belum optimal dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan ditandai banyaknya problem yang dihadapi masyarakat bila berurusan dengan birokrat dalam pengurusan segala bentuk syarat-syarat yang menyangkut dengan kependudukan seperti: surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat pindah, surat keterangan tidak mampu dan lain-lain sebagainya.

2.6 Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran menggambarkan daya nalar dan kapasitas berfikir, dari kerangka pemikiran akan dapat dirumuskan hipotesis. Pada pemerintahan Kelurahan Bandar Selamat Kota Medan sangat lah dibutuhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Bandar selamat kota medan dan aparatur yang ada di kantor kelurahan agar yang menjadi harapan dan tujuan dapat berjalan dengan baik.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan coba saya bahas dalam tulisan ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya.

Menurut Nazir (2011), metode deskriptif adalah metode yang meneliti suatu kelompok manusia, suatu subjek, atau pemikiran pada masa sekarang. Metode deskriptif ini digunakan untuk memberi gambaran hasil dari pengumpulan data yang telah dilakukan oleh peneliti, melalui wawancara dan *observasi* secara langsung ke lapangan, tentang ujaran yang diucapkan oleh subjek penelitian.

Sedangkan menurut Sugiyono (2005) *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta, menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Menurut Whitney (1960), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Yang berfokus pada “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kelurahan Bandar Selamat Medan”

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan. Jl. Kapten Jamil Lubis.

No	Uraian Kegiatan	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt
		2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
1.	Penyusunan Proposal													
2.	Seminar Proposal													
3.	Perbaikan Proposal													
4.	Pengumpulan Data Penelitian													
5.	Penyusunan Skripsi													
6.	Seminar Hsil													
7.	Perbaikan Skripsi													
8.	Sidang Meja Hijau													

Gambar 3.1. Waktu Penelitian

Sumber : Dikelola Oleh Penulis Tahun 2022

3.3 Informan Penelitian

Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan

permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung (Sugiyono, 2016: 300)

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Informan kunci merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademisi (Sugiyono, 2019: 25), maka dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Lurah Bandar Selamat Medan, Bapak Muktar Lubis, S.E sebagai pemimpin yang membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Kelurahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar
- 2 Informan utama merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019: 25), maka dalam penelitian ini yang menjadi informan utama adalah Ibu Julita Siregar, S.E sekretaris lurah di Kelurahan Bandar Selamat Medan sebagai melaksanakan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat Kelurahan sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka efektifitas kinerja Kelurahan dan Ibu Ratna Kurnia, S.E Staf Aparatur Kelurahan sebagai Melaksanakan pelayanan administrasi perizinan: Mendirikan usaha, Surat keterangan domisili, Surat kematian, Surat keterangan NA, Surat pengantar akte, dan Surat keterangan miskin.
- 3 Informan Tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan diwilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. (Sugiyono, 2019: 25), maka dalam penelitian ini yang menjadi informan tambahan yaitu Masyarakat Bandar Selamat

Medan sebagai pembuatan surat keterangan domisili, Ibu Heriani dan juga Ibu Rahmayani Lubis.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data sekunder dan primer. Selanjutnya pengumpulan sumber data ini menggunakan teknik:

1 *Interview* (wawancara)

Dalam metode penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama Esteborg dalam (Sugiyono, 2015:317). Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat di konstruksikan makna dalam topik tertentu.

Menurut Sutrisno Hadi (1986: 195) megemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang peneliti dalam menggunakan metode wawancara dan juga kuesioner atau angket adalah sebagai berikut:

- a. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tau tentang dirinya sendiri
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya
- c. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dan diawali dengan mengucapkan salam terlebih dahulu kemudian melangsungkannya dengan berbagai

pertanyaan kepada informan. dan dalam praktiknya peneliti banyak mendengarkan dan informan lebih leluasa memberikan informasinya.

2 *Observasi* (Pengamatan)

Sutrisno Hadi (1986:203) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari pelbagai secara biologis dan psikologis. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant observation*, selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur.

Peneliti secara terus terang menyampaikan tujuannya bahwa sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir S1 kepada sumber sumber data. Kemudian peneliti juga telah mengamati setiap peristiwa yang terjadinya atau objek yang dieliti yaitu kelurahan Bandar selamat medan. Peneliti secara langsung melihat permasalahan yang ada dengan mengamati situasi secara langsung dan melihat bagaimana efektivitas dari kualitas pelayanan, ketepatan waktu, fasilitas yang ada.

3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:58) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Hasil akan wawancara akan lebih baik apabila didukung oleh dokumen-dokumen, dan menambah informasi untuk penelitian. Adapun alat pengumpulan data yang digunakan peneliti selama belangsungnya penelitian ini yaitu dari buku catatan dan pulpen, buku dan pulpen ini digunakan untuk mencatat hal-hal yang penting selama penelitian. Kemudian, alat yang digunakan oleh peneliti adalah sebuah smartphone yang

fungsinya untuk merekam seluruh percakapan sewaktu melakukan wawancara sekaligus memotret foto-foto hasil *observasi* dan dokumentasi kegiatan wawancara.

3.5 Analisis Data

Menurut Moleong (2017: 280-281) Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, katagori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data pada akhirnya akan menarik sebuah kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal yang didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Karena seperti yang telah diatas bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitaitaf masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Dengan demikian, penarikan kesimpulan berdasarkan teori yang digunakan yaitu dimensi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan surat keterangan domisili belum berkualitas. berdasarkan lima indikator penelitian yang diteliti, indikator *Tanggibles* belum memenuhi standar pelayanan berupa sarana pendukung pelayanan, seperti masyarakat yang pernah berurusan ke birokrasi dalam pembuatan surat keterangan domisili masih sering mengalami kelambatan dalam proses pengisian formulir biodata diri yang diakibatkan kurangnya blangko formulir dan harus memfotocopykan ulang sehingga panjangnya alur kegiatan berakibat kepada lamanya proses pelayanan publik yang menyebabkan terjadinya penumpukan data. Sedangkan empat indikator lainnya yaitu *Reability*, *Assurance*, *Empaty*, *Responsiveness* berdasarkan hasil penelitian telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Seperti pada indikator *reability*

sudah dikatakan baik dalam melakukan pelayanan surat keterangan terhadap masyarakat pegawai melayani masyarakat dengan cepat dan tepat sehingga sesuai apa yang menjadi harapan masyarakat walaupun proses pelaksanaan masih terkendala dengan terbatasnya sarana dan prasarana. Pada indikator *Assurance* dinilai dari keramahan dan kesopanan dalam pelayanan dapat di simpulkan baik, dikarenakan sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan pegawai pada saat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat dan juga dilihat dari sikap pegawai yang mempermudah masyarakat mendapatkan informasi tentang apa yang menjadi kebutuhan masyarakat serta tidak adanya perbedaan pelayanan antara masyarakat satu dengan masyarakat lain. Untuk mencapai suatu tujuan dalam pemerintahan kelurahan. Pada indikator *Empaty* terlihat dari sikap yang begitu perhatian dalam sebuah pelayanan surat keterangan sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan surat keterangan di Kantor Kelurahan Bandar Selamat mendapat pengakuan positif dari masyarakat sebagai pengguna jasa, dan pada indikator *Responsiveness* dilihat dari daya tanggap yang cepat dalam merespon masyarakat melakukan pelayanan surat keterangan sehingga sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Faktor penghambat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Lurah Bandar Selamat Medan, Kecamatan Medan Tembung yaitu masih kurang memadainya fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan administratif seperti kurang nya komputer, printer yang menyebabkan waktu dalam menyelesaikan urusan secara administratif membutuhkan waktu yang lama, kemudian ditambahkan dengan kurang nya pengetahuan aparatur tentang penggunaan teknologi yang ada.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung dapat dikatakan belum berkualitas berdasarkan lima indikator penelitian yang diteliti, indikator *Tangibles* belum memenuhi standar pelayanan berupa sarana pendukung pelayanan, seperti masyarakat yang pernah berurusan ke birokrasi dalam pembuatan surat keterangan domisili masih sering mengalami kelambatan dalam proses pengisian formulir biodata diri yang diakibatkan kurangnya blangko formulir dan harus memfotocopykan ulang sehingga panjangnya alur kegiatan berakibat kepada lamanya proses pelayanan publik yang menyebabkan terjadinya penumpukan data. Sedangkan empat indikator lainnya yaitu *Reability*, *Assurance*, *Empaty*, *Responsiveness* berdasarkan hasil penelitian telah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Seperti pada indikator *reability* sudah dikatakan baik dalam melakukan pelayanan surat keterangan terhadap masyarakat pegawai melayani masyarakat dengan epat dan tepat sehingga sesuai apa yang menjadi harapan masyarakat walaupun proses pelaksanaan masih terkendala dengan terbatasnya sarana dan prasarana. Pada indikator *Assurance* dinilai dari keramahan dan kesopanan dalam pelayanan dapat di simpulkan baik, dikarenakan sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan pegawai pada saat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat dan juga dilihat dari sikap pegawai yang mempermudah masyarakat mendapatkan informasi tentang apa yang menjadi kebutuhan masyarakat serta tidak adanya perbedaan pelayanan antara masyarakat satu dengan masyarakat lain. Untuk mencapai suatu tujuan dalam pemerintahan kelurahan. Pada indikator *Empaty* terlihat dari sikap yang begitu perhatian dalam sebuah pelayanan surat

keterangan sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan surat keterangan di Kantor Kelurahan Bandar Selamat mendapat pengakuan positif dari masyarakat sebagai pengguna jasa, dan pada indikator *Responsiveness* dilihat dari daya tanggap yang cepat dalam merespon masyarakat melakukan pelayanan surat keterangan sehingga sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Faktor penghambat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Lurah Bandar Selamat Medan, Kecamatan Medan Tembung yaitu masih kurang memadainya fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan administratif seperti kurang nya komputer, printer yang menyebabkan waktu dalam menyelesaikan urusan secara administratif membutuhkan waktu yang lama, kemudian ditambahkan dengan kurang nya pengetahuan aparatur tentang penggunaan teknologi yang ada.

5.2 Saran

Adapun yang menjadi rekomendasi penulis di Kelurahan Bandar Selamat dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang lebih baik agar terwujudnya kualitas pelayanan dalam pelayanan surat keterangan domisili sehingga berdampak terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa di Kantor Lurah Bandar Selamat Medan dapat menyediakan fasilitas yang memadai sehingga kualitas pelayanan dalam mewujudkan *e-governance* bisa terlaksana dan rekam data administrasi kependudukan lebih berkualitas

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Lukman. 2000. *Kualiatas Pelayanan Public*. Jakarta: Alfabeta
- Moleong 2008. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Rahmadana, Fitri dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Pasolong,H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji. 2013. *Kualiatas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Switcz m.2010. *Pelayanan publik*. Jakarta:yayasan kita menulis.
- Tjokroamidjojo, B. 2005. *Dimensi-Dimensi Pokok Sistem Administrasi Negara Kesatuan RepublikIndonesia, LAN RI*. Duta Pertiwi Foundation. *Cetakan Ketiga*. Jakarta, Januari 2005.

Jurnal:

- Marende yunruth.2019.*Kualitas pelayanan public dikantor kelurahan gebang rejo kecamatan poso kota kabutan poso*.jurnal fisip.vol 15,nomor 7
- Muhdin. 2020. *Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Rabadompu Barat Kota Bima*. Jurnal Manajemen Mandiri Saburai. Vol 04, nomor 02
- Riadi slamet.2018.*kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan pembuatan domisili usaha dilihat dari aspek responsiveness pada kantor kelurahan ampah kota kecamatan dusun tengah kabupaten balito timur*.jurnal manejemen admnistrasi.vol 2,nomor 1

Syahdan. 2018. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol. Jurnal Katalogis. Vol 6, nomor 6*

Waty marlinda.2015.*kualitas pelayanan admnistratif public dikeluraha sepinggan raya kota Balikpapan.jurunal administrasi. vol 8,nomor 9.*

Peraturan Undang-Undang:

Kep. MENPAN No. 58/KEP/M. PAN/9/2002 tentang jenis pelayan publik

Undang undang no 25 tahun 2019 tentang pelayan publik

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang kelurahan

Website:

Zalesak, Mischal. "Overview and Opportunities of Mobile Government".www.developmentgateway.org/download/218309/mGov.doc., di akses (11 november 2021)

Moenir, A.S. 1993. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan*

