

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA
PADA KELURAHAN TIMBANG DELI
KECAMATAN MEDAN AMPLAS
KOTA MEDAN**

TESIS

OLEH:

**VIVI ANDRIANI
NPM. 201801030**



**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
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 2/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA
PADA KELURAHAN TIMBANG DELI KECAMATAN
MEDAN AMPLAS KOTA MEDAN

N a m a : Vivi Andriani

N P M : 201801030

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis M.MA

Dr. Syafruddim Ritonga, MAP

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik

Direktur



Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si.

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA PADA KELURAHAN TIMBANG DELI KECAMATAN MEDAN AMPLAS KOTA MEDAN

Nama : **Vivi Andriani**
NPM : **201801030**
Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi Publik**
Pembimbing I : **Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA**
Pembimbing II : **Dr. Syafruddin Ritonga, MAP**

Kelurahan timbang deli adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan public atau pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya adalah pelayanan kartu keluarga di kecamatan Medan Amplas kota Medan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ASN dikelurahan dituntut untuk bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Penyelenggaraan pelayanan public dikelurahan timbang deli belum berjalan dengan baik disebabkan beberapa factor diantaranya kurangnya pegawai serta minimnya sarana dan prasarana. berdasarkan hal tersebut dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana kualitas pelayanan kartu keluarga di kelurahan timbang deli kecamatan medan amplas dan apasaja factor penghambat kualitas pelayanan kartu keluarga dikelurahan Timbang Deli kecamatan Medan Amplas kota Medan. Adapun metoda penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda penelitian kualitatif dengan Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci, informan utama dan informan tambahan yang berjumlah 13 orang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan kartu keluarga di kantor kelurahan timbang deli kecamatan Medan Amplas dan untuk mengetahui faktir penghambat kualitas pelayanan kartu keluarga di kelurahan timbang deli kecamatan medan amplas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kartu keluarga di kelurahan timbang deli kecamatan Medan Amplas belum optimal atau belum berjalan dengan baik sehingga masih memerlukan perbaikan dan peningkatan. Faktor faktor penghambat alam kualitas pelayanan kartu keluarga adalah kekurangan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, fasilitas pendukung dan kompetensi pegawai.

ABSTRACT
QUALITY ANALYSIS OF FAMILY CARD SERVICES IN KELURAHAN
TIMBANG DELI, MEDAN AMPLAS DISTRICT
MEDAN CITY

Nama : **Vivi Andriani**
NPM : **201801030**
Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi Publik**
Pembimbing I : **Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA**
Pembimbing II : **Dr. Syafruddin Ritonga, MAP**

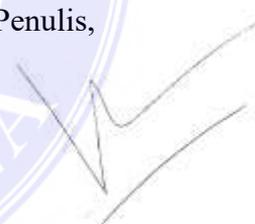
Kelurahan Timbang Deli is one of the government agencies tasked with providing public services or services to the community, one of which is the family card service in Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas. In providing services to the community, ASN in the village is required to work in accordance with the tasks assigned to them. The implementation of public services in the weighing deli village has not been going well due to several factors including the lack of employees and the lack of facilities and infrastructure. Based on this, the research problem was formulated, namely how the quality of family card services in Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas and what are the inhibiting factors for the quality of family card services issued by Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas. The research method used in this study is a qualitative research method with interview, observation and documentation techniques. Informants in this study consisted of key informants, main informants and additional informants totaling 13 people. The purpose of this study was to determine the quality of family card services in Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas and to determine the factors inhibiting the quality of service of family cards in Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas. The results showed that the family card service in Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas was not optimal or not running well, so it still needed improvement and improvement. The inhibiting factors for the quality of family card services are the lack of human resources, facilities and infrastructure, supporting facilities and employee competencies.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan Karunia-Nya kepada Penulis terutama, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Kota Medan**” dengan tepat waktu. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Dengan kerendahan hati, Penulis membuka dengan lebar kritik, saran dan masukan yang dapat membangun penelitian ini dimasa yang akan datang.

Medan, Agustus 2022

Penulis,


VIVI ANDRIANI

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis sembahkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan, dan bimbingan, baik dalam bentuk materil maupun moril yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas M Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc;
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS;
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si;
4. Dosen Pembimbing I dan II: Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, M.MA dan Dr. Syafruddin Ritonga, MAP;
5. Orang tua Penulis, Suami Penulis, Anak-Anak serta Adik Penulis
6. Rekan-rekan mahasiswa Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area angkatan 2020 Kelas A, Rahmadina Agusti, Arief Setiawan, Andrei Wibowo, Rafika Duri, Nelli Susilawati, Ali Putra Harahap, semuanya yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu.
7. Seluruh staff / pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
8. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan Tesis ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pelayanan	12
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.1.2 Jenis dan Perinsip Pelayanan Publik	14
2.1.3 Azas Azas Pelayanan Publik	16
2.1.4 Etika Pelayanan Publik	17
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayan Publik.....	20
2.2.2 Standar Kualitas Pelayanan Publik.....	22

	2.3 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik	26
	2.4 Pengertian Analisis	29
	2.5 Kecamatan	31
	2.6 Kelurahan	33
	2.7 Penelitian yang Terdahulu.....	36
	2.8 Kerangka Pemikiran	37
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	40
	3.1. Jenis Penelitian	40
	3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
	3.3. Informan Penelitian	41
	3.4. Teknik Pengumpulan Data	42
	3.5. Teknik Analisis Data	44
	3.6. Defenisi Operasional	46
	3.7 Defenisi Konsep.....	47
BAB IV	PEMBAHASAN.....	49
	4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
	4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi.....	52
	4.1.2 Struktur Organisasi Kelurahan Timbang Deli....	54
	4.1.3 Standar Operasional Pelayanan (SOP)	55
	4.1.4 Jumlah Penduduk Kelurahan Timbang Deli	56
	4.2 Hasil Penelitian.....	56
	4.2.1 Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga.....	56
	4.2.2 Faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan Kartu Kaluarga.....	76

	4.3 Pembahasan	79
BAB V	PENUTUP	83
	5.1 Kesimpulan dan Saran.....	83
	5.1.1 Kesimpulan.....	83
	5.1.2 Saran.....	85
	DAFTAR PUSTAKA	87



DAFTAR TABEL	
1.1. Jumlah Pegawai Kelurahan Timbang Deli.....	6
1.2. Gambaran Pengurusan Kartu Keluarga	7
1.3. Sarana Dan Prasarana Kelurahan Timbang Deli	8
1.4. Pengurusan Layanan Administrasi Bulan Februari 2022..	8



DAFTAR GAMBAR	
2.1 Alur Fikir	39
3.1 Teknik Analisis Data	46
4.1 Peta Wilayah Kelurahan Timbang Deli	52



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, September 2022

Yang menyatakan,



VIVI ANDRIANI

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : VIVI ANDRIANI
NPM : 201801030
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

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 :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA
PADA KELURAHAN TIMBANG DELI KECAMATAN MEDAN
AMPLAS KOTA MEDAN**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan

VIVI ANDRIANI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 (empat) menyebutkan bahwa Pemerintah Negara Indonesia memiliki tanggungjawab untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam UUD 1945 ini tersurat bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik) dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidupnya baik berupa barang, jasa dan/atau pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan sebagai warga Negara Indonesia atau penduduk Negara Indonesia, dan hal ini sesuai dengan bunyi pasal 1 UU N0 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah sebagai lembaga yang diberi amanat untuk mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia berupaya untuk dapat melaksanakan tugas ini, dan oleh karena itu pemerintah Indonesia mengangkat para pegawai negeri sipil atau yang sekarang ini dikenal dengan nama Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai abdi negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau setiap warga negara Indonesia. ASN sebagai pelayan masyarakat atau pelayan publik dituntut untuk bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya dan hal ini juga diperjelas dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aperatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Era globalisasi dan informasi saat ini membawa dampak yang menyeluruh terhadap segi kehidupan masyarakat di berbagai bidang; pendidikan, ekonomi, hukum, sosial, kesehatan dan lain sebagainya yang berakibat pada semakin kompleksnya tugas dan tanggungjawab pemerintah baik dari segi kuantitas dan juga kualitas. Perkembangan dan peningkatan kebutuhan, keinginan dan harapan manusia berdampak pada semakin mendesaknya kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan yang prima khususnya di sektor publik. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif, efisien serta mutakhir dari para pegawai pemerintah menjadi semakin populer. Masyarakat saat ini, dengan semakin berkembangnya pengetahuan dan teknologi menginginkan pelayanan yang tidak berbelit-belit, tidak memakan waktu lama, dan memiliki tingkat resiko rendah. Masyarakat berkeinginan agar pelayanan yang diberikan oleh para pelayan publik lebih cepat, akurat dan dalam waktu yang relatif singkat. Hal ini sangat erat hubungannya dengan tingkat ketercapaian pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang tentu saja hal ini harus direspon dan dipenuhi oleh instansi pemerintah sebagai pelayan publik.

Undang-undang No, 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah membawa dampak yang cukup signifikan bagi pelaksanaan tugas pelayanan publik. Dalam Undang-undang tentang Otonomi daerah dijelaskan dalam Pasal 1 UU No. 23 tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah, “Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Berdasarkan paparan ini, otonomi daerah

adalah wewenang (turunan dari eksekutif dan legislatif) yang diserahkan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom (pemerintah daerah) untuk mengelola urusan pemerintahannya sendiri (urusan rumah tangga daerah) yang berdasarkan peraturan perundang-undangan baik melalui Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah. Pemberian otonomi secara luas kepada daerah ini dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat sehingga daerah mampu meningkatkan daya saing daerahnya dengan tetap memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususannya serta keaneka ragaman dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelaksanaan otonomi daerah membutuhkan saling bekerja sama antar instansi dalam pemerintahan daerah untuk menciptakan kepemimpinan yang demokratis, yaitu kepemimpinan atau pemerintahan yang memihak kepada rakyat. Pelaksanaan Otonomi daerah akan mempengaruhi kondisi masyarakat yang berada dalam daerah tersebut. Selain itu, otonomi daerah juga berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat baik di bidang sosial, ekonomi, politik, budaya, dan pertahanan dan keamanan. Muara dari pelaksanaan otonomi ini adalah kerja efektif dan efisien dari para Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai ujung tombak pemerintah dalam memberi pelayanan kepada masyarakat hingga di lapis yang paling bawah. Pegawai pemerintah daerah hendaknya memberikan pelayanan terbaik yang berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk dapat memberikan pelayanan terbaik maka pegawai pemerintah harus berpegang pada tugas pokok dan fungsi masing-masing unsur pelayanan. Pegawai pemerintah sebagai unsur pemberi layanan kepada

rakyat perlu dibekali dengan kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai dalam waktu yang singkat dengan biaya yang relatif murah. Peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung kepada kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintahan baik segi kualitas dan juga jumlah sumber daya yang tersedia. Salah satu kantor pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah kantor kelurahan.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan unit pemerintah terkecil setingkat desa. Pemerintah kelurahan sebagai wilayah administrasi dipimpin oleh seorang lurah dibantu pegawai kelurahan lainnya. Pemerintah kelurahan harus memiliki kantor pemerintahan, jaringan perhubungan yang lancar, sarana komunikasi dan fasilitas umum yang memadai untuk dapat melaksanakan fungsi pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pemerintahan, pemerintah kelurahan berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warganya dalam bentuk layanan sipil yang tersedia di kantor kelurahan. Layanan sipil adalah hak azasi setiap warga negara seperti hak kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan ini bukan pemberian Negara melainkan bawaan sebagai fitrah manusia yang harus diakui, dilindungi, dihargai dan dipenuhi oleh Negara. Oleh karena itu, perangkat birokrasi atau pegawai pemerintah di kelurahan harus memiliki semangat pengabdian dalam melaksanakan tugasnya untuk menjalankan roda pemerintahan di tingkat kelurahan dengan merealisasikan rencana pembangunan yang telah disusun dalam

upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat dipenuhi dalam rangka menciptakan masyarakat sejahtera, adil dan makmur.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kelurahan merupakan pelaksanaan system administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan system administrasi yang baik, tertib, serta teratur sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah harus mencerminkan pemerintahan yang *good governance*; tanggungjawab, akuntabilitas, transparan, independensi, dan kesetaraan. Salah satu indikasi pelaksanaan pelayanan yang baik kepada masyarakat adalah keterangan yang jelas dalam hal pengurusan administrasi dan waktu pengurusan yang efektif lebih singkat.

Kotler (2010) mendefenisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan public seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012) yaitu bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan kepedulian (*Empathy*).

Survey awal yang dilaksanakan di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas juga mengindikasikan kondisi yang hampir sama dengan kualitas pelayanan di beberapa kelurahan pada penelitian terdahulu diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Antonius Along (2020) dan Yunruth Marande (2017) yaitu belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintahan

di kelurahan. Indikasi kualitas pelayanan yang belum maksimal diketahui dari adanya keluhan-keluhan masyarakat yang masih terdengar tentang lambatnya proses pengurusan surat menyurat misalnya pengurusan Kartu Keluarga (KK), keluhan tentang pegawai yang bertugas memberi keterangan yang kurang jelas mengenai syarat pengurusan sehingga warga harus bolak balik minimal 2-3 kali untuk satu jenis urusan, pengurusan yang memakan waktu yang cukup lama karena pegawai kurang menguasai informasi dan teknologi serta minimnya jumlah pegawai yang ada. Hal ini diasumsikan berdampak pada tidak maksimal dan optimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Timbang Deli kepada masyarakat. Tabel 1, 2 dan 3 dibawah ini menunjukkan jumlah pegawai, sarana dan prasarana, dan waktu yang dibutuhkan dalam suatu jenis pelayanan di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas, yang bersumber dari data kelurahan pada tahun 2021.

Tabel 1.1

Jumlah Pegawai Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas

No	Nama / NIP	NIP	Jabatan
1	Rizky Mulyadi Lubis	198711212003122002	Lurah Timbang Deli
2	Vivi Andriani, S.STP	199401152016092002	Sekretaris Lurah
2	Wiwik Handayani Nst, S.Sos	197911212003122002	Kasi Pemerintahan
3	Robinson Tarigan, SE	197103092007011003	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum
4	Yusniar, SE	196612061991012002	Kasi Pembangunan
5	Sinta Uli Sinaga, SE	196806102007012005	Staf Pemerintah

6	Heru Satria Surbakti, SH	197906102009031009	Staf Ketentraman dan Ketertibsn Umum
7	Tetty Purnamawati Hutagaol, SE	197802072008012003	Staf Pembangunan
8	Mona Putri Nainggolan, A.Md	199409222020122011	Pengelola Data Belanja dan Laporan Keuangan

Sumber: Kantor Kelurahan Timbang Deli Medan Amplas tahun 2021

Dilihat dari jumlah pegawai yang ada di kelurahan Timbang Deli pada table 1.1 di atas, bila dibandingkan dengan jumlah penduduk kelurahan sebanyak 16.015, berarti rasio jumlah pegawai dengan jumlah penduduk sebesar 1: 2000 menunjukkan kesenjangan yang tinggi. Hal ini merupakan salah satu masalah yang ditemukan terkait dengan pelayanan public yang ada di kelurahan Timbang Deli, khususnya pegawai yang menangani urusan Kartu Keluarga yang hanya terdiri satu orang sementara rata rata urusan terkait Kartu Keluarga dalam satu bulan bisa mencapai 40 pengurusan Kartu Keluarga. Ditambah lagi pengurusan Kartu Keluarga harus berhubungan dengan kantor Kecamatan dan Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kota Medan. Jumlah realisasi Kartu Keluarga dalam tiga tahun terakhir dapat dilihat pada table 1.2.

Tabel 1.2

**Gambaran Pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Timbang
Deli Tahun 2019 s.d 2021**

Tahun	Target	Realisasi
2019	600	415
2020	400	289
2021	500	404

Sumber : Kantor Kelurahan Timbang Deli Medan Amplas

Realisasi pengurusan kartu keluarga di kelurahan timbang deli selama tiga tahun terakhir menunjukkan angka yang lebih rendah dari target yang telah ditetapkan hal ini dikarenakan masa pandemic Covid-19 yang membatasi mobilitas masyarakat ataupun pegawai kelurahan.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang baik juga menjadi masalah lain yang dijumpai pada kualitas pelayan publik di kelurahan Timbang Deli yang dapat dilihat pada table 1.3 berikut

Tabel 1.3.

Ketersediaan Sarana dan Prasarana di Kelurahan Timbang Deli Medan Amplas

No	Nama Sarana/Prasarana	Jumlah	Kondisi
1	Ruang Kerja Lurah	1	Kurang Baik
2	Ruang Tunggu	1	Kurang Baik
3	Ruang Informasi	1	Kurang Baik
4	Komputer	2	Kurang Baik
5	Internet	1	Kurang Baik

Sumber: Kantor Kelurahan Timbang Deli Medan Amplas tahun 2021

Tabel 1.4

Pengurusan Layanan Administrasi Bulan Februari 2022

No	Jenis Layanan Adminsitasi	Jumlah Urusan	Waktu Sesuai SOP	Waktu Penyelesain
1	Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu	32	1 Hari	2-3 hari
2	Pengurusan KK	20	2 Minggu	1 Bulan lebih

3	Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha	19	1 Hari	2-3 hari
4	Pengurusan Surat Kematian	7	1 Hari	2-4 hari
5	Surat Keterangan Ahli Waris	8	1 Minggu	1 Bulan Lebih

Sumber: Kantor Kelurahan Timbang Deli Medan Amplas tahun 2022

Pada table 1.4 diatas dapat dilihat bahwa jaminan ketepatan waktu pengurusan dalam pelayanan publik belum terpenuhi, sehingga hal ini juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public di kelurahan Timbang Deli Medan Amplas.

Pada pelaksanaannya, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur; prinsip pelayanan public; asas-asas keadilan dan non diskriminasi, harus selalu menjadi perhatian. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan

dan ramah terhadap masyarakat. Berdasarkan data di atas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan rincian yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kartu keluarga di Kantor Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas?
2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan kartu keluarga di Kantor Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kartu keluarga di Kantor Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas
2. Untuk mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan kartu keluarga di Kantor Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberi manfaat yang berbeda antara satu pihak dengan pihak lainnya. Setidaknya ada tiga manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk menambah khasanah

pengetahuan dan informasi yang lebih luas tentang kualitas pelayanan kartu keluarga dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dalam pelayanan kartu keluarga dan pengelolaan kebijakan dalam administrasi kartu keluarga.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kartu keluarga di tempat bekerja.

2. Bagi Pihak Kantor Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas

Untuk dijadikan kajian referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kartu keluarga yang ada di kelurahan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kartu keluarga untuk meningkatkan rasa puas masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan

Kata pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Sinambela (2010:3) menyatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal ini tentu saja karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan diartikan oleh Tangkalisan (2005:208) adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sutopo dan Suryanto (2003) menyatakan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Haksever (2000) mengemukakan bahwa jasa atau pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Mahmudi (2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu jenis pelayanan adalah pelayanan yang bersifat administratif yaitu pelayanan yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik itu organisasi masa atau Negara. Sementara itu, kata publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Mamudi (2010) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang undangan.

Ada beberapa definisi lain dari pelayanan publik yang dapat dijadikan referensi di dalam penelitian ini. Pengertian pelayanan publik yang pertama adalah sesuai dengan yang dinyatakan oleh wikipedia yaitu bahwa pelayanan publik adalah 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 rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik juga diartikan sebagai 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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat,

pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai 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. Di dalam Undang-undang ini diatur tentang pelayanan publik yang dilaksanakan dengan maksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.1.2 Jenis dan Prinsip Pelayanan Publik

Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan public menyebutkan bahwa pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa. Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan

berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya satuts kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan lain-lain. Dokumen-dokumen pelayanan administratif antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telephon, penyediaan aliran listrik, penyediaan air bersih, dan sebagainya. Pelayanan Barang ini dapat berupa pelayanan sarana dan prasarana yang digunakan oleh publik. Sedangkan Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Poin penting yang harus dipahami dari ketiga jenis pelayanan publik di atas adalah bahwa pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan produk dari pemerintah yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi suatu hak, dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok serta dilakukan secara universal.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik harus berpegang pada 10 (sepuluh) prinsip pelayanan yaitu: (1) Kesederhanaan, berarti bahwa Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan

mudah dilaksanakan; (2) Kejelasan, meliputi 3 hal yaitu Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran; (3) Kepastian Waktu, bahwa Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; (4) Akurasi (Ketetapan), bahwa Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah; (5) Keamanan, meliputi Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum; (6) Tanggungjawab, berarti bahwa Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. ; (7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, berarti tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika); (8) Kemudahan Akses (Aksesibilitas), berarti Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah termasuk kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.; (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, bahwa Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah; (10) Kenyamanan, bahwa Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan

fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.3 Azas-azas Pelayanan Publik

PERMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah merumuskan azas-azas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Transparansi berarti bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas mempunyai pengertian bahwa dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Partisipatif berarti mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan hak berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 4 Undang-Undang No 25 tahun 2009 juga menjelaskan tentang azas-azas pelayanan publik yaitu: 1) kepentingan umum; 2) kepastian hukum; 3) kesamaan hukum; 4) keseimbangan hak dan kewajiban, 5) keprofesionalan, 6) partisipatif, 7) persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, 8) keterbukaan, 9) akuntabilitas, 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, 11) ketepatan waktu, dan 12) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2.1.4 Etika Pelayanan Publik

Etika berasal dari bahasa Yunani „*ethos*“ yang artinya tampak dari suatu kebiasaan. Perspektif objeknya adalah perbuatan, sikap dan tindakan manusia. Secara umum etika adalah aturan, norma, kaidah ataupun tata cara yang biasa digunakan sebagai pedoman atau asas suatu individu dalam melakukan perbuatan dan tingkah laku. Etika merupakan konsep penilaian sifat kebenaran atau kebaikan dari tindakan sosial berdasarkan kepada tradisi yang dimiliki oleh individu maupun kelompok. Terkait dengan pelayanan publik, Rohaman, dkk (2010) mendefinisikan etika pelayanan publik sebagai suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Dalam hal ini menekankan penggunaan nilai-nilai luhur dalam pelayanan publik.

Etika pelayanan publik merupakan filsafat dan kode etik (*professional standart*) sekaligus aturan moral/perilaku yang benar (*right rules of conduct*) yang harus dipatuhi. Etika pelayanan publik adalah salah satu faktor kunci dalam menggapai keberhasilan pembangunan di segala bidang, termasuk di dalamnya pembangunan di bidang pendidikan, sosial, politik dan sebagainya. Pencapaian pelayanan publik yang baik, unggul, berkualitas serta sesuai dengan tuntutan kebutuhan zaman sangat ditentukan oleh kemampuan dan etika pelayanan yang dilakukan oleh pelaku-pelaku pelayanan (*public servant*) itu sendiri. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik yang baik akan terwujud dengan sempurna apabila tumbuh kesadaran yang tinggi dan komitmen yang kokoh pada diri

seluruh komponen terutama pada diri pelayan-pelayan publik itu sendiri. Kesadaran dan komitmen yang baik oleh para pelayan publik diharapkan akan terbentuknya jalinan memberi dan menerima (*take and give*) yang menyenangkan/membahagiakan pada seluruh komponen publik. Pelayanan publik tidak lagi menjadi momok yang menjijikkan atau menakutkan, sehingga pelayanan prima (*service of excellent*) yang sesungguhnya dalam mencapai keadilan, kesetaraan, mutu/kualitas, penekanan/ minimalisir biaya, dan kecepatan dalam pelayanan benar-benar terwujud.

Haryatmoko (2012: 154) memberi fokus etika pelayanan publik kepada tiga (3) komponen. Komponen-komponen tersebut adalah *pertama*, mengupayakan pelayanan publik yang berkualitas dan relevan, artinya para pelayan publik harus melakukan pelayanan publik dengan sim[ati, empati, responsif serta mengutamakan/ mengedepankan kepentingan publik, pengguna jasa benar-benar harus diperlakukan ibarat “raja” dan pelayan publik harus menanamkan kesadaran penuh sebagai “pelayan”; *kedua*, pelayanan yang diberikan sedapat mungkin harus berfokus kepada refleksi nilai-nilai kehidupan, para pelayan publik tidak hanya dituntut menyusun kode etik atau menetapkan norma-norma standart, namun harus mampu mempertimbangkan pilihan sarana kebijakan publik serta alat eveluasi yang memperhitungkan konsekuensi etis, pertimbangan pilihan sarana dan alat eveluasi ini akan menciptakan budaya etika dan akan membantu terbentuknya integritas komponen publik, terutama bagi pejabat publik; *ketiga*, pelayanan publik harus berfokus pada modalitas etika untuk menjembatani norma, moral dan tindakan agar tidak terjadi konflik kepentingan.

Etika Pelayanan Publik merupakan satu persoalan yang diatur dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 yang menyangkut tentang prinsip nilai yang menjadi acuan berperilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prinsip tersebut diperlukan sebagai upaya menyesuaikan tatanan nilai yang berkembang di tengah masyarakat, yang selalu mengalami perubahan dari masa ke masa. Perubahan nilai ini tentunya akan mengubah standar harapan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Acuan perilaku dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tersebut adalah: a) Adil dan tidak diskriminatif, b) Cermat, c) Santun dan ramah, d) Tegas, andal, dan tidak memberikan keputusan yang berbelit/berlarut. e) Profesional, f) Tidak mempersulit, g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, i) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan dengan peraturan perundang-undangan, j) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, k) Tidak menyalah-gunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik. l) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan, m) Proaktif dalam mengurus/memenuhi kepentingan masyarakat, n) Tidak menyalah-gunakan jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, o) Mengedepankan nilai kepatutan/kepantasan, dan p) Tidak menyalahi/menyimpang dari prosedur yang ditetapkan.

Kemampuan dan etika yang dimiliki para pelayan publik (*public servant*) akan menghasilkan kualitas (*output dan outcome*) pelayanan publik yang baik pula. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan publik berbanding lurus dengan kemampuan dan etika para pelayan publik. Semakin baik kemampuan dan etika

pelayan publik, maka akan semakin tinggi/unggul pula kualitas *output-outcome* pelayanan yang dihasilkan. Sebaliknya, semakin rendah kemampuan dan etika yang dimiliki pelayan publik, akan semakin sulit mencapai kualitas output outcome pelayanan yang diharapkan.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Para akademisi banyak yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa pelayanan (Damartaji, Arisutha, 2005:18).

Wikipedia mendefinisikan kualitas atau mutu sebagai tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Sesuatu itu dapat berupa barang, jasa, keadaan, maupun hal lainnya. Ada beberapa definisi lain yang dikemukakan oleh para ahli mengenai kualitas seperti yang dikutip dari berbagai sumber sebagai berikut: **Joseph M. Juran** (2010) memberi pengertian kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*). Dengan kata lain, suatu produk (barang atau jasa) hendaklah sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau diharapkan oleh penggunanya. Menurut Philip B Crosby (199) kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan atau standar yang telah ditentukan. Dengan kata lain, suatu produk dianggap berkualitas jika spesifikasinya sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Sementara itu, menurut Vincent Gaspersz (2005), kualitas adalah hal yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. Ini mencakup performa, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, dan lain-lain. Selain itu,

kualitas juga dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan terus menerus. Di sisi lain, Edwards Deming (2012) mengartikan kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan kebergantungan pada biaya rendah dan sesuai dengan pasar. Soewarso Hardjosudarmo (2004) menyatakan bahwa pengertian kualitas adalah suatu penilaian subyektif dari customer, dimana penentuan ini ditentukan oleh persepsi customer terhadap produk dan jasa. Lain lagi dengan Garvin dan Davis (1994) yang mendefinisikan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan manusia. Sementara itu menurut ISO 2000, pengertian kualitas adalah totalitas karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Tangkilisan (2005:208) mendefinisikan bahwa kualitas merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa dan manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari penjelasan di atas dapat kita pahami bahwa sesuatu dapat dianggap berkualitas apabila dapat memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan/ harapan manusia.

Terkait pelayanan publik yang dapat diartikan sebagai pelayanan kepada masyarakat dan diakui sebagai salah satu factor kunci dalam menggapai keberhasilan pembangunan di segala bidang, maka kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai 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 masyarakat. Kualitas pelayanan publik bergantung pada kemampuan dan komitmen para pemberi layanan. Kemampuan para pemberi layanan berkaitan erat dengan penguasaan ilmu pengetahuan, karena ilmu pengetahuan berdampak langsung terhadap keahlian, keterampilan, pengalaman, kebijakan serta wawasan para pemberi layanan.

2.2.2 Standar Kualitas Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberikan arti standar sebagai ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan; sesuatu yang dianggap tetap nilainya sehingga dapat dipakai sebagai ukuran nilai (harga). Standar pelayanan adalah tolak 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.

Sesuai dengan hakikatnya bahwa pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang hal ini merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat, oleh karena itu standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara layanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Masyarakat dan pihak terkait wajib diikutsertakan dalam menyusun standar tersebut. Penyusunan dan penerapan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana. Penyelenggara layanan dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Hal ini karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa di sebut dengan pelayanan prima (*excellent service*) merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Sianipar (1998:5) menyatakan bahwa hal yang mendasari dalam pelayanan prima antara lain :

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan tertentu yang memiliki kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni, yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*excellent service*) seperti : melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi / perusahaan.

b. Sikap (*attitude*)

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan.

c. Penampilan (*Apprearance*)

Penampilan fisik ataupun non fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan.

d. Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya.

e. Tindakan (*Action*)

Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggungjawab (*Accountability*)

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN)

Nomor 81/1995 menjelaskan sendi – sendi pelayanan prima :

1. Kesederhanaan dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum;
 - b. Persyaratan umum, baik teknis maupun administratif;
 - c. Unit kerja dan / atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;

- d. Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi dan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti – bukti penerima.
3. Keamanan dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
 4. Keterbukaan dalam arti bahwa prosedur / tata cara, persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 5. Efisien dalam arti : a) Persyaratan umum hanya dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan dari kesatuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 6. Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajiban, b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus

dusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselenggarakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2.3 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang prima terbentuk dari hasil usaha yang tepat dan terencana. Komitmen para pemberi layanan merupakan kunci dasar yang paling utama dalam setiap strategi pemasaran yang berbasis konsumen. Peningkatan kualitas yang jelas, berkesinambungan dan berkelanjutan tidak mungkin tercapai tanpa diketahuinya performa kualitas. Untuk mengetahui secara langsung efek yang dihasilkan dari setiap pelayanan yang diberikan, perlu diadakan pengukuran dan perbandingan performa kualitas yang dihasilkan.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan, Tjiptono (2005), secara teoritis memberikan penjelasan tentang faktor-faktor kualitas pelayanan yaitu: (1) Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan yang berarti bebas dari kesalahan-kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, ketersediaan informasi; (6) Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Zeithmal, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono (2012) mengidentifikasi 5 (lima) faktor karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Perhatian (*Empathy*).

Tangible, Tjiptono (2012), adalah bukti fisik dari jasa, bisa berupa fisik peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya, kartu kredit plastik). Di sisi lain *Tangible* menurut Lupiyoadi (2006) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.. Sedangkan Kotler (2000) mengungkapkan bahwa *tangible* adalah fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional.

Reliability, Tjiptono (2012), adalah mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Secara singkat definisi *reliability* dalam Tjiptono (2005) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Sedangkan Lupiyoadi (2006), *reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang

dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Responsiveness, Tjiptono (2006), adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tangga. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2006) *responsiveness* adalah adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Assurance, Tjiptono (2006), adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Sedangkan menurut Kotler (2000), *assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan.

Empathy menurut Tjiptono (2006) menyebutkan bahwa *empathy* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Lebih singkat lagi Kotler (2000) mendefinisikan *empathy* adalah tingkat perhatian pribadi terhadap para pelanggan. Lupiyoadi (2006) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki

pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.4 Pengertian Analisis

Menurut asal katanya, analisis berarti proses memecah topik atau substansi yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik. Secara umum analisis diartikan sebagai aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya. Analisis juga diartikan menjadi penjabaran dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam berbagai macam bagian komponennya dengan maksud agar kita dapat mengidentifikasi atau mengevaluasi berbagai macam masalah yang akan timbul pada sistem, sehingga masalah tersebut dapat ditanggulangi, diperbaiki atau juga dilakukan pengembangan. Istilah analisis biasanya digunakan saat akan melakukan penyelidikan ataupun menelaah suatu karangan, penelitian, penjelasan, ataupun suatu peristiwa yang terjadi. Analisis adalah usaha yang dilakukan dengan metode tertentu untuk mengamati sesuatu secara detail.

Untuk mengenali pengertian analisis secara lebih mendalam, beberapa ahli telah mengemukakan sebagai berikut:

1. **Komarudin mengartikan** analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan

yang terpadu.

2. **Wiradi berpendapat** analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing.
3. **Dwi Prastowo Darminto memberi** pengertian analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.
4. **Robert J. Schreiter mengungkapan analisis** adalah “membaca” teks yang melokalisasikan berbagai tanda dan menempatkan tanda-tanda tersebut dalam interaksi yang dinamis, dan pesan-pesan yang disampaikan.
5. **Sementara itu** Husein Umar memberi, pengertian analisis adalah suatu proses kerja dari rangkaian tahapan pekerjaan sebelum riset, didokumentasikan dengan tahapan pembuatan laporan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan mengamati sesuatu yang tentunya bertujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang sudah dilakukan. Jadi, secara umum, pengertian analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti; mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya. Terkait dengan penelitian, analisis kualitatif dimaksudkan sebagai penelitian tentang riset yang bersifat

deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna perspektif subjek lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif ini.

2.5 Kecamatan

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh Camat. Kecamatan diatur sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa "Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat". Selanjutnya pada 3 Mei 2018, Presiden Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Peraturan Pemerintah ini menyebutkan bahwa kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat. Penataan kecamatan meliputi pembentukan kecamatan, penggabungan kecamatan, dan penyesuaian kecamatan.

Pembentukan Kecamatan, menurut Peraturan Pemerintah ini, dilakukan melalui: a) pemekaran 1 (satu) kecamatan menjadi 2 (dua) kecamatan atau lebih; b) penggabungan bagian Kecamatan dari Kecamatan yang bersandingan dalam satu daerah kabupaten/kota menjadi Kecamatan baru. Pembentukan kecamatan harus memenuhi persyaratan dasar, persyaratan teknis dan persyaratan administrative. Kecamatan dibentuk dengan Peraturan Daerah Daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan dasar pembentukan kecamatan meliputi jumlah penduduk minimal, luas wilayah minimal, usia minimal kecamatan, dan jumlah minimal

desa/kelurahan yang menjadi cakupan. Persyaratan teknis meliputi kemampuan keuangan daerah, sarana dan prasarana pemerintahan, dan persyaratan teknis lainnya. Sedangkan persyaratan administratif meliputi kesepakatan musyawarah desa dan/atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau yang disebut dengan nama lain di kecamatan induk dan kecamatan yang akan dibentuk.

Untuk kepentingan strategis nasional, menurut Peraturan Pemerintah ini, Pemerintah Pusat dapat menugaskan kepada Pemerintah Daerah kabupaten/kota tertentu melalui gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk membentuk Kecamatan. Pembentukan Kecamatan sebagaimana dimaksud meliputi: a. Kecamatan di kepulauan terpencil dan terluar; b. Kecamatan di kawasan perbatasan darat; dan c. Kecamatan dalam rangka kepentingan strategis nasional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penggabungan Kecamatan, menurut Peraturan Pemerintah ini dapat dilakukan berupa penggabungan 2 (dua) kecamatan atau lebih yang bersanding dalam 1 (satu) daerah kabupaten/kota. Penggabungan Kecamatan sebagaimana dimaksud di atas dapat dilakukan apabila: a. terjadi bencana yang mengakibatkan fungsi penyelenggaraan pemerintahan tidak dapat dilaksanakan; b. terdapat kepentingan strategis nasional; dan/atau c. tercapai kesepakatan antara kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota berdasarkan hasil kesepakatan antara seluruh desa/Kelurahan yang akan bergabung. Kecamatan yang digabung dapat menggunakan nama salah satu Kecamatan yang tergabung atau menggunakan nama baru. Penggabungan kecamatan ini ditetapkan dengan Peraturan Daerah kabupaten/kota dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.6 Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa.

Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 2005 menyebutkan bahwa kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Lurah diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil. Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota. Urusan pemerintahan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Pelimpahan urusan pemerintahan disertai dengan sarana, prasarana, pembiayaan dan personil. Pelimpahan urusan pemerintahan ditetapkan dalam Peraturan Bupati/Walikota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan. Pembentukan kelurahan dapat berupa penggabungan beberapa kelurahan atau bagian kelurahan yang bersandingan, atau pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih. Pembentukan kelurahan harus sekurang-kurangnya memenuhi syarat jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, dan sarana serta prasarana pemerintahan. Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan dapat dihapus atau digabung. Pemekaran dari satu

kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah mencapai paling sedikit 5 (lima) tahun penyelenggaraan pemerintahan kelurahan. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, penghapusan, dan penggabungan kelurahan diatur dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada Peraturan Menteri.

Zeithaml menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi yang disebut dengan SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut (Hardiyansyah, 2018:57): bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, perhatian. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Bukti fisik, Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Terdiri atas indikator:
 1. Penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada Pelanggan
 2. Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan
 3. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 4. Kemudahan proses dan akses layanan
 5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Terdiri atas indikator :
 1. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Ketanggapan, Merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Terdiri atas indikator:
1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Jaminan, Mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan. Terdiri atas indikator:
1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Perhatian, Mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan. Terdiri atas indikator:
1. Mendahulukan kepentingan pemohon/masyarakat
 2. Petugas melayani dengan sikap ramah
 3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan)
 5. Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat

2.7 Penelitian yang Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1	Antonius Along (2020)	Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak	Pelayanan administrasi akademik di polotiteknik negeri Pontianak belum berjalan dengan baik perlu perbaikan dalam staf akademik	Along Menganalisa hanya satu layanan Administarsi akademik	Teknik pengumpulan data sama sama dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi
2	Yunruth Marande (2017)	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso	Kualitas pelayanan public pada kelurahan Gebangrejo belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana masih terdapat pelayanan yang kurang baik	Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner dan literature lain.	Sama sama menggunakan dimensi kualitas pelayanan.
3	Muhammad Saleh Gamal (2018)	Analisis Kualitas Pelayanan di Kanyo Kelurahan Pasangkayu Kabupaten	Pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan baik, perlu	Teknik analisis data yang digunakam adalah teknik analisis data	Teori dipilih secara purposife dengan kriteria kriteria tertentu sesuai tujuan

		Mamuju Utara Tahun 2016	adanya perbaikan	sacara induktif	penelitian
--	--	-------------------------------	---------------------	--------------------	------------

2.8 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan tugas utama dari pegawai pemerintah sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar 1945 dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa. Seiring dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi sebagai dampak dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, tugas dan tanggungjawab pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik menjadi semakin kompleks baik dalam segi kualitas maupun kuantitasnya. Kompleksitas kebutuhan dan harapan masyarakat di era ini menuntut aparat pemerintah untuk bekerja lebih cepat dengan performa kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat.

Kelurahan sebagai ujung tombak di garda terdepan dalam struktur pemerintahan yang berhadapan langsung dengan warga masyarakat sudah seharusnya memiliki kemampuan dan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik atau yang sering disebut dengan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga kebutuhan dan harapan dapat terpenuhi dalam arti lain masyarakat merasa puas dengan layanan pemerintah.

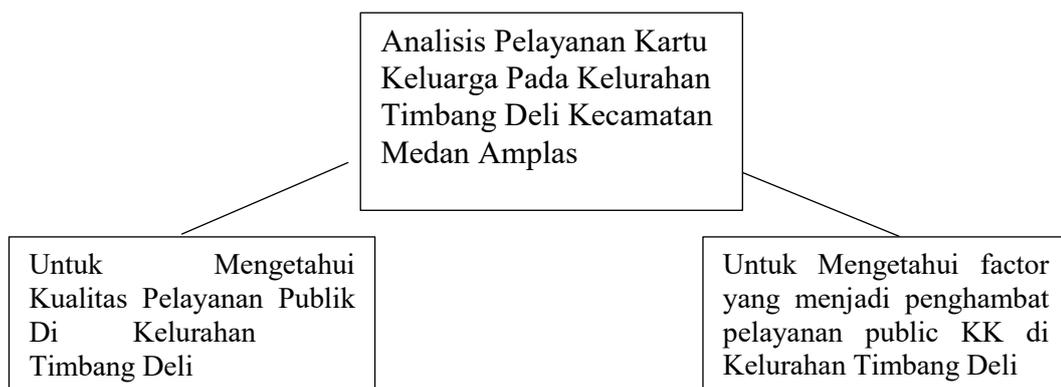
Kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh para pegawai kelurahan berbasis pada ilmu pengetahuan dan keterampilan yang baik dari pemberi layanan. Kemampuan saja tidak akan cukup tanpa dibarengi dengan komitmen yang kuat dari pemberi layanan yang didasari dengan kerja sungguh-

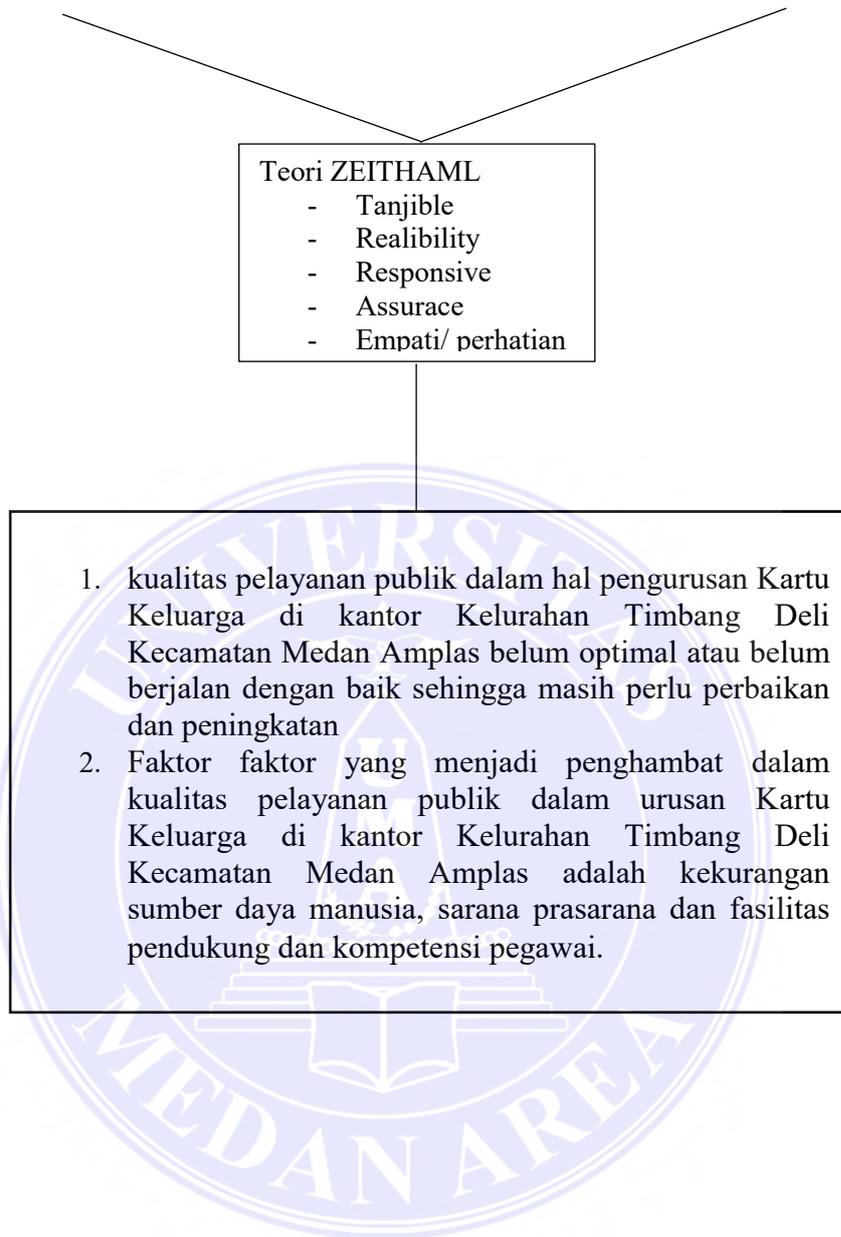
sungguh dan rassa ikhlas akan sangat berdampak baik pada hasil kinerja pelayanan publik di kelurahan.

Evaluasi terhadap tingkat capaian kualitas pelayanan di kelurahan yang diberikan kepada masyarakat harus dilakukan secara kontinue dan berkesinambungan untuk melihat kesenjangan yang ada untuk dapat diperbaiki dan kondisi peningkatan yang harus dipertahankan dan terus ditingkatkan. Demikian juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas. Kualitas pelayanan publik pada kelurahan Timbang Deli akan dikaji dan dianalisis berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian. Jika kelima dimensi ini telah dipenuhi dan dipatuhi serta dilaksanakan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas maka pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dapat dikatakan telah berhasil.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang bermaksud untuk mengukur kualita pelayanan publik melalui kepuasan masyarakat digambarkan dengan alur fikir di bawah ini.

Gambar 2.1 Alur Fikir





BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Sesuai dengan judulnya maka penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat

mengenai permasalahan yang diteliti. Kirk dan Miller dalam Moleong (2010) memaparkan maksud dari penelitian kualitatif yaitu sebagai suatu tradisi di dalam ilmu pengetahuan khususnya bidang social yang bersumber pada hasil pengamatan manusia di lingkungan sekitarnya atau bahkan yang berkolerasi dengan orang-orang yang disekitarnya pula. Penjelasan deskriptif dalam penelitian ini dipusatkan pada kualitas pelayanan publik di Kelurahan Timbang Deli, menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Penelitian kualitatif dipilih dengan tujuan bahwa penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yaitu masyarakat penerima layanan publik di kelurahan Timbang Deli secara utuh (*holistic*) dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas yang beralamat di Jalan Balai Desa No. 17 Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas pada bulan Mei – Juli. 2022. Beberapa alasan yang menjadi pertimbangan pemilihan tempat penelitian ini adalah:

1. Banyaknya keluhan masyarakat yang terdengar dan disampaikan kepada kepala lingkungan di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas.
2. Survey awal yang dilakukan memberi gambaran bahwa Kelurahan Timbang Deli memiliki pegawai yang sedikit dan pegawai yang ditempatkan di bagian pelayanan administrasi paling depan hanya satu

orang dan dalam kondisi kurang sehat alias sakit.

3.3 Informan Penelitian

Purwanto (2007:37) menyebutkan bahwa Informan adalah unit analisis, atau individu yang menjadi target penelitian. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian ini informan akan diambil dengan teknik purposive sampling (sampling yang dipilih dengan tujuan tertentu) yaitu pemilihan sample mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Teknik *purposive sampling* dipilih karena pada dasarnya penelitian kualitatif tidak mengenal istilah pengambilan sampel dan populasi karena penelitian ini tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi terhadap populasi. Hasil dari penelitian kualitatif adalah mendapatkan informasi yang mendalam dari masalah penelitian yang dipilih. Martha dan Kresno (2016) mengatakan bahwa penelitian kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimal (*sample size*). Umumnya penelitian kualitatif menggunakan sampel kecil. Bahkan pada kasus tertentu hanya menggunakan 1 informan saja. Setidaknya ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Bagong Suyatno (2010:172) bahwa Informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu: 1) informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) informan utama merupakan mereka yang

terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3) informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian penulis menggunakan informan kunci, yaitu:

- a. Riski Mulayadi Lubis S.H (sebagai lurah Timbang Deli kecamatan medan amplas)
- b. Wiwik Nasution, S.E (sebagai kepala seksi pemerintahan)
- c. Sinta Uli Sinaga (sebagai staf seksi pemerintahan)
- d. Masyarakat yang menggunakan layanan 10 orang

3.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara di dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih dari apa yang menjadi objek penelitian terhadap sampel-sampel tertentu. Wawancara dilakukan secara langsung dengan cara “face to face” yang artinya peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan secara lisan pertanyaan yang diperlukan dan kemudian mencatat jawaban dari informan. Suharsimi (2010:270) mengatakan bahwa disamping memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data, dengan metoda wawancara peenliti harus memikirkan tentang pelaksanaannya. Sikap, kecerahan wajah, tutur kata, keramahan, kesabaran serta keseluruhan penampilan akan sangat berpengaruh terhadap isi jawaban responden yang diterima oleh peneliti. Oleh sebab

itu, maka perlu dibuat pedoman wawancara yang dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara terstruktur dimana pedoman wawancara disusun secara terperinci sehingga menyerupai *check-list*. Pewawancara tinggal membubuhkan tanda (*check*) pada nomor yang sesuai.

b. Observasi

Observasi menurut Suharsimi (2010;274) merupakan pengumpulan data dengan cara mengamati gejala yang diteliti secara langsung. Teknik observasi memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri secara langsung untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang dibutuhkan dan lalu mencatatnya. Contoh data yang dapat diambil dalam observasi adalah data mengenai perilaku pegawai saat memberi pelayanan publik kepada masyarakat, komunikasi dan interaksi yang berlaku saat pegawai memberikan pelayanan, dan sebagainya.

c. Teknik Pengambilan Data (Dokumentasi)

Suharsimi (2010;277) mengatakan bahwa Teknik pengambilan data melalui dokumentasi berarti bahwa data yang diperoleh berasal dari data dan fakta yang tersedia dalam bentuk bahan dokumen resmi. Data dokumen ini dapat berupa surat-surat, laporan, photo-photo, video kegiatan, cenderamata. Data dokumen ini dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental lainnya.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi dan pengisian kuesioner dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting, mana yang perlu, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2007: 333-345).

Pemilihan teknik analisis data dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan yaitu mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Timbang Deli, sehingga teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif kualitatif.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman dalam Hardani dkk (2020:163) yang memiliki tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggolongkan data yang sama kemudian menyederhanakan dan membuang yang tidak perlu dari informasi yang didapat.

2. Penyajian Data

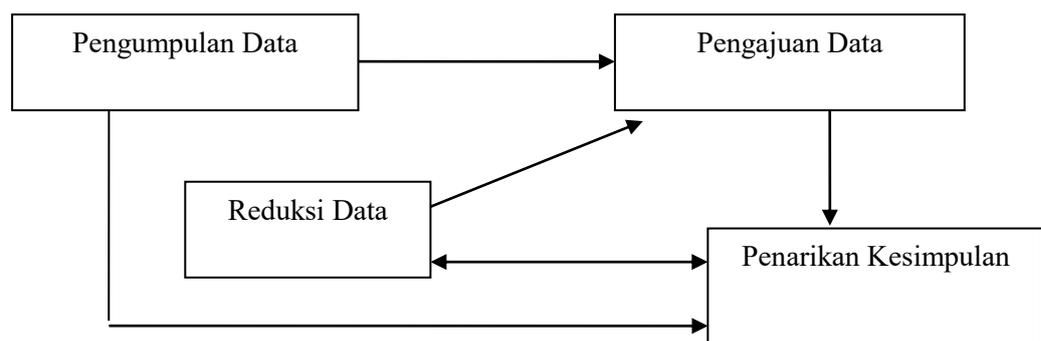
Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis yang hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan memungkinkan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data



Sumber: Miles dan Hubberman dalam Hardani dkk, (2020: 163)

3.6 Definisi Operasional

Definisi operasional variable penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional variable dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kartu keluarga yaitu 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.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas layanan publik yang telah disampaikan sebelumnya, maka untuk mempermudah dalam memahami isi penelitian ini disampaikan definisi konseptual kualitas pelayanan publik pada kelurahan Timbang Deli kecamatan Medan Amplas adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelurahan Timbang Deli Medan Amplas dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat kelurahan Timbang Deli Medan Amplas khususnya dalam pengurusan kartu keluarga. Untuk mengukur pelayanan tersebut dipakai standar pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, dkk dalam Hardiansyah (2011) yaitu 5 (lima) dimensi karakteristik yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Perhatian (*Empathy*).

3.7 Definisi Konsep

- a. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.
- b. pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Etika Pelayanan Public adalah sebagai suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.
- d. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan manusia.
- e. Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh Camat. Kecamatan diatur sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa "Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat".
- g. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil

menghadapi kendala dalam pengurusan karena kurang mengerti dengan syarat dan kelengkapan yang harus dipenuhi. Secara umum dapat dikatakan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan dengan sikap hormat dan tidak diskriminatif.



5.1 Kesimpulan dan Saran

5.1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti di kelurahan Timbang Deli kecamatan Medan Amplas yang mengacu pada teori Zeithmal dengan indikator 5 (lima) dimensi pelayanan public dalam hal pengurusan Kartu Keluarga didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik dalam hal pengurusan Kartu Keluarga di kantor Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas belum optimal atau belum berjalan dengan

baik sehingga masih perlu perbaikan dan peningkatan.

Faktor faktor yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan publik dalam urusan Kartu Keluarga di kantor Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas adalah kekurangan sumber daya manusia, sarana prasarana dan fasilitas pendukung dan kompetensi pegawai.

Penjelasan dari kesimpulan ini dapat di lihat dari uraian berikut:

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Pegawai kelurahan Timbang Deli melayani dengan ramah dan baik warga masyarakat penerima layanan di kelurahan Timbang Deli Medan Amplas. Faktor penghambat yang ada dalam hal penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung layanan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, kursi yang kurang, juga computer yang digunakan untuk layanan hanya 1 (satu) unit.

b. Keandalan (*reliability*)

Pegawai kelurahan Timbang Deli sudah memahami penggunaan alat pelayanan pengurusan Kartu Keluarga seperti formulir dan computer, dan dalam proses pelayanan juga sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (sop) yang ditetapkan.

Faktor penghambat dalam pelayanan Kartu Keluarga yang optimal pegawai yang belum sesuai kompetensi diakibatkan kurangnya jumlah pegawai yang tersedia di kantor kelurahan saat ini. Kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan juga belum memadai khususnya pegawai di bagian pengurusan Kartu Keluarga.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap pegawai terhadap keluhan, permintaan dan permohonan warga masyarakat pengguna layanan sudah cepat.

Faktor yang menjadi penghambat ketepatan waktu proses pelayanan belum tepat waktu karena kendala masyarakat kurang memahami informasi yang diberikan oleh pegawai untuk memenuhi kelengkapan berkas pengurusan Kartu Keluarga. Hal ini adalah karena pegawai yang menangani urusan Kartu Keluarga dalam kondisi sakit.

d. Jaminan (*assurance*)

Pengurusan segala kebutuhan Kartu Keluarga di kelurahan Timbang Deli Medan Amplas tidak dikenakan biaya. Masyarakat tidak perlu memikirkan biaya untuk segala urusan Kartu Keluarga.

Faktor penghambat adalah dalam memberikan kepastian waktu pengurusan belum dapat diberikan kepada pengguna layanan karena pengurusan Kartu Keluarga prosesnya berhubungan dengan kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Medan . namun demikian para petugas sudah berusaha memberi pelayanan terbaik dan mengupayakan waktu yang secepat-cepatnya.

e. Perhatian (*empathy*)

Pegawai kelurahan Timbang Deli memberikan pelayanan dengan ramah, baik dan sopan. Sikap menghargai ditunjukkan kepada pengguna layanan dengan sikap tidak membedakan atau diskriminatif.

5.1.2 Saran

Berdasarkan kepada uraian yang telah disampaikan pada pembahasan dan

kesimpulan dalam penelitian ini, maka beberapa hal yang dapat disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kelurahan Timbang Deli kecamatan Medan Amplas adalah sebagai berikut:

1. Kelurahan Timbang Deli perlu mempertimbangkan untuk melengkapi dan meningkatkan kuantitas dan kualitas fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang memiliki alat pendingin, kursi yang cukup, komputer yang tersedia untuk setiap unit layanan, dan peningkatan disiplin pegawai dalam kehadiran atau keberadaan di kantor.
2. Peningkatan kecermatan pegawai dalam bekerja dapat dilaksanakan dengan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai, penambahan jumlah pegawai khususnya untuk pegawai yang menangani urusan KK serta penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.
3. Mendisiplinkan pegawai dalam penggunaan atribut dan tanda pengenal saat memberikan pelayanan kepada masyarakat juga perlu agar masyarakat merasa lebih dekat dan nyaman. Untuk jaminan ketepatan waktu proses pelayanan dapat dilakukan dengan peningkatan kompetensi petugas pelayanan dan komitmen pegawai dalam bekerja.
4. Kebijakan tidak memungut biaya dalam hal pengurusan KK. Surat keterangan dan surat ahli waris telah membuktikan loyalitas dan komitmen pegawai untuk mendukung program pemerintah zona bebas korupsi. Hal ini perlu untuk terus dipertahankan.
5. Kualitas pelayanan yang baik yang telah dimiliki oleh pegawai kelurahan Timbang Deli dengan sikap ramah tamah, sopan dan tidak diskriminatif perlu terus didukung dan ditingkatkan.



DAFTAR PUSTAKA

- A, Pasuraman. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara, Jakarta.
- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia.
- Crosby, Philip. 1999. *Quality and Me: Lessons from an Evolving Life*. Jossey-Bass. ISBN 0-7879-4702-4
- D.A, Garvin. 1994. *Kualitas Produk: Alat Strategi yang Penting*. Free Press.
- Deming, W. Edwards .2012. *The Essential Deming: Leadership Principles from the Father of Quality*. McGraw Hill Professional. ISBN 978-0-07-179021-5.
- Evans dan Lindsay. 2000. *Membangun Kepuasan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspers, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Score untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Haksever, et.al. 2000. *Service Management Opeartions*. USA: Pearson Prentice Hill.
- Hardani, dkk. 2020. *Metoda Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Juran, Joseph M. 2010. *Quality Control Handbook, 6th edition*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2015. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: P.T. Indeks.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2010. *Menejemen Kinerja Sektor Publik*. Jogjakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy, J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Oliver, R.L., 2005. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*. Jakarta: P.T. Gramedia Pustaka Tama.
- Purwanto. 2007. *Instrumen Peneilitian Sosial dan Pendidikan Pengembangan dan Pemanfaatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: P.T. Gramedia Pustaka Tama
- Rohman, A, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Gramedia Aveross Press.
- Sianipar, JPS. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Soewarso, H. 2004. *Bacaan Terpilih tentang Quality Management*. Jogjakarta: Andi.
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- _____. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tangkilisan, Hessel, NS. 2005. *Menejemen Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2005. *Edisi 2. Service, Quality Satisfaction, Implementation*. Jogjakarta: andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen Menuju Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tse dan Wilson. 2000. *Visi Kualitas Jasa*. Jakarta: Gramedia.

Sumber Lain :

- Dahlia. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kec Sei Tualang Raso Kota Tanjung Balai, thesis*. Medan: UMA.
- Nobel Akbar. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan RAtu Sima Dumai Selatan, skripsi*. Riau: UIN Suska.
- Marande, Yunruth. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. Jurnal Ilmiah Administration Vol 8 Nomor 1.
- Megawati Shima Hapsari. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kemandungan Tahun 2019, Skripsi*. Fisip Universitas Pancasakti: Tegal.

Sumber-Sumber Lain:

- Ahn, J. H., Han, S. P., & Lee, Y. S. (2006). Customer churn analysis: Churn determinants and mediation effects of partial defection in the Korean mobile telecommunications service industry. *Telecommunications policy*, 30(10-11), 552-568.
- Akroush, M. N., Dawood, S. A., & Affara, I. B. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market. *International Journal of Services, Economics and Management*, 7(1), 53-73.
- Along, Antonius. 2020. *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. JIP Vol 6 No. 1. FIA UB.
- Gamal, M.S. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantr Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara*. e-Jurnal Katalogis, Vol 6 No.2.
- Nurhadi, N., & Azis, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen. *Jurnal Economia*, 14(1), 89.

Sari, S. W., Sunaryo, S., & Mugiono, M. (2018). The effect of service quality on customer retention through commitment and satisfaction as mediation variables in java eating houses. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(4), 593-604.

Hanggraningrum, M. D., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2017). The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4), 643-650.

Peraturan Walikota (perwali) no.53 Tahun 2018 tentang rincian tugas fungsi Kecamatan dan Kelurahan

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang *Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik*

MENPAN No 26 Tahun 2004 tentang *Pedoman tata laksana Pelayanan Umum*.

Permenpan No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 2005 tentang Kelurahan

Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 2018 tentang Kecamatan

UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa/Kelurahan

Sumber Data Website :

<http://www.sanitasi.net/peraturan-pemerintah-no.73-tahun2005-tentangkelurahan.html>

<https://www.gramedia.com/best-seller/pengertian-etika/>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Etika>

<https://diklat.semarangkota.go.id/post/peranan-etika-pelayanan-publik-dalam-mewujudkan-good-governance-ali-moechson-ssos-mpd#:~:text=Etika%20pelayanan%20publik%20adalah%20suatu,nilai%20luhr%20dalam%20pelayanan%20publik.>

<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html>

<http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/127025-6652-Pengembangan%20atribut->

Literatur.pdf

<https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/>

