

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KUALA JELAI KECAMATAN JELAI KABUPATEN SUKAMARA

### ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES OFFICE KELURAHAN KUALA JELAI, KECAMATAN JELAI, SUKAMARA DISTRICT

---

**Abdul Mu'ti**  
**R Biroum Bernardianto**  
**Holten Sion**

<sup>1</sup>Graduate Studies Program  
Indonesian Open University Palangka  
Raya, Indonesia.

<sup>2</sup>Magister Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah  
Palangkaraya, RTA Milono St. Km.  
1,5, Palangka Raya, Indonesia.

<sup>3</sup>Graduate Studies Program  
Indonesian Open University Palangka  
Raya, Indonesia.

email:

[mutiaindanarayanan@gmail.com](mailto:mutiaindanarayanan@gmail.com)

---

**Kata Kunci:**  
Kebijakan  
Perlindungan  
Hukum  
Pandemi Covid-19

**Keywords:**  
Public Servic  
Service Quality  
Service Quality Dimension

**Accepted**  
Januari 2022

**Published**  
April 2022

#### **Abstrak**

Kantor Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai, Kabupaten Sukamara memiliki fungsi pemberian layanan publik sesuai dengan SOP yang ada guna menjamin pelayanan optimal yang berkualitas. Kajian kualitas pelayanan kantor kelurahan ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Kuala Jelai.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan metode pengambilan data wawancara dan pengamatan dilapangan. Informan penelitian terdiri dari personil Kantor Kelurahan Kuala Jelai selaku pemberi layanan dan beberapa masyarakat sebagai penerima layanan yang ditetapkan secara purposive sampling.

Kajian penelitian yang didasarkan pada 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu : 1). Dimensi variabel Tangible. 2). Dimensi variabel Reliability. 3). Dimensi variabel Responsiviness. 4). Dimensi variabel Assurance. 5). Dimensi variabel Emphaty, menunjukkan 4 (empat) variabel termasuk dalam kategori "sangat baik" (dimensi Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty) sedangkan 1 (satu) dimensi termasuk dalam kategori "kurang baik" yaitu dimensi Tangible.

Penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai tergolong dalam kualifikasi baik dan berkualitas.

---

#### **Abstract**

*The Kuala Jelai Urban Village, Jelai District, Sukamara Regency has a function of providing public services in accordance with existing SOPs to ensure optimal quality service. This study of the service quality of the kelurahan office aims to analyze the service quality of the Kuala Jelai Kelurahan Office.*

*This research was conducted with a qualitative descriptive approach, with interview data collection methods and field observations. Research informants consisted of personnel from the Kuala Jelai Kelurahan Office as service providers and several communities as service recipients determined by purposive sampling.*

*Research studies that are based on 5 (five) dimensions of service, namely: 1). Tangible variable dimensions. 2). Dimensions of the Reliability variable. 3). Responsiviness variable dimensions. 4). Assurance variable dimensions. 5). The Emphaty variable dimension shows 4 (four) variables included in the "very good" category (Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty dimensions) while 1 (one) dimension is included in the "less good" category, namely the Tangible dimension.*

*The study concluded that the services at the Kelurahan Kuala Jelai, Jelai District were classified as good qualifications and quality.*

---



## **PENDAHULUAN**

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota dibawah kecamatan.

Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna, dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting didalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur Negara.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan suatu instansi. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan suatu instansi memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, instansi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara, memaksimalkan pengalaman kepada pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada instansi yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Masyarakat sebagai pengguna layanan tentunya akan menuntut terhadap kualitas pelayanan pemerintah, khususnya pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai, Kabupaten Sukamara, keluhan yang sering disampaikan umumnya tentang kinerja yang masih belum seperti yang diharapkan, Pelayanan yang berbelit belit, sikap dan sopan santun pegawai yang kurang baik serta lambatnya penyelesaian sebuah pekerjaan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Bupati Sukamara selaku Pemimpin di wilayah Kabupaten Sukamara.

Berdasarkan paparan tersebut di atas, maka peneliti mengangkat permasalahan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat pemerian layanan yang berkualitas.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai, Kabupaten Sukamara serta menganalisa faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah berjalan pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai, Kabupaten Sukamara serta ingin mengetahui faktor – faktor apa saja yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas pelayanan yang ada.

## **KAJIAN LITERATUR DAN TEORI**

### ***Pelayanan***

Pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Sehingga dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Zeithami Parasuraman Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2014:135) Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governance Konsep kualitas pelayanan publik meliputi, yaitu:

a. Tangible (Berwujud) yaitu pelayanan berupa sarana

fisik perkantoran meliputi ruang tunggu.

- b. Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. Responsiviness (Ketanggapan) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat serta tepat terhadap keinginan konsumen.
- d. Assurance (Jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. Emphaty (Empati) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Jika 5 (lima) dimensi ini bisa tercapai, maka pelayanan akan menghasilkan kualitas layanan terhadap pengguna layanan yang akan membuat organisasi tersebut disenangi dan diapresiasi yang akan menghilangkan efek minus pelayanan yang berujung pada kekecewaan sampai akhirnya terjadi laporan / pengaduan kepada Pimpinan Daerah / Bupati.

Menurut Sinambela (2006:5), mengemukakan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan Publik tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang standar pelayanan yang harus dilakukan oleh organisasi atau pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap masyarakat penggunaan layanan.

Kantor Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai, Kabupaten Sukamara yang merupakan ujung tombak pelayanan dasar umum yang berada diwilayah kelurahan mempunyai peran penting dan strategis dalam memberikan pelayan prima terhadap masyarakat. Standar pelayanan publik setidaknya memuat 6 (enam) standar pelayanan yaitu :

1. Prosedur Pelayanan

2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pelayanan

## **METODOLOGI**

### **Jenis Penelitian**

Metode yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif pendekatan Kualitatif, mendefinisikan metode penelitian deskriptif sebagai metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat pengguna pelayanan untuk menilai bagaimana pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai Kabupaten Sukamara dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai Kabupaten Sukamara, dari persepsi tersebut akan diambil kesimpulan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

### **Sumber Data**

Penelitian ini mengambil langkah dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi yang dilakukan kepada masyarakat Kelurahan Kuala Jelai yang menggunakan pelayanan di Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai Kabupaten Sukamara sebagai dasar untuk menggali persepsi masyarakat terhadap kualitas dan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Kuala Jelai.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data keterangan-keterangan, dan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Wawancara (Interview)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kabupaten Sukamara, kendala yang dihadapi, faktor pendukung dan penghambat.

### 2. Observasi (Observation)

Yaitu kegiatan mengamati secara langsung dengan mencatat gejala gejala yang ditemukan dilapangan serta menjangkau data yang tidak terjangkau.

## Analisis Data

Pokok dari penelitian ini membahas kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai Kabupaten Sukamara. Berdasarkan pokok penelitian tersebut maka pendekatan analisis data yang dilakukan adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, dan kemudian memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

Pendekatan penelitian dapat dilakukan melalui beberapa tahapan penelitian. Tahapan pendekatan penelitian ini antara lain :

1. Melakukan kajian pustaka, yang meliputi pengumpulan teori yang berkaitan dengan topik penelitian seperti teori manajemen sektor publik, teori pelayanan publik, serta teori lain yang mempengaruhi dalam analisis penelitian.
2. Melakukan pengumpulan data dan informasi, yang meliputi pengumpulan data primer yakni dengan penyebaran kuesioner maupun data sekunder sebagai pendukung dan dasar bagi kajian pustaka, serta penyusunan kerangka kuesioner, penentuan banyaknya kuesioner, dan sebaran kuesioner di wilayah penelitian.

3. Mengidentifikasi karakteristik pengguna pelayanan publik. Karakteristik pengguna pelayanan publik dapat dikaji dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan.

4. Menentukan variabel-variabel yang berkemungkinan untuk mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penentuan variabel dilakukan pada tinjauan pustaka dan berdasarkan berbagai pertimbangan tertentu.

5. Mengetahui persepsi pengguna pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan publik Bagian Administrasi Kantor Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai, Kabupaten Sukamara.

6. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Bagian Administrasi Kantor Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai, Kabupaten Sukamara.

7. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai dasar dalam menentukan saran yang terkait dengan penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian merupakan hasil penelitian yang mengkaji tentang kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai Kabupaten Sukamara melalui pendekatan deskripti kualitatif. Penelitian ditekankan menyelidiki kualitas pelayanan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman, Zeithami dan Berry (1988), yaitu :

1. Tangible (berwujud)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiviness (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Emphaty (empati)

Analisis penelitian menunjukkan fenomena kualitas pelayanan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai, Kabupaten Sukaramara terkait dengan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik

dan dari teori yang telah dirumuskan sesuai dengan apa yang ditemukan dilapangan, sebagai berikut :

1. Tangible (berwujud) “kurang baik”; temuan ini berdasarkan kajian pada indikator a. Penampilan Pegawai yang sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan, b. Kenyamanan tempat pelayanan yang masih terdapat keluhan dari masyarakat terutama kondisi ruangan cukup panas dan agak berantakan, c. Kemudahan dalam proses pelayanan dinilai cukup mudah serta tidak menimbulkan kesulitan dan kebingungan pengguna layanan. d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan dinilai oleh pengguna layanan cukup baik.
2. Reliability (kehandalan) “sangat baik” temuan ini berdasarkan kajian pada indikator, a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dinilai sangat cermat dan teliti, b. Memiliki standar pelayanan yang jelas sehingga pengguna layanan mudah dalam proses melengkapi persyaratan.
3. Responsiviness (ketanggapan) “sangat baik” temuan ini berdasarkan kajian pada indikator, a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pemberi layanan mampu merespon dengan baik setiap masyarakat yang datang berurusan, b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan mampu dengan segera menyelesaikan sebuah pekerjaan, c. Semua keluhan direspon oleh pegawai dengan baik.
4. Assurances (jaminan) “cukup baik” temuan ini berdasarkan kajian pada indikator, a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas langsung mengerjakan pekerjaan yang diminta masyarakat sesuai waktu yang ditentukan, b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan dengan memberikan penjelasan – penjelasan bahwa pelayanan yang ada gratis.
5. Emphaty (empati) “cukup baik” temuan ini berdasarkan pada kajian indikator, a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan yang

datang berurusan segera dilayani dengan baik, b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun dengan selalu senyum dan tegur sapa kepada pengguna layanan, c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif tanpa membeda-bedakan terhadap pengguna layanan yang ada, d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang dengan segera menanyakan keperluannya.

### **Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.**

Hasil analisis menunjukkan bahwa pencapaian kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai Kecamatan Jelai Kabupaten Sukamara dipengaruhi oleh beberapa hal berikut :

1. Faktor pendukung Kualitas pelayanan yaitu adanya SDM yang handal, terlatih dan seringnya dilakukan rapat koordinasi dan evaluasi hasil pekerjaan. Adanya kekompakan antar pegawai yang ada serta bahu membahu mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh atasan langsung.
2. faktor yang menjadi penghambat atau kendala sehingga munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang ada yaitu minimnya sarana dan prasarana penunjang kinerja, terutama sempitnya ruangan pelayanan yang tersedia.

### **KESIMPULAN**

Pelayanan Publik yang ada pada Kantor Kelurahan Kuala Jelai, Kecamatan Jelai, Kabupaten Sukamara sudah berjalan dengan “sangat baik” dan “berkualitas”, hal ini ditunjukkan dengan data yang diperoleh terhadap 4 (empat) dimensi kualitas pelayanan yang telah diteliti yaitu : 1). Dilihat dari dimensi Reliability (kehandalan), kualitas pelayanannya tergolong dalam kategori “sangat baik”. 2). Dilihat dari dimensi Responsiviness (ketanggapan), kualitas pelayanannya tergolong dalam kategori “sangat baik”. 3). Dilihat dari dimensi Assurance (jaminan), kualitas pelayanannya tergolong dalam kategori “cukup baik”. 4).

Dilihat dari dimensi Emphaty (empati), kualitas pelayanannya tergolong dalam kategori “cukup baik”. Namun dilihat dari dimensi Tangible (berwujud), kualitas pelayanannya “kurang baik”, hal ini disebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat yang mengatakan bahwa kondisi ruangan pelayanan yang sempit, pengap, panas dan kurang nyaman.

Kualitas Pelayanan Publik yang ada dipengaruhi oleh faktor pendukung kualitas pelayanan yaitu adanya SDM yang handal, terlatih dan seringnya dilakukan rapat koordinasi dan evaluasi hasil pekerjaan. Adanya kekompakan antar pegawai yang ada serta bahu membahu mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh atasan langsung. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat atau kendala sehingga munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang ada yaitu minimnya sarana dan prasarana penunjang kinerja, terutama sempitnya ruangan pelayanan yang tersedia.

## **SARAN**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan untuk perlu penataan ruang yang lebih memberikan kesan tidak terlalu sempit, sehingga menambah nilai keindahan dari kantor tersebut. Kemudian, Perlu adanya peningkatan dan penambahan sarana dan prasarana kantor yang dapat membuat waktu penyelesaian pelayanan lebih efisien, sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan yang baik.

## **REFERENSI**

- Lembaga Administrasi Negara, 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta : LAN.
- Lembaga Administrasi Negara, 2006. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta : LAN.
- Lembaga Administrasi Negara, 2007. Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan pengelolaan Mutu

(Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management) Eselon 4. Jakarta : LAN.

Lovelock, Christopher. 2002. Services Marketing in Asia : Managing People, Technology and Strategy. New Delhi: Prentice Hall.

McKevitt, David; Lawton, Alan. 1994. Public Sector Management. London: Sage.

Moenir, 2005, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Muhadjir, Darwin. 2001. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Hanindita Graha Widia.

Pasolong, Harbani. (2014). Teori Administrasi Publik. Cetakan ketiga. Bandung: CV. Alfabeta.

Sedarmayanti. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: RefikaAditama.

Simanjuntak, Payaman. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja, Cetakan Pertama. Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela, 2006. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.

Wibowo. 2009, Manajemen Kinerja, Rajawali Pers, Jakarta.

Wirawan. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry, Delivering Quality Service ; Balancing Customer Perception and Expectations, The Free Press, New York, 1990.