****Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Utara Kecamatan Kawangkoan Utara**

*Jurnal Administrativus Vol 3 No 1, E-ISSN 3026-3018*

*© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

Christyani J. Tuwo1 \*, Jetty Mokat2, Recky Sendow 3

123Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

1 [christyanituwo@gmail.com](mailto:christyanituwo@gmail.com) , [jettymoka@unima.ac.id](mailto:%20jettymoka@unima.ac.id), [reckysendouw@unima.ac.id](mailto:reckysendouw@unima.ac.id)

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:***  Quality, Public Service, Government  Accepted:3 Januari 2025  Revised : 15 Januari 2025  Published: 31 Januari 2025 |  | This study aims to assess the quality of public services at the Talikuran Utara Sub-district Office in Kawangkoan Utara. The research employs a qualitative research method. The findings of the study are as follows: 1) Tangible : This dimension is related to facilities/ infrastructure, where the existing facilities still need to be enhanced, and comfort requires further improvement. 2) Reliability: In this dimension, the quality of public services still needs improvement, as there are several issues that need attention, such as employee discipline. 3) Responsiveness: The service in this dimension meets the expectations of service users, with both the government and employees responding well to the needs of the community. 4) Assurance: The quality of service in this dimension requires improvement in terms of timeliness and the accuracy of service delivery. 5) Empathy: The quality of service in this dimension is considered insufficient because some employees do not respond well to service users' needs, affecting the overall service experience. |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**  Kualitas, Pelayanan Publik, Pemerintah |  | Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talikuran Utara, Kawangkoan Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Temuan dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut: 1) Tangible: Dimensi ini berkaitan dengan sarana/prasarana, dimana fasilitas yang ada masih perlu ditingkatkan, dan kenyamanan masih perlu ditingkatkan lagi. 2) Keandalan (Reliability): Pada dimensi ini, kualitas pelayanan publik masih perlu ditingkatkan, karena ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti kedisiplinan pegawai. 3) Daya tanggap (responsiveness): Pelayanan pada dimensi ini sudah memenuhi harapan pengguna layanan, baik pemerintah maupun pegawai sudah merespon dengan baik kebutuhan masyarakat. 4) Jaminan (Assurance): Kualitas pelayanan pada dimensi ini memerlukan perbaikan dalam hal ketepatan waktu dan ketepatan pemberian layanan. 5) Empati: Kualitas pelayanan pada dimensi ini dinilai kurang karena sebagian pegawai kurang merespon kebutuhan pengguna layanan sehingga mempengaruhi pengalaman pelayanan secara keseluruhan. |

# Pendahuluan

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Jika pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah itu baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Reformasi dan otonomi daerah pada hakekatnya adalah upaya perbaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintahan yang baik (Good Governance), yang mana salah satu dimensi keberhasilannya dapat dilihat dari suatu kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan elemen penting dalam kehidupan manusia. Dalam hal ini, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban pemerintah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat [1].

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengsahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public [2].

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).

Pelayanan berkualitas kepada masyarakat sangat penting dan sangat diharapkan oleh masyarakat. Pelaksanaan pelayanan yang baik adalah kebutuhan yang sangat mendesak, terutama saat ini. Kualitas dalam penyampaian pelayanan publik merupakan dasar awal untuk mewujudkan perbaikan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi nilai untuk munculnya rasa percaya dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban memberikan jaminan pelayanan maksimal terkait dengan proses kegiatan pelayanan publik, sehingga setiap masyarakat dapat memperoleh responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam memberikan layanan, sehingga rasa kenyamanan bagi masyarakat dapat timbul dalam proses pengelolaan administrasi [3].

Tugas pokok aparatur negara adalah sebagai abdi negara sekaligus sebagai abdi masyarakat, antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

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

Untuk meningkatkan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada baik itu kesempatan, peluang atau tantangan serta hambatan yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintah haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan good governance di Kelurahan.

Pelayanan yang ada dikelurahan Talikuran Utara Kecamatan Kawangkoan Utara di antaranya pelayanan administrasi berupa surat waris, surat pengurusan tanah, Surat pernyataan tidak sengketa surat pengantar nikah, surat pengantar pembuatan akte kelahiran, surat pengantar pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) surat

10

pengantar pembuatan Kartu Keluaraga (KK), Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Usaha, Surat Domisili, Surat pengantar SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu.

Pelayanan pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Sebagaimana halnya di kantor Kelurahan Talikuran Utara. Ada berbagai permasalahan yang dijumpai, seperti kurangnya pegawai/petugas, ada kekosongan dalam struktur organisasi di antaranya Sekertaris Kelurahan, Kepala Seksi Pembangunan dan Kepala Seksi Keuangan. Kurang disiplin dalam hal waktu pelayanan, jam kerja yang tidak sesuai dengan ketentuan, pada jam kerja sering tidak ada pegawai/petugas di kantor kelurahan, jam buka dan tutup kantor tidak manentu, sehingga masyarakat harus bolak-balik ke kantor keluranhan untuk mendapatkan pelayanan.

Penelitian ini lebih mengkaji mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada jenis pelayanan administrasi kependudukan dalam proses pembuatan KTP.

# Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Moleong, menjelaskan, dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama dengan menggunakan metode penelitian yang meliputi pengamatan, kuisioner dan penelahan dokumen [4]. Penelitian kualitatif adalah suatu strategi penelitian yang biasanya menekankan pada kata-kata bukan berupa angka-angka, melainkan data yang berasal dari wawancara, catatan lapangan dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya [5].

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu lima orang. Satu lurah, satu tenaga sukarela dan 3 orang masyarakat. Teknik pengumpulan data yaitu observasi (pengamatan), wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [6].

# Hasil dan pembahasan

Pe$layanan publik dapat diartikan se$bagai pe$mbe$rian layanan (me$layani) ke$pe$rluan orang atau masyarakat yang me$mpunyai ke$pe$ntingan pada organisasi itu se$suai de$ngan aturan pokok dan tata cara yang te$lah dite$tapkan. Pe$me$rintahan atau administrator pada hake$katnya me$ndahulukan ke$pe$ntingan umum untuk me$layani masyarakat dalam me$mbe$rikan pe$layanan yang baik dibandingkan ke$pe$ntingan se$ndiri untuk me$nciptakan kondisi yang me$mungkinkan se$tiap anggota masyarakat me$nge$mbangkan ke$mampuan dan kre$ativitasnya de$mi me$ncapai tujuan be$rsama. Dalam kondisi masyarakat yang se$makin kritis birokrasi publik dituntut harus dapat me$ngubah posisi dan pe$ran (re$vitalisasi) dalam me$mbe$rikan pe$layanan publik. Pe$layanan se$bagai ke$giatan pe$mbe$rian jasa dari satu pihak ke$ pihak lain, dimana pe$layanan yang baik adalah pe$layanan yang dilakukan se$cara ramah tamah dan de$ngan e$tika yang baik se$hingga me$me$nuhi ke$butuhan dan ke$puasan bagi yang me$ne$rima [7].

Pe$layanan publik me$rupakan suatu tolak ukur bagaimana kine$rja pe$me$rintah dalam me$layani atau me$mbe$rikan pe$layanan ke$pada masyarakat apakah itu baik atau tidaknya suatu layanan itu te$rgantung pada masyarakat se$bagai pe$layanan public [8].

Pe$layanan publik hampir se$cara otomatis me$mbe$ntuk citra (image$) te$ntang kine$rja birokrasi, kare$na ke$bijakan Ne$gara yang me$nyangkut pe$layanan publik tidak le$pas dari birokrasi. Se$hubungan de$ngan itu, kine$rja birokrasi se$cara langsung be$rkaitan de$ngan masalah kualitas pe$layanan yang dibe$rikan ole$h aparatur. Albrow me$nyatakan “ke$banyakan dari ke$be$rhasilan pe$mbangunan e$konomi dan sosial di Ne$gara manapun, te$rgantung pada kualitas dan e$fe$ktivitas pe$gawai ne$ge$rinya”. Ole$h se$bab itu, produktivitas maupun e$fe$ktivitas dan e$fe$sie$nsi organisasi Ne$gara atau pe$me$rintah amat te$rgantung ke$pada aparatur Ne$gara, kare$na me$re$kalah yang akhirnya me$njadi pe$laksana pe$me$rintahan dan pe$mbangunan [9].

Kualitas pe$layanan publik me$njadi bagian yang sangat-sangat pe$nting bagi pe$mbangunan suatu otonomi dae$rah, pe$layanan public ini juga me$rupakan suatu usaha untuk me$me$nuhi se$gala ke$butuhan masyarakat

11

dan ke$inginan konsume$n baik itu be$rupa barang atau jasa yang diharapkan untuk me$me$nuhi harapan se$rta ke$puasan masyarakat se$bagai pe$ngguna layanan. Ke$lurahan Talikura Utara sangat me$miliki pe$ran pe$nting dalam ke$hidupan masyarakat se$bagai pe$nye$dia pe$layanan be$rupa jasa ole$h, kare$na itu ke$lurahan Talikuran Utara se$laku pe$nye$dia jasa harus me$mbe$rikan pe$layanan yang be$rkualitas bagi masyarakat.

Pe$nilaian kualitas pe$layanan di Ke$lurahan Talikuran Utara dite$ntukan ole$h 5 (Lima) dime$nsi yaitu Tangible$, Re$liability, Re$sponsive$ne$ss, Assurance$, dan E$mpahty.

#### Dime$nsi Tangible$ (Bukti Fisik)

Me$nurut Parasuraman, bukti fisik (*Tangible$*), be$rke$naan de$ngan kapabilitas fasilitas fisik, pe$ralatan atau pe$rle$ngkapan yang le$ngkap, dan bahan-bahan yang digunakan pe$rusahaan be$rsih, se$rta pe$nampilan dari karyawan rapih [10].

Dihubungkan de$ngan hasil pe$ne$litian te$rkait sarana/prasarana dan ke$nyamanan di Ke$lurahan Talikuran Utara di dapat dari hasil te$muan bahwa fasilitas yang ada di ke$lurahan itu sudah cukup akan te$tapi pe$rlu pe$nambahan pe$ralatan untuk me$nunjang pe$layanan yang ada di ke$lurahan se$rta pe$rlu di tingkatan lagi dari se$gi ke$be$rsihan, kare$na masih ada masyarakat yang me$ngome$ntari akan ke$be$rsihan di ke$lurahan. Te$muan se$lanjutnya dalam pe$gawai me$mbe$rikan ke$mudahan ke$pada pe$nggun layanan di Ke$lurahan Talikuran Utara itu untuk ke$mudahan yang di be$rikan itu masih kurang, kare$na masih ada pe$ngguna layanan yang me$nge$luhkan akan hal te$rse$but dimana me$re$ka harus bolak-balik untuk me$ndapatkan pe$layanan dikare$naka pada saat me$re$ka pe$rgi ke$ kantor ke$lurahan te$rdapat kantor te$rse$but be$lum dibuka dan me$re$ka juga se$ring me$ndapati kantor ke$lurahan ditutup se$be$lum jam ke$rja se$le$sai. Te$muan se$lanjutnya dalam pe$ne$litian ini ke$lurahan Talikuran Utara sudah me$miliki ke$sadaran atas pe$ntingnya pe$nampilan dalam me$nunjang prose$s pe$layanan de$ngan pe$nampilan yang baik dan rapih akan me$nunjukan bahwa pe$gawai me$layani de$ngan sungguh-sungguh hal te$rse$but ditunjukan de$ngan pe$gawai me$nggunakan se$ragam se$tiap me$layani.

#### Re$liability (Ke$handalan)

Dime$nsi ke$dua ini adalah dime$nsi yang me$njadi tolak ukur pe$gawai dalam me$layani masyarakat dimana ke$handalan pe$tugas pe$layanan me$njadi salah satu factor pe$nting dalam me$ne$ntukan ke$be$rhasilan pe$layanan yang dibe$rikan ole$h ke$lurahan Talikuran Utar. Ke$handalan pe$layanan dapat dilihar dari ke$ce$rmatan pe$tugas dalam me$layani dan bagaimana ke$mampuannya dalam me$be$rikan pe$layanan dan ke$disiplinan dalam me$mbe$rikan pe$layanan pada masyarakat. Me$nurut Parasuraman, ke$handalan be$rhubungan de$ngan ke$ahlian pe$rusahaan de$mi me$mbe$rikan pe$layanan yang akurat se$jak pe$rtama kali tanpa me$lakukan ke$salahan dan me$nginformasikan jasanya se$suai de$ngan waktu yang dise$pakati [10]

Di hubungkan de$ngan hasil pe$ne$litian ini te$rkait prose$dur/pe$rsyaratan dalam me$mbuat KTP masyarakat me$nge$tahui dan me$me$nuhi pe$rsyaratan yang dibutuhkan. Te$mun se$lanjutnya, Ke$lurahan Talikuran Utara me$miliki SOP te$tapi SOP te$rse$but tidak be$gitu dite$rapkan di te$ngah masyarakat de$ngan tujuan me$mpe$rmudah masyarakat dalam me$ngurus surat pe$ngantar pe$mbuatan KTP te$rkait hal te$rse$but maka Ke$lurahan tidak me$mampangnya. Te$muan se$lanjutya , waktu pe$mbuatan surat pe$ngantar KTP adalah 1 hari se$suai de$ngan SOP yang ada. Te$muan se$lanjutnya, untuk pe$ngurusan pe$mbuatan KTP pihak ke$lurahan hanya me$mbuatka surat pe$ngantar pe$mbuatan KTPnya saja dan se$lanjutnya masyarakat yang me$ngurusnya sampai ke$ Dukcapil. Jika masyarakat tinggal me$nunggu KTPnya saja masyarakat bisa me$ngambilnya di ke$lurhan tidak pe$rlu lagi ambil di Dukcapil. Te$muan se$lanjutnya, pe$layanan yang ce$pat dan itu be$rlaku, apabila pe$rsyaratan dokume$n yang dibutuhkan dipe$nuhi ole$h masyarakat. Walaupun ada saat te$rte$ntu ke$tika pe$gawai/pe$tugas tidak be$rada di kantor kare$na tugas, maka pe$layanan akan te$rke$ndala de$ngan masalah waktu pe$nye$le$saian atau me$mbutuhkan waktu le$bih. Te$muan se$lanjutnya, ke$mampuan pe$gawai Ke$lurahan Talikuran Utara sudah te$rbilang cukup baik kare$na di tunjang de$ngan latar be$lakang Pe$ndidikan di ke$lurahan. Ke$mampuan se$orang pe$gawai sangat me$nunjang pe$layanan yang ada untuk me$njadi pe$layanan yang be$rkualitas. Te$muan se$lanjutnya, ke$lurahan Talikuran Utara me$miliki 4 orang pe$gawai 3 diantaranya PNS dan 1 te$naga re$lawan dan untuk kasi pe$me$rintahan dipe$rbantukan di kantor ke$camatan se$suai pe$rintah dari pe$me$rintahan ke$camatan dan dike$lurahan masih te$rdapat jabatan yang kosong te$rdapat 3 jabatan yang kosong diantaranya Se$ke$rtaris Ke$lurahan, Kasi Pe$mbangunan dan Kasi Ke$uangan. Adanya ke$kosongan jabatan disuatu organisasi be$lum dapat dibilang baik bila ada ke$kosongan yang be$lum juga diisi.

12

Pe$layanan public yang be$rkualiatas itu me$me$rlukan sumbe$r daya manusia (SDM), se$pe$rti pe$gawai atau karyawan yang ahli, siap dan handal dalam bidang te$rse$but untuk dapat me$layani masyarakat. Pe$layanan public yang be$rkualitas itu dapat dilihat atau dinilai dari kualitas sumbe$r daya manusia (SDM) yang ada di kantor te$rse$but. Te$muan se$lanjutnya, ke$disiplinan pe$gawai masih sangat kurang, hal te$rse$but kare$na jam buka dan tutup kantor itu tidak me$ne$ntu bahkan pe$gawai yang tidak pe$rgi ke$ kantor tidak te$pat waktu dan ke$tidakadanya/kosong pe$tugas layanan dike$lurahan . Ke$disiplinan pe$gawai juga sangat be$gitu pe$nting di te$ngah me$layani masyarakat ke$disiplinan itu sangat be$rpe$ngaruh untuk me$ndapkan pe$layann yang be$rkualitas di te$ngah pe$layanan dalam me$layani pe$nggun layanan.

#### Re$sponsive$ne$ss (Ke$tanggapan)

Dime$nsi ke$tiga ini kita dapat me$lihat bagaimana ke$tanggapan dari pe$tugas pe$layanan yang ada, dime$nsi ini me$rupakan bagaimana ke$mauan untuk me$mbantu dan me$mbe$rikan ke$pada masyarkat daya tanggap yang baik dalam me$laksanaka pe$layanan sangat me$mpe$ngaruhi kine$rja pe$gawai de$ngan me$re$ka me$re$spon se$tiap pe$ngguna layanan akan me$buat kualitas pe$layanan yang baik. Me$nurut Parasuraman, be$rkaitan de$ngan ke$se$diaan dan ke$ahlian karyawan untuk me$mbantu para konsume$n dan me$re$spon pe$rmintaan me$re$ka, se$rta me$mbe$ritahukan kapan saja he$ndak dibe$rikan dan se$ge$ra me$mbe$rikan jasa se$cara ce$pat [10].

Dihubungkan de$ngan hasil te$muan, re$spon dan tanggapan dari pe$tugas ke$lurahan pe$rihal ke$luhan dari masyarakat me$raka me$re$spon de$ngan sangat baik Te$muan se$lanjutnya, pe$rihal ke$bingungan yang dirasakan masyarakat ke$lurahan me$mbantu me$be$rikan pe$nje$lasan apa yang me$re$ka bingungkan.Te$muan se$lanjutnya, ke$lurahan Talikuran sangat me$re$spon se$tiap masyarakat yang ada ke$pe$rluan dike$lurahan. Be$rdasarkan hasil te$muan kualitas pe$layanan pada dime$nsi ini se$suai de$ngan harapan dari se$tiap pe$ngguna layanan dimana pe$me$rintah dan pe$gawai sangat me$re$spon masyarakat de$ngan baik.

#### Assurance$ (Jaminan)

Dime$nsi ke$e$mpat ini, dime$nsi yang me$me$rlukan ke$pastian atau jaminan atas se$tiap pe$layanan yang ada. Be$ntuk jaminan ini salah satunya jamian dari pe$gawai dalam prose$s pe$layanan se$hingga masyarakat me$re$sa puas akan se$tiap pe$layanan yang dibe$rikan dimana bisa tuntas atau se$le$sai se$pe$rti yang diinginkan masyarakat se$suai de$ngan kualitas yang dibe$rikan dan jamina se$lanjutnya yaitu jaminan biaya dalam prose$s pe$layan.

Me$nurut Parasuraman, pe$rlaku karyawan yang bias me$numbuhkan ke$pe$rcayaan pe$langgan te$rhadap pe$rusahaan dan pe$rusahaan dapat me$nciptakan rasa aman untuk para konsume$nnya. Jaminan juga be$rarti bahwa para karyawan se$lalu be$rsikap sopan se$rta me$miliki pe$nge$thuan dan ke$te$rampilan yang dibutuhkan untuk me$nangani se$tiap pe$rtanyaan atau masalah konsume$n [10].

Di hubungkan de$ngan te$muan, di ke$lurahan ke$te$patan waktu masih kurang masih pe$rlu ditingkatkan lagi kare$na masih ada masyarakat yang me$nge$luhkan akan hal te$rse$but. Dalam me$ndapatkan kualitas pe$layanan yang baik ke$te$patan waktu juga me$njadi salah satu factor pe$nilaian untuk suatu pe$layanan yang be$rkualitas. Te$muan se$lanjutnya, pe$layanan yanga ada ke$luraha tidak me$mungut biaya sama se$kali. Ke$jujuran juga salah satu indicator pe$nilai untuk me$njadi pe$layanan yang be$rkualitas dite$ngah masyarkat, pada dasarny me$mang dalam pe$gurusan di ke$lurahan sudah tidak ada lagi masyarakat untuk me$nge$luarkan ungan untuk me$ndapatka pe$layanan pe$me$rintah se$karang sudah ditugaskan untuk me$layani jadi tidak ada lagi bayar-me$mbayar.

#### E$mpahty (E$mpati)

Dime$nsi te$rakhir ini, dime$nsi ini adalah dime$nsi yang me$me$rlukan pe$nge$rtian dan pe$mahaman dalam suatu pe$layanan. Pe$layanan akan be$rjalan de$ngan baik bila kita ada saling rasa e$mpati satu sama lain dalam se$buah organisasi, pihak pe$mbe$ri layanan harus me$miliki rasa e$mpati bagi pe$ngguna layanan se$tiap ada masalah se$tiap yang ingin dilayani.

Parasuraman, me$nje$laskan bahwa pe$rusahaan me$mahami masalah para konsume$nnya dan be$rtindak untuk ke$pe$ntingan konsume$n, se$rta me$mbe$rikan pe$rhatian khusus ke$pada para konsume$n dan me$mpunyai jam oprasional yang nyaman [10]

Dihubungkan de$ngan te$muan, masih te$rdapat pe$tugas kurang ramah dalam me$layani masyarakat. Hal se$pe$rti itu me$mbuat masyarakat me$nilai bahwa pe$layanan dike$lurahan masih kurang baik dikare$nkan sikap pe$gawai se$pe$rti itu se$hingga me$mbuat kurang be$rkualitasnya suatu pe$layanan. Te$muan se$lanjutnya, hambatan yang dite$mui padamnya listrik pada saat pe$layanan dan tidak adanya lurah dikantor pada saat me$ngurus surat untuk di tandatangani.

13

Te$muan se$lanjutnya, pihak ke$lurahan hanya me$mbe$rikan pe$nje$lasan dan pe$nge$rtin pada saat masyarakat pada saat prose$s pe$layanan jika listrik padam dan tidak adanya lurah. Te$muan se$lanjutnya, Pe$me$ritah Talikuran Utara se$lama ini sangat me$ndahulukan ke$pe$ntingan masyarakat. Te$muan se$lanjutnya, Pe$me$rintah dan pe$gawai yang ada sangat me$ne$rima de$ngan se$nang hati saran/masukan dari masyarkat.

Ke$mampuan komunikasi pe$gawai de$ngan masyarakat me$nunjang suatu kualitas pe$layanan yang ada, dan pe$rhatian pe$gawai pun me$njadi nilai tambah bagi ke$lurahan dimana me$ndahulukan ke$pe$ntingan masyarakat dibandingkan ke$pe$ntingan diri se$ndiri dan mampu me$ne$rima saran/masukan dari masyarakat me$njunjukan suatu kualitas pe$layanan yang baik.

Masyarakat me$mbe$rikan saran/masukan itu sangat me$ne$gaska te$ntang ke$disiplinan dan ke$te$patan waktu dari pe$me$rintah yang ada.

# Ke$simpulan

Be$rdasarkan hasil pe$ne$litian dan pe$mbahasan maka pe$ne$liti me$nyimpulkan bahwa Kualitas Pe$layanan Publik Di Ke$lurahan Talikuran Utara itu masih be$lum me$madai atau be$lum se$suai harapan. Hal ini dapat dilihat dari be$be$rapa subfokus se$bagai be$rikut :Dime$nsi Tangible$ (Bukti Fisik) ini te$rkait de$ngan sarana/prasarana dimana fasilitas yang ada masih pe$rlu dile$ngkapi dan untuk ke$nyaman masih pe$rlu ada pe$ningkatan le$bih lanjut.

Dalam dime$nsi ini kualitas pe$layanan publik masih pe$rlu ditinkatkan lagi kare$na ada be$be$rapa hal yang harus dipe$rhatikan se$pe$rti ke$disipilan pe$gawai didalam me$layani dimana ke$disipilanan waktu itu masih kurang te$rlihat dari jam buka dan tutup kantor tidak se$suai de$ngan jam se$harusnya. Pe$layanan pada dime$nsi ini se$suai de$ngan harapan dari se$tiap pe$ngguna layanan dimana pe$me$rintah dan pe$gawai sangat me$re$spon masyarakat de$ngan baik. Kualitas pe$layanan dalam dime$nsi ini pe$rlu pe$ningkatan dalam ke$te$patan waktu dalam pe$layanan dimana dalam pe$ngurusan pe$ngantar KTP pihak ke$lurahan masih saja tidak ada jaminan ke$te$patan waktu yang te$tap masyarakat tidak langsung me$ndapatkan surat pe$ngantarnya se$suai SOP waktu pe$nye$le$sain 1 hari te$tapi ke$nyataannya tidak se$pe$rti itu. Kualitas pe$layanan dime$nsi ini dibilang kurang kare$na masih te$rdapat pe$gawai yang tidak me$re$spon de$ngan baik se$tiap pe$ngguna layana ingin me$ndapatkan pe$layanan hal ini.

REFERENSI

[1] R. H. E$. Se$ndouw, L. Bulo, A. Rumambi, M. Imbar, and V. F. Kapoh, “Public Se$rvice$s At the$ Minahasa District E$ducation Office$,” *Te$ch. Soc. Sci. J.*, vol. 65, pp. 1–7, 2024, [Online$]. Available$: https://www.re$se$archgate$.ne$t/publication/386319222\_Public\_Se$rvice$s\_At\_the$\_Minahasa\_District\_E$ducation\_Office$

[2] Pe$me$rintah Pusat, *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Te$ntang Pe$layanan Publik*. Indone$sia, 2009. [Online$]. Available$: https://pe$raturan.bpk.go.id/De$tails/38748/uu-no-25-tahun-2009

[3] J. E$. Langkai, J. E$. H. Mokat, and R. G. N. Male$nde$s, “Public Se$rvice$s at the$ Pace$da Urban Village$ Office$, Madidir District, Bitung City,” *Te$ch. Soc. Sci. J.*, vol. 49, pp. 70–76, 2023, [Online$]. Available$: https://he$inonline$.org/hol-cgi-bin/ge$t\_pdf.cgi?handle$=he$in.journals/te$chssj49&se$ction=12

[4] L. J. Mole$ong, *Me$todologi Pe$ne$litian Kualitatif*, Ce$takan ke$. Bandung: PT. Re$maja Rosdakarya Offse$t, 2017.

[5] Sugiyono, *Me$tode$, Pe$ne$litian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabe$ta, 2018.

[6] J. Mile$s, M.B. Hube$rman, A.M, & Saldana, *Qualitative$ Data Analysis, A Me$thods Source$book*, E$dition 3. USA: Sage$ Publications, 2014.

14

[7] H. Malayu, *Manaje$me$n Sumbe$r Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017.

[8] Hardiyansyah, *Kualitas Pe$layanan Publik: Konse$p, Dime$nsi, Indikator dan Imple$me$ntasinya*. Yogyakarta: Gava Me$dia, 2018.

[9] Muhammad, “Analisis Kualitas Pe$layanan Publik Dalam Rangka Me$ningkatkan Pe$ne$rimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Ke$camatan Rantau Se$lamat Kabupate$n Ace$h Timur,” Unive$rsitas Me$dan Are$a, 2018. [Online$]. Available$: https://re$positori.uma.ac.id/bitstre$am/123456789/13572/2/161801091 - Muhammad - Fullte$xt.pdf

[10] F. Tjiptono and G. Chandra, *Se$rvice$, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offse$t, 2020.

[11] B. Chapter, *Metoden*. 2023. doi: 10.2307/jj.608190.4.

[12] L. Moleong, “Metode Penelitian,” *Raden Fatah.ac.id*, pp. 1–23, 2006, [Online]. Available: <https://repository.radenfatah.ac.id/19077/3/3.pdf>

[13] Setiadi, D., Nugroho, K. S., & Fuad, A. (2016). *Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Cilegon* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

[14] Juniartika, R., Mariana, R., & Nastasia, K. (2013). Kepatuhan terhadap peraturan sekolah pada siswa di SMK XX Padang. *Jurnal Penelitian*, *3*(2), 1-6.

[15] Rahman, K. (2018). Pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *16*(28), 34-42.

15