

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN
SUKABUMI KOTA BANDAR LAMPUNG PASCA PEMEKARAN**

(Ujian Tengah Semester)

Oleh :

Nabila Putri Celosia (2216041118)



ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung Pasca Pemekaran”

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan di bidang pelayanan publik dan dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, 15 Oktober 2023

Penulis,

Nabila Putri Celosia

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Tinjauan Umum.....	13
2.2.1. Tinjauan Umum Tentang Kualitas	13
2.2.2. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	16
2.2.3. Tinjauan Umum Tentang Pemekaran.....	19
2.3. Kerangka Berfikir	20
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN	21
3.1. Tipe Penelitian.....	21
3.2. Fokus penelitian	21
3.3. Lokasi Penelitian	21
3.4. Jenis dan Sumber Data	22
3.5. Teknik Pengumpulan Data	22
3.6. Teknik Analisis Data	23
3.7. Teknik Keabsahan	25
BAB IV	26

TINJAUAN UMUM.....	26
4.1. Deskripsi Tempat Penelitian	26
4.1.1. Deskripsi Kelurahan Sukabumi	26
4.2. Struktur Organisasi Kelurahan Sukabumi Bandar Lampung	27
4.2.1. Tugas dan Fungsi dari Kelurahan Sukabumi Bandar Lampung	27
4.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	30
4.4. Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung	33
BAB V.....	35
PENUTUP.....	35
5.1. Kesimpulan.....	35
5.2. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA.....	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Jumlah Desa/Kelurahan di Provinsi Lampung	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1. Daftar Kepala Desa/Lurah	26

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Pikir.....	20
Gambar 2.1. Struktur Kelurahan Sukabumi.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia memiliki sistem pemerintahan yang kompleks yaitu dimulai dari pusat hingga pemerintahan daerah. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik melalui kesejahteraan masyarakat tentunya memiliki tantangan dan rintangan. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial” juga sejalan dengan cita-cita yang telah dicetuskan pada saat proklamasi kemerdekaan Negara Kesatuan Republik Indonesia pada tahun 1945 yaitu tujuan dibentuknya negara yaitu agar rakyat sejahtera, merdeka, adil, dan makmur.

Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 yang termuat dalam pasal 5 tugas dari lurah yaitu :

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Pelayanan masyarakat
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
6. Pembinaan bagi lembaga kemasyarakatan

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat serta pemberdayaan kepada masyarakat yang mana hal itu sejalan dengan cita-cita yang dicetuskan saat proklamasi kemerdekaan tersebut yaitu mensejahterakan rakyat Indonesia. Terdapat berbagai cara dalam mensejahterakan hidup rakyat Indonesia salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas hidup masyarakat menuju arah yang lebih baik. Salah satu cara dalam meningkatkan kualitas hidup dari masyarakat

yaitu terpenuhinya kebutuhan dasar manusia seperti kebutuhan primer, sekunder, tersier.

Dengan adanya kelurahan dapat membantu masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya melalui surat administrasi yang menjadi sarana dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang lebih baik. Kelurahan sendiri merupakan suatu wilayah kerja perangkat daerah dalam wilayah kerja kecamatan yang dipimpin oleh lurah. Dalam proses administratif, biasanya kelurahan menjadi tempat awal yang harus dikunjungi oleh masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan. Adapun jumlah Kelurahan yang terdapat di Provinsi Lampung terdapat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Data Jumlah Desa/Kelurahan di Provinsi Lampung

Wilayah	Jumlah Desa/Kelurahan	
	2021	2022
Lampung Barat	136	136
Tanggamus	302	302
Lampung Selatan	260	260
Lampung Timur	264	264
Lampung Tengah	314	314
Lampung Utara	247	247
Way Kanan	227	227
Tulang Bawang	151	151
Pesawaran	148	148
Pringsewu	131	131
Mesuji	105	105
Tulang Bawang Barat	103	103
Pesisir Barat	118	118
Bandar Lampung	126	126
Metro	22	22
Total	2654	2654

Sumber: Data Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung

Dalam kehidupan sehari – hari pasti kita sudah dihadapkan dengan berbagai bentuk pelayanan. Dalam penerapannya buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tentunya sudah tidak asing lagi dan tidak dapat dihindari karena pelayanan datang dari berbagai bentuk yaitu ada yang berbentuk jasa maupun barang, oleh karena itu masyarakat pastinya berharap mendapatkan pelayanan prima oleh setiap penyedia pelayanan karena melalui pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan tersebut kepada pemerintah.

Maka dari itu pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan perasaan nyaman kepada masyarakat salah satunya dalam proses pengurusan administrasi publik. Kelurahan bukan pengecualian untuk itu, kelurahan merupakan unit terkecil yang setingkat dengan desa, karena jangkauan kelurahan tersebut seharusnya kelurahan dapat memberikan perhatian terhadap pelayanan yang dilakukan agar lebih berkualitas kepada masyarakatnya. sebagai contoh pada saat kita ingin membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tempat yang perlu didatangi untuk mengurus administrasi tersebut yaitu kelurahan dan disitulah terjadinya pelayanan publik. Selain itu, saat kita bertransaksi untuk pembelian barang pun kita sebagai pelanggan mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang diharapkan oleh setiap masyarakat pastinya sama yaitu mereka ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas baik itu pelayanan administratif maupun pelayanan dalam pembelian barang.

Walaupun masyarakat pasti menginginkan pelayanan yang berkualitas, dalam praktiknya masih banyak didapati pelayanan yang bisa dibilang belum cukup memenuhi keinginan dari masyarakat tersebut dan masih sangat mengecewakan, seperti saat ini masih banyak dijumpai pelayanan yang kurang responsif dalam penanganannya, berbelit-belit, mahal, dan kurang ramah dalam pelaksanaannya. Pelayanan seperti ini tidak hanya dijumpai dalam masyarakat umum saja tetapi pelayanan dalam lembaga pemerintahan juga seringkali didapati hal tersebut terjadi. Birokrat sebagai anggota yang berperan dalam menjalankan

tugas-tugas administrasi dari sebuah organisasi yang juga menjadi bagian dari birokrasi harusnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Birokrasi sendiri diartikan oleh sebagian masyarakat dengan konotasi yang buruk dan dianggap mengecewakan karena birokrasi sendiri merupakan aktor yang penting dan paling bersinggungan dalam kehidupan ini.

Citra birokrasi dapat dikatakan baik atau buruk tergantung pada kinerja dari organisasi tersebut. Kelurahan sebagai suatu organisasi pemerintah daerah yang secara langsung dihadapkan dengan masyarakat luas seharusnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dalam menjalankan kewajibannya agar dapat mencapai hasil kinerja terbaik dan maksimal agar dapat tercipta *good governance* (pemerintahan yang baik). Good Governance yaitu suatu program dalam menerapkan prinsip pemerintah yang baik yang mana diantara tujuannya yaitu mensejahterakan masyarakat.

Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dibutuhkan penyatuan dari beberapa fikiran dan sudut pandang dan juga kerjasama dari berbagai pihak yang nantinya akan dijadikan pedoman dan acuan bagi masyarakat serta diperlukan perencanaan yang baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan. Kelurahan sebagai salah satu unit pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan juga memberdayakan masyarakat yang menjadi garda terdepan karena bersentuhan langsung oleh masyarakat dan menjadi tahap awal dalam proses administratif seharusnya dapat berjalan dengan maksimal dan dapat mengubah persepsi masyarakat mengenai birokrasi yang dikenal berbelit-belit dan mengecewakan melalui pelayanannya. Karena kita sedari kecil pasti sudah berurusan dengan pelayanan seharusnya ada perkembangan dalam pelayanan yang diberikan saat ini. Sejak dari orang tua kita menikah di KUA, dalam pengurusan dokumen pernikahan serta akta kelahiran kita pasti dihadapkan dengan pelayanan. Apalagi dalam kehidupan di zaman modern seperti saat ini lebih banyak pelayanan yang dapat dilakukan bukan hanya pelayanan dalam mengurus surat menyurat tetapi menyediakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan orang lain sudah termasuk dalam pelayanan.

Kelurahan Sukabumi Kecamatan Sukabumi merupakan salah satu kelurahan yang mengalami pemekaran dan penyesuaian di Kota Bandar Lampung yang mana Kecamatan Sukabumi terdiri dari 6 kelurahan yaitu:

- 1. Kelurahan Sukabumi**
2. Kelurahan Sukabumi Indah
3. Kelurahan Tanjung Baru
4. Kelurahan Kalibalau Kencana
5. Kelurahan Jagabaya II
6. Kelurahan Jagabaya III

Dengan ditempatkannya beberapa kelurahan di suatu wilayah tertentu diharapkan mampu menjangkau masyarakat lebih baik lagi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga dapat meningkat serta mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat. Tetapi setelah pemekaran pun kekurangan dalam pelayanan masih belum teratasi. Dalam pelayanan yang tercakup dalam administrasi publik dapat melibatkan kebijakan pelayanan yang memenuhi prinsip dan etika profesionalisme, akuntabel, dan netral bagi penerima layanan, tetapi karena kelurahan sendiri masih berada di wilayah administratif daerah, dalam mengelola wilayah sendiri masih belum memiliki hak untuk menetapkan kebijakan lainnya. Keterbatasan itu tidak menjadi penghambat dalam menerapkan pelayanan yang baik karena pelayanan tidak hanya terbatas oleh kebijakan saja tetapi dari pemenuhan tugas dan etika pelayanan yang dilakukan sudah dapat mencerminkan salah satu prinsip pelayanan yang baik yaitu prinsip etika profesionalisme.

Kegagalan birokrat dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga menyebabkan persepsi masyarakat menjadi buruk dan dianggap mengecewakan dapat pula terjadi karena penyedia layanan kurang mengimbangi dengan pelayanan yang berkualitas. Kinerja pelayanan publik sangat berpengaruh dengan berhasil atau tidaknya seorang birokrat dalam memberikan layanan publik, tindakan tidak ramah dari birokrat dalam melakukan pelayanan juga sudah dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan publik yang dilakukan dalam suatu

organisasi karena tertuang pada Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 pada pasal 3 menerangkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, pegawai secara profesional, adil, jujur dan merata baik itu dalam penyeleggaran tugas negara, pemerintahan ataupun pembangunan. Oleh karena itu sekecil apapun bentuk pelayanan yang dilakukan tetap harus dilakukan secara profesional.

Pelayanan publik dapat dikatakan memuaskan apabila masyarakat atau penerima layanan tersebut terpenuhi harapannya dan kebutuhannya sehingga terciptanya kesejahteraan masyarakat. Agar kualitas pelayanan dapat dikatakan baik maka dapat dicapai melalui pelayanan prima.

- Pelayanan prima menurut (Freddy, 2017) Pelayanan prima adalah jenis layanan terbaik guna memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah suatu layanan yang memenuhi syarat mutu yang sudah ditentukan.
- Menurut (Firmansyah, 2016) pelayanan prima merupakan pelayanan yang baik dan memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya serta suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan atau permintaan, persiapan dan mengurus yang diperlukan secara prima sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu lebih dari yang diharapkannya.

Pelayanan prima dapat dikatakan baik yaitu apabila memenuhi harapan dan standar kualitas yang ditentukan melalui upaya pemenuhan permintaan. Oleh karena itu indikator dalam pelayanan publik harus diperhatikan agar dapat memenuhi harapan daripada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan juga harus profesional yaitu sikap dari aparatur pemerintah selaku pemberi layanan yang responsibilitas yaitu cepat tanggap dalam mengenali kebutuhan masyarakat dan pelayanan yang akuntabel yaitu pelayanan yang mengutamakan kepuasan publik selaku pengguna jasa. Untuk menciptakan pelayanan prima juga bukanlah perkara yang mudah karena dalam menerapkannya juga perlu penyatuan dari berbagai pihak seperti dukungan dari kelembagaan serta mindset dari masing - masing pegawai yang perlu diselaraskan.

Kelurahan selaku instansi pemerintahan yang merupakan unit terkecil setingkat desa yang juga menyediakan layanan administratif harus memiliki tanggung jawab kepada masyarakat salah satunya melalui peningkatan mutu pelayanan. Bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh kelurahan berupa pelayanan jasa yaitu pelayanan administratif, aparatur negara harus memiliki bekal dalam melayani masyarakat. Dewasa ini, masyarakat lebih kritis dalam menghadapi masalah sehingga penyedia layanan pun harus tanggap dan peka terhadap situasi karena jika terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat atas pelayanan yang akan diterima dengan layanan yang diterima ini akan memantik ketidakpercayaan publik kepada pemerintah, oleh karena itu pemerintah dituntut untuk berubah dari yang dahulu suka memerintah menjadi penyedia layanan yang baik.

Pelayanan publik yang baik juga akan menguntungkan kedua belah pihak yaitu masyarakat selaku penerima layanan dan pemerintah selaku penyedia layanan. Masyarakat akan terpenuhi harapannya dan pemerintah akan meningkat citranya serta kembalinya kepercayaan publik karena peran pemerintah selaku penyedia layanan publik sangat memiliki pengaruh. Peningkatan pelayanan publik juga merupakan salah satu usaha dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat juga meningkatkan penyelenggaraan dalam pemerintahan agar menjadi lebih efektif dan efisien.

Pelayanan harus dapat memuaskan masyarakat bukan hanya pelayanan berupa barang saja tetapi dari penyedia jasa pun harus dapat memuaskan. Dalam konteks administrasi negara, pelayanan publik oleh birokrasi tidak hanya melayani pelanggan tetapi warga negara, sejalan dengan paradigma baru yaitu *new public service*. Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik SDM juga ikut berperan didalamnya. Karena pentingnya SDM dalam menggerakkan sebuah organisasi dibutuhkan bukan hanya SDM yang banyak tetapi yang berkualitas. Selain itu tugas pemerintah adalah untuk mempermudah kepentingan publik dengan memberikan kepuasan atas layanannya kepada masyarakat.

Sejalan dengan tujuan kelurahan terkhusus pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat, Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung juga

menyediakan pelayanan bagi masyarakat tetapi berdasarkan observasi yang ditemukan tujuan tersebut belum dapat terealisasi dengan baik dari segi pelayanan yang dilakukan. Contohnya yaitu ketika masyarakat melakukan kepentingan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain sebagainya masyarakat bingung karena penataan ruang yang kurang baik. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pun terasa kurang menyenangkan karena tidak ramah dan terlihat sinis dan ketus padahal dalam menangani kepentingan masyarakat harus dilakukan sepenuh hati. Sikap seperti ini tidak bisa dikesampingkan dan hanya dilewatkan saja karena dianggap sepele, hal ini berkaitan dengan responsivitas yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Hughes (1995: 248) menggambarkan kualitas interaksi administrasi publik dan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab dapat terlihat dari tindakan yang diberikan apakah sudah memuaskan masyarakat atau belum.

Pelayanan publik harus mampu memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang menerima pelayanan tersebut seperti yang tertuang dalam unsur pelayanan publik oleh Moenir (2001: 13)

- a. Kejelasan hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum
- b. Penyesuaian kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam hal biaya berpegang pada perundang-undangan yang berlaku
- c. Pengupayaan kualitas, proses pelayanan supaya memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian hukum
- d. Instansi pemerintah berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk menyelenggarakan apabila pelayanan umum yang disediakan terpaksa mahal

Perilaku tidak menyenangkan tersebut termasuk kedalam kenyamanan yang dirasakan oleh penerima layanan. Selain masalah kenyamanan, pelayanan yang dilakukan berbelit-belit seperti saat mengurus suatu tindakan administratif dipersulit dengan dilempar kesana kemari. Saat menemui meja satu mereka menyuruh untuk mengurus di meja dua begitupun sebaliknya sehingga tindakan

ini menyusahkan dalam layanan administratif yang diberikan dan juga membuang waktu sehingga dalam urusan administratif proses ini mengulur waktu.

Ruangan serta penataan berkas yang kurang rapih juga salah satu masalah yang didapati saat observasi, karena penataan berkas yang kurang rapih menjadikan ruangan pengap dan sempit sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ditemui, diperlukan penelitian mengenai **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung Pasca Pemekaran”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah disampaikan maka permasalahan yang diidentifikasi menjadi permasalahan utama di kantor kelurahan Sukabumi dapat dirumuskan “ Mengapa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung masih tergolong rendah dan bagaimana pelayanan publik dilaksanakan?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian dilakukan antara lain untuk mengetahui :

- a. Faktor penghambat dari kualitas pelayanan publik yang masih rendah di Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung
- b. Mengetahui tata pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis/Akademis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan dan kebermanfaatan dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan khususnya dalam pelayanan publik serta menjadi bahan informasi bagi kalangan akademis lainnya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan informasi dan data dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik dalam hal pelayanan serta diharapkan mampu memberikan masukan untuk Pemerintah terkhusus bagi pihak yang terkait yaitu Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yontri Hisage (2021)	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kerampung Kecamatan Panakukang Kota Makassar	Dapat disimpulkan bahwa menurut Kepala Desa Kerampung, pelayanan publik yang diterapkan sudah berkualitas dengan menerapkan <i>Standar Operasional Prosedur (SOP)</i> dengan memenuhi aspek-aspek kejelasan pemberian layanan, ketepatan waktu dan kelengkapan sarana pasarana. Pegawai telah memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan lingkungan yang nyaman serta pelayanan yang ramah.
2.	Gerdha Ninda Mutiafera (2017)	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul	Penelitian tersebut menganalisis 5 dimensi pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul yaitu dimensi <i>Realibility</i> (kehandalan), dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap), dimensi <i>Assurance</i> (jaminan), dimensi <i>Tangible</i> (berwujud) dan dimensi <i>Emphaty</i> (empati) belum dapat sepenuhnya terlaksana karena kurangnya

			kenyamanan tempat serta belum terpenuhi, standar pelayanan yang ada masih kurang jelas, pelayanan belum tepat waktu, masih terdapat pemungutan biaya dan petugas belum mengutamakan kepentingan pengguna layanan.
3.	Ida (2018)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang	Berdasarkan penelitian tersebut di Kecamatan Alla dapat disimpulkan bahwa dalam aspek fisik belum memenuhi harapan pelayanan yang memadai karena masih banyak kekurangan fasilitas seperti kurangnya kursi dan meja menulis di ruang tunggu, dan genset saat listrik mati masih belum optimal. Dalam aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sudah memenuhi keinginan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas seperti handal dalam menangani keluhan, masyarakat merasa aman sebagaimana terdapat petugas parkir, penjelasan petugas yang mudah dipahami serta menerima kritik.

Ditinjau dari penjabaran dari penelitian terdahulu tersebut, maka pembaharuan dari apa yang peneliti teliti yaitu:

1. Wilayah Penelitian

Penelitian terdahulu dilaksanakan di Kota Makassar, Kabupaten Bantul dan Kabupaten Enrekang sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandar Lampung.

2. Fokus

Penelitian ini lebih berfokus pada kantor kelurahan yang terdampak pemekaran sedangkan penelitian terdahulu tidak memfokuskan pada hal tersebut.

2.2. Tinjauan Umum

2.2.1. Tinjauan Umum Tentang Kualitas

Pada dasarnya kualitas berkaitan dengan pelayanan yang baik atau dapat pula diartikan sebagai sikap dari pegawai dalam menanggapi penerima layanan agar mereka merasa puas. Terdapat banyak definisi mengenai kualitas yaitu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang terdapat pada blog Rosianasfar (2013), kualitas berarti baik buruknya sesuatu, derajat/taraf mutu. Definsi kualitas menurut Juran (1992) kualitas merupakan kesesuaian dengan tujuan serta manfaatnya. Perbendaharaan istilah ISO 8402 dan dari standar Nasional Indonesia, kualitas merupakan keseluruhan dari ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersirat. Menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang memiliki hubungan antar produk, jasa, proses, manusia dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.

Selanjutnya Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai ukuran yang harus dicapai oleh seorang/keompok orang maupun dari lembaga dan organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia (SDM), kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Sedangkan menurut Wycof (dalam Tjiptono, 1996:59) kualitas jasa/layanan adalah tingkat kualitas yang menjadi harapan dan pengelolaan atas tingkat harapan tersebut supaya dapat memenuhi keinginan konsumen. Berkualitas sendiri memiliki arti memuaskan kepada pihak yang diberikan layanan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Menurut Russel dan Taylor (2011) terdapat peran penting dari kualitas yaitu:

1. Reputasi perusahaan

Jika sebuah perusahaan memiliki kualitas yang baik maka persepsi masyarakat akan menjadi baik dan dilihat sebagai suatu organisasi yang memiliki nilai “lebih” dan oleh sebab itu, perusahaan dapat dipercaya oleh masyarakat. Masyarakat kini memiliki banyak pilihan produk baik dari segi layanan, harga serta yang paling diminatinya, oleh karena itu kualitas dapat menjadi faktor penentu bagi masyarakat.

2. Penurunan biaya

Terkadang beberapa produk berkualitas memiliki harga yang mahal karena dalam menghasilkan produk yang berkualitas memerlukan biaya yang mahal. Sejalan dengan paradigma baru, produk yang berkualitas dapat dihasilkan dengan mengeluarkan biaya yang rendah. Hal ini didasarkan pada fokus organisasi yaitu pada kebutuhan dan harapan dari masyarakat sehingga suatu organisasi dapat menghindari pemborosan dengan menghasilkan produk atau jasa yang dibutuhkan pelanggan.

3. Peningkatan pangsa pasar

Peningkatan pangsa pasar akan terjadi apabila biaya terminimasi karena hal ini dapat mendorong konsumen untuk memiliki keinginan membeli produk/jasa dan mengakibatkan pangsa pasar meningkat.

4. Pertanggungjawaban produk

Dengan meningkatnya persaingan yang ada maka organisasi dituntut untuk bertanggungjawab terhadap proses, desain dan pendistribusian produk agar memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.

5. Dampak Internasional

Jika produk yang ditawarkan berkualitas, maka produk akan merambah ke pasar Internasional. Hal ini dapat menambah kesan baik pada perusahaan yang menghasilkan produk/jasa tersebut.

6. Penampilan produk/Jasa, dapat membuat perusahaan dan organisasi menjadi lebih terpercaya dan kepercayaan masyarakat tersebut akan membuat perusahaan menjadi lebih dihargai.
7. Kualitas yang dirasakan, hal ini yang mendorong masyarakat untuk membeli produk walau harga tinggi tetapi kualitasnya pun tinggi.

Menurut Tjipton, konsep kualitas memiliki 2 dimensi, yakni:

1. Dimensi produk yaitu kadar mutu suatu barang dan jasa dipandang dari perspektif derajat konformitas yaitu mutu dapat dipandang dari aspek yang terlihat, kasat mata dan dapat diidentifikasi melalui pengamatan.
2. Dimensi lingkungan antara produk dan pemakai yaitu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk dapat menyesuaikan dengan perubahan yang ada atau dapat disebut dinamis.

Dalam pelayanan juga memerlukan kualitas yang memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan memiliki beberapa definisi menurut ahli yaitu menurut J. Supranto adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilaksanakan melalui tindakan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan merupakan keadaan dinamis yang terkait dengan jasa, sumber daya manusia, produk, proses dan lingkungan yang dapat memaksimalkan harapan mutu pelayanan. Terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan menurut Tjiptono yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu selama menunggu bertransaksi maupun dalam pembayaran.
- b. Akurasi pelayanan yaitu memperkecil kesalahan yang diperbuat dalam pelayanan dan bertransaksi.
- c. Sopan santun dan keramahan dalam memberikan pelayanan yang merupakan bagian dari tingkah laku dan komponen terpenting dalam melakukan pelayanan.
- d. Akses dalam mendapatkan pelayanan yang mudah seperti ketersediaan sumber daya manusia, fasilitas yang mendukung, kecepatan dalam melakukan pelayanan dan tanggap akan situasi.

- e. Kenyamanan konsumen meliputi lokasi parkir, kebersihan, ketersediaan informasi yang memadai, dan lainnya.

Menurut Wyckof kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkat kelebihan yang menjadi harapan dan tingkat pengendalian keunggulan yang dapat memenuhi keinginan konsumen. Wyckof memandang kualitas pelayanan berdasarkan persepsi orang sebagaimana kepuasan pelayanan didapatkan sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan masyarakat. Philip Kotler menjelaskan kualitas pelayanan sebagai kinerja yang dapat diusulkan oleh seseorang kepada orang lain. Dalam prosesnya konsumen memberikan penilaian yang baik maupun buruk. Terdapat berbagai metode dan cara untuk mengetahui penilaian dari konsumen salah satunya dengan melalui kuesioner, komentar secara langsung, melalui media dan komentar melalui mulut ke mulut.

Dalam kualitas pelayanan juga memiliki unsur-unsur dimensi yang menjadi tolak ukur yang dicetuskan oleh A. Parasuraman yaitu memiliki konsep *Servqual (service quality)* sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, dimensi ini merupakan bukti konkret dari keunggulan suatu perusahaan agar menampilkan sesuatu yang terbaik untuk konsumen.
- b. *Reliability*, dimensi ini mengatakan bahwa kesanggupan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang menyesuaikan harapan konsumen berkaitan dengan kecepatan, sikap simpatik, dan meminimalisir kesalahan.
- c. *Responssiveness*, yaitu para penyedia layanan tanggap dan didampingi dengan pengutaraan yang lugas agar mudah dimengerti.
- d. *Assurance*, terkait dengan kepastian yang akan didapatkan pelanggan dari penyedia layanan. Hal ini dapat diterapkan mulai dari cara berkomunikasi yang baik, berpengetahuan luas, dan sikap sopan kepada pelanggan.
- e. *Empathy*, ini berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang terhubung dengan ketulusan pelayan kepada pelanggan.

2.2.2. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan menurut KBBI merupakan usaha dalam membantu persiapan sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Menurut Gronross (1990:27) pelayanan

adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak berwujud tetapi terlaksana karena jalinan komunikasi antar konsumen yang memerlukan pelayanan dengan komponen pegawai sebagai pemberi layanan atau hal-hal yang terdapat di perusahaan oleh pemberi layanan agar memecahkan persoalan dan pemenuhan keinginan konsumen. Pelayanan publik oleh suatu birokrasi merupakan wujud dari aparatur negara sebagai abdi negara. Disisi lain pelayanan publik juga memiliki makna sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Terdapat ciri pelayanan publik dari birokrasi sebagai berikut berciri sederhana, jelas, pasti, akurat, bertanggung jawab, lengkapnya sarana prasarana, akses mudah didapat, jujur, cermat, disiplin, sopan santun, keamanan dan kenyamanan.

Terdapat 2 ruang lingkup pelayanan publik yaitu pelayanan dalam arti sempit dan luas. Pelayanan publik dalam artian luas yaitu sebuah prosedur dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat yang dilakukan oleh lembaga birokrasi pemerintah, sedangkan dalam arti sempit yaitu pelayanan yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik atau aparat pemerintahan, dan seorang masyarakat mengurus surat surat administrasi pemerintahan, pembangunan dan administrasi pelayanan masyarakat. Pelayanan publik juga memiliki berbagai definisi menurut para ahli yaitu pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) merupakan setiap upaya yang dibuat oleh pemerintah yang diarahkan pada banyak individu yang memiliki inisiatif tertentu yang dapat menguntungkan kelompok atau individu dan memberikan manfaat, meskipun hasilnya tidak menguntungkan untuk produk secara fisik. Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013:128) berpendapat bahwa pelayanan publik didasari oleh aturan dan prosedur yang sudah ditetapkan, pemberian layanan dilaksanakan untuk keperluan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi.

Moenir (2001:13) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekumpulan individu yang berlandaskan faktor material dengan tata cara dan keahlian tertentu dalam upaya

pemenuhan kebutuhan hak orang lain. Menurut Moenir, tersapat unsur-unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

- Hak dan kewajiban untuk individu dan juga untuk pelayanan publik harus dipahami serta dikomunikasikan dengan baik oleh kedua pihak.
- Setiap bentuk standar operasi harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat agar mereka dapat membayar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan dengan berpegang pada efektivitas dan efisiensi.
- Agar memberikan rasa aman, rasa nyaman dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan maka proses dan kualitas pelayanan harus dimaksimalkan
- Jika pelayanan umum yang dilaksanakan tidak dapat dijangkau maka instansi pemerintah memiliki kewajiban agar masyarakat untuk turut serta menyelenggarakan dengan cara memberi kesempatan.

Menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik adalah beberapa produk dari birokrasi yang pasti dikonsumsi masyarakat dan berguna sebagai pengguna layanan atau pada masyarakat umumnya. Terdapat manfaat pelayanan publik yang baik untuk penlaksana sistem pemerintahan daerah di Indonesia untuk masa yang akan datang menurut Sarundadjang (2005:319) sebagai berikut:

- a) Menambah tingkatan pemerintahan daerah
- b) Peningkatan kualitas dalam pemerintahan
- c) Mendatangkan nilai baik berbentuk keuntungan bagi publik dan pemerintah.

Menurut Soerya Putri (2010:45) pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah sasaran utama dari sebuah perubahan pengelolaan pemerintah di Indonesia terkhusus penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dikatakan oleh Rasyid dalam Giroth (2004:12) hakikat tugas pokok pemerintah terbagi menjadi:

- Pelayanan
- Pemberdayaan

- Pembangunan

Kualitas pelayanan menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah kondisi dinamis yang memiliki hubungan jasa, produk, proses, manusia, serta lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditetapkan saat terlaksananya pemberian layanan publik. Yamit (2004:24) juga mengemukakan kualitas pelayanan sebagai alat pembanding antara harapan pelanggan terhadap kinerja kualitas jasa pelayanan. Pada Jurnal Internasional terdapat pula definisi kualitas pelayanan dengan judul *Service Quality in The Public Service* Ramsoek mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kecakapan dari suatu organisasi dalam rangka memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan kepmenpan No.81 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2011:48) kriteria dari pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari beberapa indikator pengukuran, sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, kejelasan, kepastian
- 2) Keamanan, yaitu dalam proses pelayanan dapat memberi rasa aman dan kepastian hukum
- 3) Keterbukaan, segala yang terkait dengan pelayanan harus diinformasikan secara terbuka
- 4) Efisien
- 5) Ekonomi, pembiayaan harus ditetapkan secara wajar
- 6) Keadilan dan merata yaitu pemerataan cakupan pelayanan yang adil bagi seluruh masyarakat
- 7) Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan
- 8) Kuantitatif

2.2.3. Tinjauan Umum Tentang Pemekaran

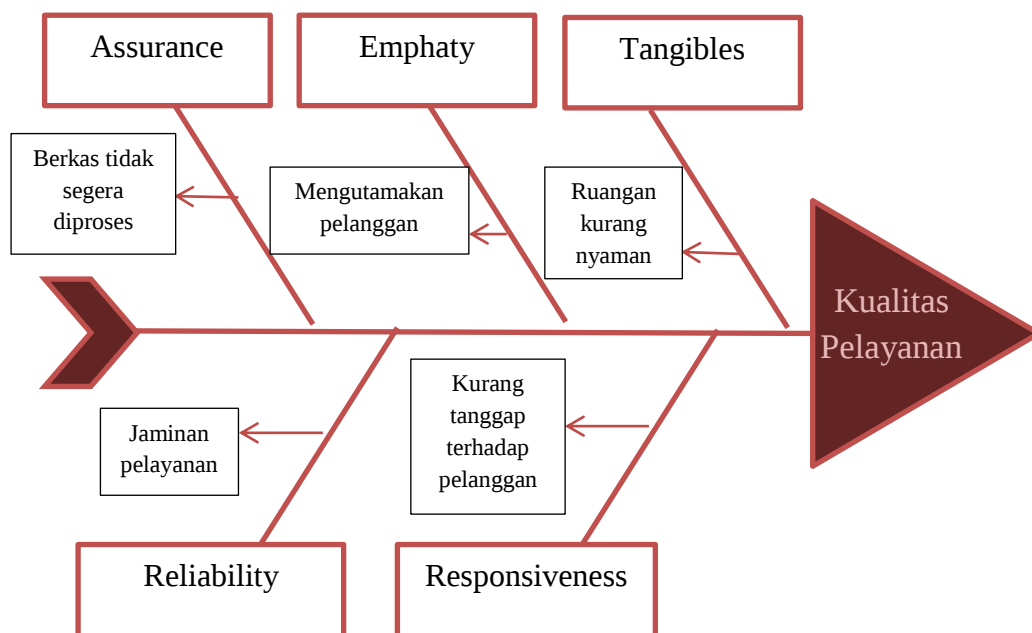
Pemekaran daerah telah dimulai sejak disahkannya UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. Tujuan dari pemekaran daerah yaitu dalam rangka peningkatan kualitas kehidupan masyarakat baik secara sosio-kultural, politik maupun ekonomi. Dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 menentukan 2 persyaratan

dalam pemekaran suatu daerah yaitu daerah tersebut harus melalui tahapan daerah persiapan dan selama ini Pemerintah Daerah hanya berfokus pada pembentukan daerah dan mengabaikan salah satu ketentuan dalam Undang-Undang Pemerintah Daerah yang menjadi solusi dari daerah yang gagal melaksanakan otonomi daerah. Kelurahan Sukabumi merupakan salah satu Kantor Kelurahan dari 6 Kelurahan di Kota Bandar Lampung yang mengalami pemekaran pada tahun 2012. Namun setelah pemekaran, kekurangan dalam pelayanan masih belum dapat diatasi.

2.3. Kerangka Berfikir

Diperlukan kerangka pemikiran dalam penelitian dengan memperhatikan konsep-konsep yang telah dikemukakan oleh para ahli. Berangkat dari landasan teori dengan dimensi pelayanan menurut ahli A. Parasuraman, dkk diharapkan dapat mengukur kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

Gambar 1.1. Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif berbicara mengenai kata-kata, gambar dan bukan dalam bentuk angka dengan mendeskripsikan temuan yang didapatkan berdasarkan teori yang ada. Menurut Bogdan dan Taylor (1982) penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis maupun lisan dari manusia serta perilaku yang dapat diamati. Jenis penelitian deskriptif kualitatif ini bermaksud untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung. Metode ini menyajikan hakikat hubungan peneliti dan informan secara langsung.

3.2. Fokus penelitian

Berdasarkan dari judul serta teori yang digunakan maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan dari Kantor Kelurahan Kota Bandar Lampung berdasarkan pada Indikator Kualitas Pelayanan yaitu *Tangibles* (Aspek Yang Terlihat), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Perhatian).

3.3. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kota Bandar Lampung yang berada di Jalan Pulau Nias No.10 Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Data yang disajikan berupa kata-kata dan bukan berbentuk angka. Data yang akan disajikan dalam penelitian ini yaitu gambaran umum dari objek penelitian. Sumber data yang digunakan memberikan informasi terkait penelitian yang dilakukan.

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu objek penelitian (responden atau sampel) dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan melalui hasil kuesioner dan wawancara tidak terstruktur. Sumber data yang diperoleh dari masyarakat yang memiliki kaitan dengan indikator pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat diperoleh melalui wawancara yang akan dilaksanakan.

2. Data Sekunder

Data didapatkan secara tidak langsung yaitu didapat dari sumber kedua, data tersebut dapat bentuk buku ilmiah, dokumen administrasi yang berkaitan dengan masalah penulisan yang merupakan data hasil olahan yang digunakan sebagai data awal maupun data pendukung penelitian.

Data yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu bersumber dari masyarakat melalui jawaban lisan dengan cara wawancara. Sumber data juga didapatkan dari tampilan berupa keadaan di lokasi penelitian dilihat dari penampilan ruangan atau kelengkapan alat yang terdapat di lokasi penelitian. Data juga dapat dilihat dari aktivitas bergerak seperti kegiatan administratif yang sedang berlangsung di Kantor Kelurahan. Data juga dapat bersumber dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan dari penelitian ini yaitu agar peneliti dapat memperoleh data menggunakan teknik pengumpulan data sebagai langkah yang vital dalam suatu penelitian. Oleh karena itu, untuk memperoleh data dan keterangan yang

dibutuhkan dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dalam penelitian sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah bertemunya dua orang yang bertujuan untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga makna dalam suatu topik tertentu dapat dikonstruksikan (Sugiyono dalam Prastowo, 2011:212). Dengan wawancara, peneliti dapat bertukar informasi yang berkaitan dengan topik penelitian. Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dari informan. Wawancara dilakukan dengan mengajukan berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan tahap pengumpulan data melalui pengamatan langsung di lapangan terhadap responen penelitian dalam kehidupan sehari-hari dan aktivitas yang biasa dilakukan. Peneliti melakukan observasi di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung dengan mengamati fasilitas serta aktivitas yang terjadi di Kantor Kelurahan.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen serta berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Creswell (2010) analisis data merupakan usaha peneliti memaknai data, baik berupa teks atau gambar secara menyeluruh. Oleh karena itu peneliti harus dapat mempersiapkan data agar dapat dianalisis, dipahami, disajikan dan diinterpretasikan. Tahapan dalam teknik analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Dalam pengumpulan data untuk memperoleh sumber data diperlukan prosedur yang sistematis dan standar dalam pelaksanaannya. Pengumpulan data mencakup observasi, wawancara dan analisis dokumen. Sumber data ini kemudian dibandingkan dengan teknik lain dalam proses triangulasi.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan pengubahan data kasar dari perolehan lapangan seperti proses penyederhanaan, pemusatan perhatian dan pemilihan data. Reduksi ini dilakukan karena banyaknya data di lapangan yang didapatkan, oleh karena itu diperlukan adanya analisis data melalui reduksi data. Reduksi data dilakukan dengan membuat rangkuman mengenai proses serta pernyataan yang didapatkan di lapangan.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan penyusunan berupa narasi lengkap yang memungkinkan peneliti dapat menyimpulkan. Penyajian dilakukan berdasarkan reduksi data yang kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Data tersebut digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada dengan penggabungan kalimat yang tersusun logis sehingga mudah dipahami.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir yang harus dilaksanakan. Peneliti dapat menyusun pola hubungan yang dapat dengan mudah dipahami melalui data yang telah dikumpulkan dan disajikan serta pencarian makna yang telah dilakukan oleh peneliti. Data yang didapatkan selanjutnya digabungkan untuk ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang didapatkan tetap berorientasi pada tujuan yang hendak dicapai dapat berupa gambaran suatu objek ataupun deskripsi.

3.7. Teknik Keabsahan

Keabsahan data sangat penting dalam penelitian karena pada penelitian kualitatif, data yang disajikan harus benar dan objektif. Keabsahan data menurut Zuldafrial (2012:89) merupakan penyatuan dari konsep kesahihan dan keandalan menurut penelitian kuantitatif dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan pandangan peneliti. Dalam keabsahan data digunakan triangulasi data yang menurut Sugiyono merupakan penggabungan berbagai data dan sumber yang telah ada dengan teknik pengumpulan data. Terdapat tiga macam triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Yaitu pengecekan data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti data yang berasal dari wawancara, arsip maupun dokumen lainnya yang berguna untuk menguji kredibilitas suatu data.

2. Triangulasi Teknik

Pengujian kredibilitas suatu data dilakukan dengan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sama namun menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya yaitu data yang diperoleh dari wawancara kemudian dicek dengan observasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu sangat berpengaruh terhadap data yang didapat. Misalnya data yang diperoleh dari wawancara di pagi hari biasanya lebih valid karena narasumber masih segar. Oleh karena itu pengujian kredibilitas data harus dilakukan dengan pengecekan wawancara dan observasi pada waktu dan situasi yang berbeda agar dapat menghasilkan data yang kredibel.

BAB IV

TINJAUAN UMUM

4.1. Deskripsi Tempat Penelitian

4.1.1. Deskripsi Kelurahan Sukabumi

Kelurahan Sukabumi berdiri sejak zaman penjajahan Belanda yaitu sekitar tahun 1912 dan telah menjadi Desa, penduduknya berasal dari Jalan Haniman Kampung Penengahan. Awal mulanya pemerintah Belanda pada waktu itu memerintahkan warga Penengahan agar pindah karena wilayah tersebut akan dibangun rel kereta api, oleh karena itu mereka pindah ke daerah yang diberi nama Sukabumi karena pada saat itu, Sukabumi diperkirakan tanahnya masih subur untuk bercocok tanam dan cocok untuk dijadikan tempat tinggal. Kini Kantor Kelurahan Sukabumi berada di Jalan Pulau Nias No. 10 Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung.

Pada masa pemerintahan Belanda, pusat pemeritahan dialihkan ke Desa Sukarame sedangkan Desa Sukabumi sebagai daerah susukan. Pusat pemerintahan semula berada di Desa Sukabumi maka menjadi pemerintahan desa tersendiri yang dipimpin oleh seorang kepala desa yaitu saudara Hasanuddin. KR.

Pada beberapa tahun terakhir Kepala Desa yang menjabat sebagai Kepala Desa/Lurah yaitu sebagai berikut:

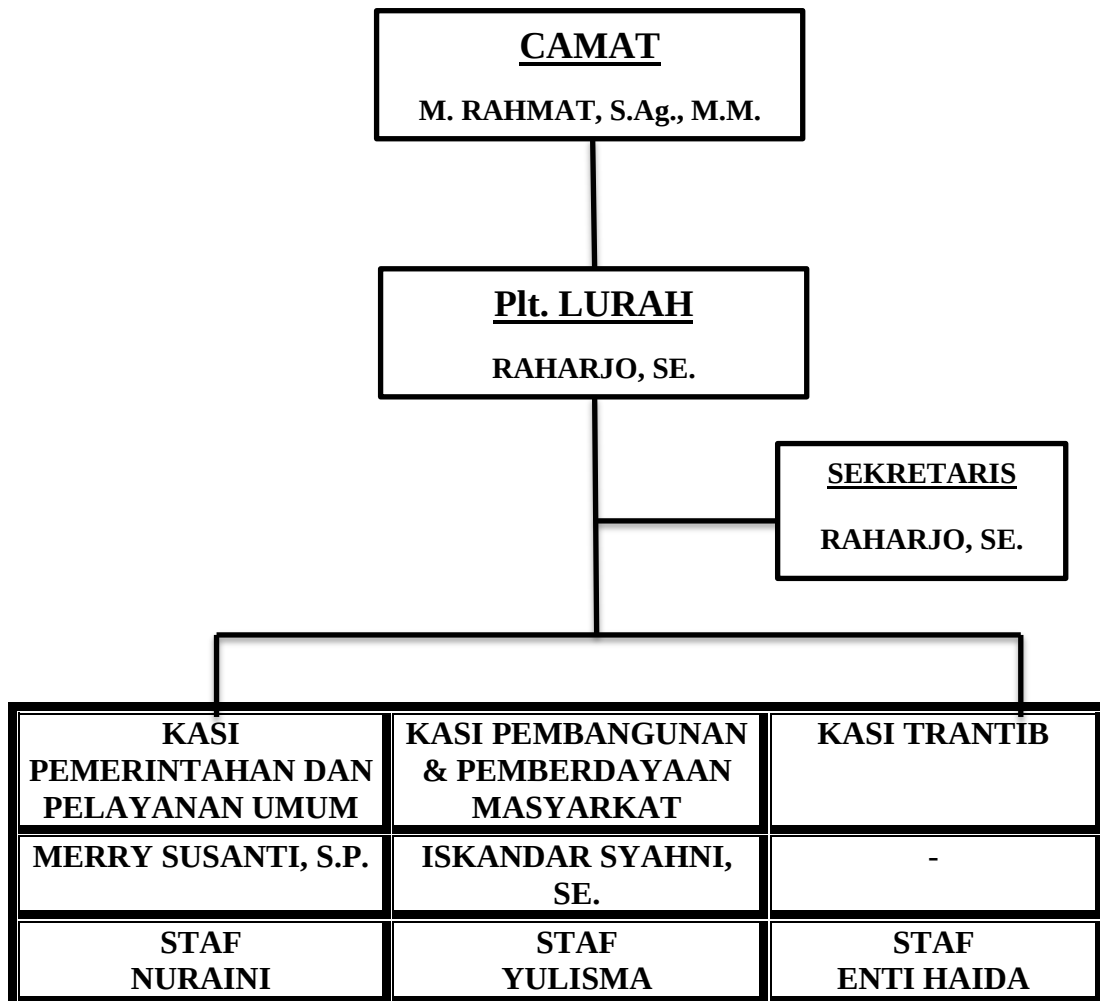
Tabel 3.1. Daftar Kepala Desa/Lurah

1.	Darwani, BBA	(27 Jan 2010 s/d 30 Mei 2020)
2.	Imron Rozali, S.T.	(1 Juni 2020 s/d 12 Jan 2022)
3.	Galih Anugrah Firman Arif, M.Tr.Pi	(13 Jan 2022 s/d 03 Jan 2022)
4.	Raharjo, SE.	(04 Jan 2022 s/d sekarang)

4.2. Struktur Organisasi Kelurahan Sukabumi Bandar Lampung

Struktur pemerintahan Kelurahan Sukabumi berdasarkan Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 04 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandar Lampung.

Gambar 2.1. Struktur Kelurahan Sukabumi



4.2.1. Tugas dan Fungsi dari Kelurahan Sukabumi Bandar Lampung

Kantor Kelurahan Sukabumi menyediakan layanan masyarakat berupa pemenuhan kebutuhan administratif seperti mengurus berbagai perizinan, mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Usaha dan masih banyak lagi.

Pada Kantor Kelurahan terdapat pembagian tugas dan fungsi dari masing-masing pegawai yaitu sebagai berikut:

a. Lurah

Tugas: memimpin, mengoordinasikan, melaksanakan dan mendukung sebagian tugas yang dilimpahkan oleh Camat di bidang pemerintahan dan pelayanan umum, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan kelurahan sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku dan kebijakan yang diberikan oleh Walikota.

Fungsi : melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, memelihara keteriban umum dan ketentraman, memelihara sarana prasarana serta fasilitas umum, serta melakukan tugas lainnya.

b. Sekertaris

Tugas: membantu Lurah di bidang Pelayanan Administrasi yang meliputi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan, mengkoordinir kegiatan seksi – seksi pemerintahan, pembangunan serta ketentraman dan ketertiban, dan bertanggungjawab kepada Lurah.

Fungsi : menyelenggarakan pelayanan administrasi umum untuk kelancaran pelaksanaan tugas kelurahan, mengelola urusan penyusunan program, monitoring evaluasi, urusan administrasi umum dan kepegawaian, dan urusan keuangan, menyiapkan dan menertibkan daftar hadir dari para pegawai kelurahan.

c. Kasi Pemerintahan an Pelayanan Umum

- Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum adalah unsur pelaksana kelurahan dibidang pemerintahan yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Lurah.
- Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum dipimpin oleh seorang kepala seksi

Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum memiliki tugas dalam menyusun rencana program di bidang Pemerintahan, menyiapkan dan melaksanakan

pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum dan kelurahan, melaksanakan pelayanan umum kepada masyarakat, menyiapkan bahan pembinaan dan koordinasi dengan instansi lain, dan menyiapkan bahan fasilitasi penyelesaian kasus tanah dan hak – hak asuh tanah, mengumpulkan bahan penyusun administrasi kelurahan dan pembinaan pelayanan kebersihan dan keindahan lingkungan.

d. Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

- Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat adalah unsur pelaksana kelurahan yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada lurah.
- Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat dipimpin oleh seorang kepala seksi

Tugas: mengumpulkan bahan yang berkaitan dengan bahan koordinasi dan penyusunan program pembangunan, mengumpulkan bahan dan administrasi program bantuan pembangunan, menyiapkan bahan pembinaan dan pemantauan pelaksanaan bantuan pembangunan, menyiapkan bahan fasilitas pengembangan swadaya gotong royong pembangunan, menyiapkan bahan monitoring bersama instansi terkait terdapat kegiatan pembangunan, menyiapkan bahan fasilitas pelaksanaan musyawarah pembangunan dan masih banyak lagi.

e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

- Seksi Ketentraman dan Ketertiban adalah unsur pelaksana kelurahan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada lurah.
- Seksi Ketentraman dan Ketertiban dipimpin oleh seorang kepala seksi.

Tugas : menyiapkan bahan pembinaan dan pengawasan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat, membantu melaksanakan pelayanan dan pengawasan penanggulangan bencana lainnya, membantu melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan UU oleh pemda, membantu melaksanakan kegiatan administrasi perlindungan masyarakat dan pembinaan kerukunan keluarga, penyusunan laporan bidang ketentraman dan ketertiban umum.

4.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peneliti akan menguraikan hasil dari penelitian yang didapatkan baik melalui observasi langsung maupun melalui dokumen – dokumen yang berkaitan dengan Kantor Kelurahan Sukabumi. Uraian dari hasil penelitian yang akan disajikan merupakan jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan indikator *tangibles* (aspek yang terlihat), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) berdasarkan konsep *Servqual* (*service quality*) yang dicetuskan oleh A. Parasuraman.

4.3.1 *Tangibles* (Aspek Yang Terlihat)

Indikator ini berhubungan dengan bukti fisik baik itu dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai seperti penampilan pegawai maupun fasilitas seperti kenyamanan tempat, kemudahan akses, serta kenyamanan tempat parkir. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung menunjukkan:

- Penampilan Pegawai

Penampilan menjadi salah satu sub indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan meliputi aspek kerapian dan kebersihan dalam pakaian serta kelengkapan atribut yang digunakan selama bertugas. Berdasarkan observasi peneliti, seluruh pegawai telah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang ada beserta atributnya. Seragam yang digunakan rapih dan bersih. Penampilan berpengaruh pada kualitas pelayanan, jika penampilan terlihat baik maka hal tersebut akan membuat kesan baik.

- Kenyamanan Ruangan

Kenyamanan mempengaruhi aspek kualitas pelayanan, oleh karena itu baiknya Kelurahan Sukabumi memberikan kenyamanan ruangan selama masyarakat menunggu berkas yang sedang di proses. Berdasarkan hasil penelitian,

ruang tunggu cukup nyaman karena terdapat beberapa kursi agar memudahkan masyarakat dalam menunggu, dan saat siang hari ruangan terasa panas.

- Kelengkapan Alat Tulis dan Penyimpanan Berkas

Kelengkapan alat tulis berpengaruh dalam kenyamanan pengguna layanan karena saat mengurus beberapa dokumen masih memerlukan alat tulis sehingga kelengkapan alat tulis akan memudahkan masyarakat dalam pengurusan berkas dan menjadi aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, alat tulis di Kantor Kelurahan Sukabumi sudah cukup lengkap namun tempat penyimpanan berkas yang ada masih dikatakan kurang baik, karena berkas yang disimpan masih kurang terorganisir sehingga terlihat berantakan dan rak yang ada sudah terlihat ringkih. Sebagiknya rak penyimpanan disusun dengan rapih selain karena rak yang rapih menjadi enak dilihat juga dapat memudahkan pemberi layanan dalam mencari berkas-berkas yang ada dan meminimalisir terjadinya kehilangan dokumen.

4.3.2. *Reliability* (Keandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan dalam pemberian layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan. Kehandalan dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu:

- Kecermatan dalam pelayanan

Kecermatan dalam pengetikan dokumen dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik karena apabila terjadi kesalahan ketik dalam pembuatan dokumen akan berakibat fatal dan pelayan publik menjadi tidak efisien karena pegawai akan memperbaiki kesalahan lagi, oleh karena itu petugas diharapkan cermat dalam melayani masyarakat. Dari hasil pengamatan, petugas Kantor Kelurahan Sukabumi sudah cermat dalam proses pembuatan dokumen.

4.3.3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi ini, suatu organisasi harus memberikan daya tanggap yang cepat dalam melayani masyarakat maupun menanggapi keluhan. Kecepatan ini

dibutuhkan agar masyarakat selaku penerima layanan tidak kecewa dan pelayanan yang digunakan akan menjadi lebih efisien. Untuk melihat daya tanggap Kelurahan Sukabumi dapat dilihat dengan sub indikator berikut:

- Pelayanan yang Dilakukan Petugas

Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat dari setiap proses pengurusan dokumen administratif. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas di Kelurahan Sukabumi masih terbilang lambat dan terkadang saat menunggu suatu dokumen ditandatangani, masyarakat masih harus menunggu atau dokumen tersebut ditinggal terlebih dahulu. Selain cepat, petugas perlu melakukan pelayanan yang tepat dimana dalam aspek tersebut, petugas Kelurahan sudah memenuhi dengan baik karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat dan dapat diselesaikan dengan baik sehingga menimbulkan kepuasan dalam pelayanan.

4.3.4. *Assurance* (Jaminan)

Indikator jaminan berkaitan dengan kepastian. Kepastian disini adalah kepastian yang didapatkan oleh pelanggan dari perilaku para pemberi layanan. Jaminan tersebut dapat diterima apabila terjadinya komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas hingga sikap sopan kepada masyarakat. Aspek ini dapat diukur dengan beberapa sub indikator yaitu:

- Jaminan Waktu yang Diberikan Petugas

Jika pada saat memberikan pelayanan petugas Kelurahan belum mampu menyelesaikan dokumen pada saat itu memberitahu jaminan waktu pengambilan berkas. Hal ini sudah mendapat repon baik karena waktu yang dijanjikan tepat.

- Jaminan Legalitas

Petugas Kelurahan mampu memberikan jaminan legalitas berupa cap dan tandatangan sehingga masyarakat percaya akan keabsahan dari suatu dokumen tersebut.

4.3.5. *Emphaty* (Perhatian)

Dimensi ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan ketulusan petugas dalam memberikan layanan. Perhatian yang diberikan akan membantu dalam mengetahui kebutuhan masyarakat dengan spesifik dan apakah kebutuhan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat penerima layanan atau belum. Dimensi ini juga berkaitan dengan terjalannya keramahan dan kepedulian petugas dalam melakukan pelayanan. Untuk melihat apakah dimensi ini sudah terpenuhi dapat diuraikan sebagai berikut:

- Mendahulukan Kepentingan Pemohon

Seluruh keperluan dari pengguna layanan yang berkaitan dengan pelayanan harus menjadi prioritas utama dan harus tepat yaitu sesuai dengan yang dibutuhkan. Dari hasil pengamatan, hal ini sudah sesuai karena pada saat sebelum jam istirahat petugas masih melayani masyarakat. Hal tersebut menandakan bahwa masyarakat merupakan prioritas utama dalam pelayanan.

- Sikap Petugas

Keramahan dalam melakukan sangat penting karena dapat menentukan penilaian masyarakat terhadap petugas. Hasil dari penelitian bahwa petugas Kelurahan masih terdapat beberapa yang cuek namun ada pula yang ramah. Sikap ramah yang diberikan petugas akan memberikan rasa nyaman dari pengguna layanan. Sopan santun juga perlu dalam melakukan pelayanan dan menurut penelitian, dimensi ini sudah cukup terpenuhi karena walaupun masih terdapat petugas yang cuek namun petugas bersikap baik dan sopan santun.

4.4. Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung

Faktor – faktor yang dapat menunjang pemberian kualitas pelayanan yang baik di Kantor Kelurahan Sukabumi sebagai berikut:

4.4.1. Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana dapat menunjang kenyamanan baik kenyamanan dari aparatur maupun masyarakat selaku penerima layanan karena sarana prasarana yang ada masih dikatakan kurang baik sehingga belum mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan seperti ruangan yang panas, serta tempat penyimpanan dokumen yang masih belum tertata dengan baik sehingga hal tersebut akan membuat petugas kesulitan dalam mencari berkas terkait pelayanan.

4.4.2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas dari aparatur harus diperhatikan. Karena faktor penentu dalam tercapainya suatu tujuan dalam organisasi dapat berdasar dari tersedianya SDM yang dapat melaksanakan pekerjaan sesuai sistem dan prosedur yang ada serta para aparatur diharapkan memiliki semangat serta komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tujuan sesuai dengan visi misi yang telah ditetapkan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dalam Kantor Keluhan Sukabumi Kota Bandar Lampung dalam indikator *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) sudah direspon dengan baik oleh masyarakat karena dalam indikator tersebut petugas telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan sesuai dengan harapan. Namun pada indikator *tangibles* (bukti fisik) yaitu permasalahan sarana prasarana dan indikator *responsiveness* (daya tanggap) yaitu permasalahan kecepatan pelayanan masih belum dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat sebab dari sarana masih banyak aspek yang belum terpenuhi seperti ruangan dan rak penyimpanan dokumen serta petugas masih kurang tanggap dalam melayani kebutuhan masyarakat.

5.2. Saran

Agar kedepannya petugas dapat meningkatkan kinerja dalam melakukan tugas seperti memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap serta ramah kepada masyarakat dan juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat seperti ruangan yang nyaman selama dalam proses menunggu. Baiknya Kelurahan Sukabumi memberikan kotak masukan agar masyarakat dapat memberikan saran dan masukan yang membangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, K., & Sudarmarasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Ideas Publishing.
- Rahmadana, M. F., & Bahri, S. dkk. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (Lutfiah, Ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Sawir, M. (2020). *BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK*. DEEPUBLISH.
- Muhammad. (2018). *B I R O K R A S I (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance)* (Rahman Bobby, Kurniawan Rudi, & Iskandar Hadi, Eds.). Unimall Press.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna, Ed.). CV. syakir Media Press.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (F. Annisya & Sukarno, Eds.). LEMBAGA PENDIDIKAN SUKARNO PRESSINDO (LPSP).
- Sellang, K., Jamaludin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (edisi revisi). Bandung. : PT. Remaja Rosdakarya
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik* (Rauf Rahyunir, Ed.; I). CV. Indah Prahasta.
- Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9.
- Marande, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GERBANGREJO KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8.
- Hisage, Y. (2021). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KERAMPUNG KECAMATAN PANAKUKANG KOTA MAKASSAR*.

- Akai, R., Kaawoan, J., & Pangemanan, F. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Poltanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).
- Mutiafera, G. N. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*.
- Kuswati, R. E. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNG SARI KABUPATEN GUNUNG KIDUL*.
- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN LAJANGIRU KECAMATAN UJUNG PANDANG KOTA MAKASSAR*. 3.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Siti, N., Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI* (Issue 1).
- Suwarsono, S. (2016). *PENGANTAR PENELITIAN KUALITATIF*.
- Kuswari, R. E. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*.
- Nurvitasari, E. (2020, October 12). *Standar Layanan, Kualitas Layanan, dan Penyebab Buruknya Kualitas Layanan (Pert. 4)*.
<http://eggienurvitasari.blog.unesa.ac.id/standar-layanan-kualitas-layanan-dan-penyebab-buruknya-kualitas-layanan-pert-4>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Kelurahan (PP Nomor 73 Tahun 2005). (2005)
- Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 pada pasal 3 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.