

**SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUKABUMI INDAH BANDAR
LAMPUNG**

(Ujian Tengah Semester)

Dosen Pengampu : Intan Fitri Meutia, S.A.N.,M.A., Ph.D



MUHAMMAD REZA ZIDAN 2216041110

REGULER C

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

ABSTRACT

Subdistrict is one of the administrative areas in Indonesia which is at the lowest level in administrative division. Wards consist of a number of even smaller neighbourhoods. Sub-district functions include administrative, social and community security services at the local level. Each sub-district is led by a sub-district head. Sub-districts are usually located within sub-districts and are under the authority of the city or district government. Subdistrict duties include population services, maintaining citizen data, managing social programs, and maintaining order and security at the local level. This type of research is field research carried out in the Sukabumi Indah sub-district. There are also 11 employees in the Sukabumi Indah sub-district population. Then the sample used is a non-random sampling method, namely a sampling method where not all members are given the opportunity to be selected as a sample. So in taking samples only 3 people. The methods used are interviews, observation and documentation. Apart from that, the author also uses public service literature. Then the nature of this research is descriptive, analysis using a qualitative approach. The results of this research on the existing service system at the Sukabumi Indah sub-district office include: Interconnected elements or parts that are formed into a single unit at the Sukabumi Indah sub-district office to serve interested communities.

Keywords: Public Service

ABSTRAK

Kelurahan adalah salah satu wilayah administratif di Indonesia yang berada di tingkat paling rendah dalam pembagian administratif. Kelurahan terdiri dari sejumlah lingkungan yang lebih kecil lagi. Fungsi kelurahan meliputi pelayanan administratif, sosial, dan keamanan masyarakat di tingkat lokal. Setiap kelurahan dipimpin oleh seorang kepala kelurahan. Kelurahan biasanya terletak di dalam kecamatan dan berada di bawah wewenang pemerintah kota atau kabupaten. Tugas kelurahan meliputi pelayanan kependudukan, pemeliharaan data warga, pengelolaan program sosial, dan pemeliharaan ketertiban serta keamanan di tingkat lokal. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yang dilakukan di kelurahan Sukabumi Indah. Ada pula yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai kelurahan Sukabumi Indah yang berjumlah 11 orang. Kemudian sampel yang digunakan yaitu metode non random sampling yaitu cara pengambilan sampel tidak semua anggota diberikan kesempatan untuk dipilih menjadi sampel. Maka dalam pengambilan sample hanya 3 orang. Metode yang digunakan adalah metode interview (wawancara), observasi, dan dokumentasi. Selain itu juga penulis menggunakan literature-literature pelayanan publik. Kemudian sifat penelitian ini adalah deskriptif, analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun hasil penelitian ini dengan sistem pelayanan yang ada di kantor kelurahan Sukabumi Indah diantaranya: Elemen-elemen atau bagian bagian yang saling terhubung yang terbentuk menjadi satu kesatuan yang ada di kantor kelurahan Sukabumi Indah untuk melayani masyarakat yang berkepentingan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas ini. Shalawat teiring salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sebagai manusia terpilih dan tauladan umat manusia.

Berkat rahmat dan hidayah-Nya, tugas yang berjudul “SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SUKABUMI INDAH BANDAR LAMPUNG” ini dapat diselesaikan. Walaupun penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan pada tugas ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang terdapat pada tugas ini.

Demikian tugas ini dibuat yaitu untuk memenuhi tugas Ujian Tengah Semester mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik dengan dosen pengampu Miss Intan Fitri Meutia, S. A. N, M. A, Ph. D.

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii	
ABSTRAK	iii	
KATA PENGANTAR	iv	
DAFTAR ISI	v	
 BAB I PENDAHULUAN		
1.1 Latar Belakang Masalah	1	
1.2 Rumusan Masalah	5	
1.3 Tujuan Penelitian	5	
1.4 Manfaat Penelitian	5	
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA		6
2.1. Penelitian Terdahulu	6	
2.2 Tinjauan Umum	7	
2.2.1 Pengertian Sistem	8	
2.2.2 Pengertian Pelayanan	9	
2.2.3 Pelayanan Publik	10	
2.3 Kerangka Berpikir.....	14	
 BAB III METODE PENELITIAN		15
3.1 Tipe Penelitian	15	
3.2 Fokus Penelitian	15	
3.3 Lokasi Penelitian.....	16	
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	16	
3.5 Teknik Pengumpulan Data	16	
3.6 Teknik Analisis Data	17	
3.6.1 Reduksi Data	17	
3.6.2 Triangulasi	18	
3.6.3 Menarik Kesimpulan	19	
3.6.4 Teknik Keabsahan Data	20	

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian	22
4.1.1 Deskripsi Kelurahan Sukabumi Indah	22
4.1.2 Data Aparat Kelurahan Sukabumi Indah	23
4.2 Tata Kerja Kelurahan Sukabumi Indah	24
4.2.1 Kedudukan dan Tugas Pokok Kelurahan.....	24
4.3 Hasil dan Pembahasan	25
4.3.1 Kualitas Sistem Pelayanan Publik di Kelurahan Sukabumi Indah	25
 BAB V PENUTUP.....	 27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran	27
 DAFTAR PUSTAKA	 28

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah dan Pemerintahan tidak akan terlepas dari ”pelayanan”, karena pemerintah terbentuk dan dibentuk adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik kebutuhan dasar maupun kebutuhan umum, sehingga secara hakiki pelayanan merupakan fungsi dasar dari pemerintah. Pemerintah harus mampu memenuhi seluruh kebutuhan masyarakatnya terutama sekali kebutuhan dasar masyarakat seperti kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan sandang, kebutuhan pangan, dan kebutuhan dasar lainnya, dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan umum dari masyarakat. Dengan terjadinya proses Globalisasi dan Reformasi pada beberapa negara di dunia termasuk juga di Indonesia, maka mengakibatkan kondisi masyarakat secara umum semakin dinamis, dinamika masyarakat sebagai unsur yang dilayani ini tentunya harus dipahami oleh pemerintah sebagai unsur pelayanan, agar kebutuhan dasar masyarakat semakin terpenuhi oleh pemerintah, dengan berbagai bentuk dan konsep pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Negara Indonesia ialah negara kesatuan yang berbentuk Republik. Pernyataan ini jelas tertuang pada ayat pertama dan pada pasal yang pertama pula, Proklamasi 17 Agustus 1945 merupakan puncak perjuangan bangsa Indonesia. Perjuangan dalam rangka mencapai kemerdekaan itu telah dimulai jauh sebelum detik proklamasi. Sebelum Bangsa Indonesia merdeka telah banyak sekali perjuangan bangsa Indonesia dalam memperjuangkan bangsa dan negara ini dari kaum penjajah Belanda selama kurang lebih 350 tahun ditambah tiga setengah tahun penjajah kaum fasis Jepang. Bangsa Indonesia diceraai-beraikan dan dipecah belah sehingga menjadi kelompok-kelompok kecil suku yang saling bertentangan. Mereka diperas oleh kaum penjajah, mereka harus bekerja keras dengan upah yang tidak layak untuk hidup. Hasil kerja bangsa Indonesia yang berupa apapun di dari tanah air kita dikuras dan mengalir ke negara kaum penjajah. Akhirnya, bangsa Indonesia menjadi bangsa yang hidup miskin yang serba terbelakang jika dibandingkan dengan negara lain.

Cita-cita yang dicetuskan pada waktu proklamasi kemerdekaan saat lahirnya Negara Kesatuan Republik Indonesia dirumuskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Secara umum, cita-cita itu adalah membentuk masyarakat yang adil dan makmur, rohaniyah, dan jasmaniah dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdaulat dan berdasarkan Pancasila. Mengacu pada fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, efektif, efisien dengan cepat, tepat dan akurat. Terkait dengan pelayanan terhadap warga yang meminta sesuai kebutuhan pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah

dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut antara lain memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan Peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan penyelenggaraan kebijakan publik yang pedomannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Undang-undang Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagaimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum dan media massa. Oleh karena itu baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus senantiasa meningkatkan pelayanannya. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan ini diharapkan dapat terjalin kerjasama yang baik antara pemerintah Kota Bandar Lampung, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya guna mewujudkan Tertib administrasi kependudukan dan memberi kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan publik.

Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasolong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Mahmudi (2010:223) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah 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. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

Sementara pakar luar negeri seperti Roth (1926: 1) mendefenisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat baik secara umum (seperti museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan public adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan

kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia. Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Menurut pasal 1 ayat 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh lurah dibantu oleh perangkat kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari bupati/walikota. Selain dari pada itu lurah mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.

Kelurahan merupakan tahap awal yang biasanya dikunjungi dalam melakukan kegiatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat dari proses seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan

pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan Life Cycle Theory of Leadership (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik masih tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah professionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai Pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi Instansi Pemerintah secara terpadu. Sesuai dengan tujuan pembentukan kelurahan yakni meningkatkan pelayanan masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Jumlah Kelurahan di Provinsi Lampung

Wilayah	Jumlah Desa Atau Kelurahan		
	2020	2021	2022
Lampung Barat	136	136	136
Tanggamus	302	302	302
Lampung Selatan	260	260	260
Lampung Timur	264	264	264
Lampung Tengah	314	314	314
Lampung Utara	247	247	247
Way Kanan	227	227	227
Tulang Bawang	151	151	151
Pesawaran	148	148	148
Pringsewu	131	131	131
Mesuji	105	105	105
Tulang Bawang Barat	103	103	103

Pesisir Barat	118	118	118
Bandar Lampung	126	126	126
Metro	22	22	22
Provinsi Lampung	2654	2654	2654

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu Bagaimana sistem pelayanan publik di kantor kelurahan Sukabumi Indah Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan Publik yang ada di kantor kelurahan Sukabumi Indah sehingga berjalan dengan sesuai tujuan dan fungsi dari kelurahan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a). Teoritis: Dengan adanya Sistem Pelayanan dapat lebih baik dalam melayani dan menyiapkan segala kebutuhan yang perlukan oleh masyarakat khususnya di kelurahan Sukabumi Indah Bandar Lampung.
- b). Praktis: Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat Sukabumi Indah Bandar Lampung

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan terhadap penelitian yang ada mengenai kekurangan dan kelebihan yang ada sebelumnya. Selain itu, penelitian terdahulu digunakan dalam rangka mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori-teori yang ada kaitannya dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah. Untuk dijadikan sebagai sumber informasi dan perbandingan dalam penelitian. Berikut adalah tinjauan pustaka yang telah ditemukan peneliti pada jurnal yang berhubungan dengan pembahasan diatas.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
1	Nugroho, Mulyanto, Abdul Malik (2016)	Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri	Artikel ini membahas tentang penerapan standar pelayanan publik di wilayah Kelurahan Kota Kediri, menekankan perlunya penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien serta pentingnya memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Artikel tersebut menyoroti prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dan perlunya inovasi dan reformasi dalam birokrasi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menciptakan pemerintahan yang lebih efisien dan ramah. Artikel tersebut menyarankan bahwa pengembangan standar pelayanan publik dapat membantu mencapai tujuan tersebut.
2	Marande, Yunruth (2020)	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso	Jurnal ilmiah ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Gebangrejo Kota Poso Kabupaten Poso. Penelitian mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, dan menemukan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor perlu ditingkatkan. Faktor-faktor seperti sumber daya manusia dan disiplin petugas pelayanan diidentifikasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kajian tersebut menekankan pentingnya peningkatan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan

			masyarakat.
3	Samsudin, Muchamad (2021)	Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga	Artikel ini menganalisis kinerja pelayanan publik di Desa Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dan peran Kelurahan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Kajian tersebut menyoroti perlunya penelitian lebih lanjut mengenai analisis kinerja pelayanan publik, khususnya mengenai sumber daya manusia dan daya tanggap. Artikel tersebut juga membahas langkah-langkah yang diambil Kelurahan Kecandran untuk mengatasi keluhan dan meningkatkan disiplin pegawai, termasuk penggunaan teknologi pengenalan wajah.
4	Luas, Jessica, Marthen Kimbal, Frans Singkoh (2017)	Efektivitas pelayanan publik di kelurahan kakaskasen dua kecamatan tomohon uata kota tomohon	Artikel ini membahas tentang efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Kakaskasen Dua Tomohon Utara Kota Tomohon. Studi ini menganalisis kualitas layanan publik di wilayah tersebut dan menyoroti tantangan yang dihadapi pejabat pemerintah dalam memberikan layanan yang efisien. Artikel tersebut menekankan pentingnya daya tanggap, empati, dan perbaikan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pelayanan publik juga ditonjolkan.
5	Nuraini, Andi (2021)	Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol	Artikel tersebut mengevaluasi efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leok 1 Biau Kabupaten Buol. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Temuan tersebut menunjukkan perlunya peningkatan ketepatan waktu, kedisiplinan, dan daya tanggap pegawai terhadap masyarakat. Namun, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kantor tersebut mengikuti aturan dan mekanisme yang tepat untuk pelayanan publik.

2.2 Tinjauan Umum

2.2.1 Tinjauan Umum Mengenai Sistem

Sistem menurut Robert A. Leitch dan K. Roescoe Davis: Suatu Sistem adalah suatu kumpulan dari elemen elemen (orang, perangkat keras, Informasi dan lain lain) di organisasikan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut Gordon B. Davis:

Suatu sistem secara fisik adalah kumpulan dari elemen-elemen yang beroperasi bersama-sama untuk Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang beroperasi bersama-sama untuk menyelesaikan suatu sasaran.

Sistem adalah himpunan suatu benda nyata atau abstrak yang terdiri dari bagian atau komponen yang saling berkaitan, berhubungan, ketergantungan, dan saling mendukung secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

Secara garis besar sistem merupakan suatu kumpulan komponen dan elemen yang saling terintegrasi, komponen yang terorganisir dan bekerja sama dalam mewujudkan suatu tujuan tertentu.

Menurut Sutanto dalam Djahir dan Pratita (2015:6) mengemukakan bahwa “sistem adalah kumpulan/grup dari subsistem/bagian/komponen apapun, baik fisik ataupun nonfisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Sedangkan menurut Mulyani (2016:2) menyatakan bahwa “sistem bisa diartikan sebagai sekumpulan sub sistem, komponen yang saling bekerja sama dengan tujuan yang sama untuk menghasilkan output yang sudah ditentukan sebelumnya”. Selain itu menurut Hutahaean (2015:2) mengemukakan bahwa “sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran yang tertentu”. Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kumpulan komponen dari subsistem yang saling bekerja sama dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan untuk menghasilkan output dalam mencapai tujuan tertentu.

Suatu sistem mempunyai ciri-ciri karakteristik yang terdapat pada sekumpulan elemen yang harus dipahami dalam mengidentifikasi pembuatan sistem. Adapun karakteristik sistem (Hutahaean, 2015:3) yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Komponen
Sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk membentuk satu kesatuan. Komponen sistem dapat berupa sub sistem atau bagian-bagian dari sistem.
2. Batasan sistem (boundary)
Daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luar dinamakan dengan batasan sistem. Batasan sistem ini memungkinkan sistem dipandang sebagai satu kesatuan dan juga menunjukkan ruang lingkup (scope) dari sistem tersebut.
3. Lingkungan luar sistem (environment)
Apun yang berada di luar batas dari sistem dan mempengaruhi sistem tersebut dinamakan dengan lingkungan luar sistem. Lingkungan luar yang bersifat menguntungkan wajib dipelihara dan yang merugikan harus dikendalikan agar tidak mengganggu kelangsungan sistem.
4. Penghubung sistem (interface)

Media penghubung diperlukan untuk mengalirkan sumber-sumber daya dari sub sistem ke sub sistem lainnya dinamakan dengan penghubung sistem.

5. Masukkan sistem (input)

Energi yang dimasukkan ke dalam sistem dinamakan dengan masukan sistem (input) dapat berupa perawatan dan masukan sinyal. Perawatan ini berfungsi agar sistem dapat beroperasi dan masukan sinyal adalah energi yang diproses untuk menghasilkan keluaran (output).

6. Keluaran sistem (output)

Hasil dari energi yang telah diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dinamakan dengan keluaran sistem (output). Informasi merupakan contoh keluaran sistem.

2.2.2 Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan

Pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby mengatakan bahwa pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan publik berasal dari bahasa Inggris Public yang berarti umum, masyarakat, Negara atau dapat juga dikatakan orang banyak. Menurut Chaer pelayanan publik (public service) berarti pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Jadi pelayanan publik adalah sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan ketentuan pokok dan tata aturan yang berlaku di organisasi/instansi.

Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2006) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Menurut Anita dan Retno (2004) pengertian pelayanan adalah “Kegiatan yang dilakukan seseorang atau perusahaan untuk memberikan nilai pada konsumen berdasarkan sumber dari mark plus”. Pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta

dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu:

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang. Cinta dan kasih sayang membuat manusia bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat.
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya. Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal.

2.2.3 Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan Publik

Pelayanan publik (public service) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2000) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi (Westra, 1981 :81) diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Sedangkan Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan Publik Menurut Keputusan menteri pemberdayaan aparatur Negara (MENPAN) nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

- c) Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi, Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha milik Negara, Badan Hukum milik Negara dan Badan Usaha milik Daerah.
- d) Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik.
- e) Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g) Biaya pelayanan publik adalah segala (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan 3 tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h) Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik, menurut LAN (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut :

1. Pola pelayanan fungsional ; yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu ; yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan satu atap ; yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat / tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat ; yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku coordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah

Dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu negara, unsur yang dilayani adalah unsur publik atau masyarakat, baik publik yang bersifat internal (unsur pemerintah) maupun publik eksternal (unsur masyarakat), oleh karena itu dapat diketahui bahwa pelayanan publik tidak lain adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakat secara umum, baik masyarakat internal maupun masyarakat eksternal oleh lembaga-lembaga birokrasi pemerintah, khususnya dalam proses pemenuhan kebutuhan dasar dari masyarakat seperti kebutuhan akan rasa aman, rasa tertib, rasa tentram, kebutuhan sandang dan pangan, kebutuhan bidang pendidikan serta kebutuhan dasar masyarakat lainnya, yang terus bertambah seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk.

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136) merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin penggunaan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, pelayanan publik pada hakekatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah.

Terkait dengan kesadaran aparatur pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Wasistiono (2003:41) bahwa; dalam kenyataannya, belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya suatu pelayanan. Bahkan terkadang muncul ungkapan "kalau dapat dipersulit, mengapa dipermudah?", yang selalu beredar dikalangan aparatur pemerintah dalam proses pelayanan publik, hal ini menunjukkan bahwa mereka pada umumnya belum sadar mengenai posisinya sebagai pelayan masyarakat dan juga filosofi pelayanan itu sendiri. Fakta lain juga menunjukkan bahwa kurikulum pendidikan dan pelatihan bagi aparatur pemerintah pada berbagai jenis dan jenjang, kurang memberi muatan pada aspek manajemen pelayanan umum. Diklat penjenjangan, Diklat teknis maupun pendidikan jangka panjang untuk aparatur pemerintah seringkali lebih menekankan pada aspek administrasi kepemimpinan dan sedikit substansi keilmuan.

Lebih lanjut dinyatakan oleh Wasistiono (2003;41) tentang arti pentingnya suatu pelayanan publik, yakni; ada beberapa alasan mendasar mengapa perhatian pemerintah terhadap arti pentingnya suatu manajemen pelayanan publik masih berada pada kategori rendah. Alasan-alasan tersebut antara lain:

- a. Instansi pemerintah pada umumnya dalam aktivitasnya menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga pada umumnya di dalam pelaksanaannya tidak terdapat adanya suatu bentuk iklim kompetisi di dalamnya dari berbagai unsur masyarakat, padahal tanpa adanya kompetisi atau iklim persaingan tidak akan tercipta efisien dan peningkatan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.
- b. Dalam menjalankan berbagai aktivitas dan kegiatannya, aparatur pemerintah pada umumnya lebih banyak mengandalkan kepada berbagai

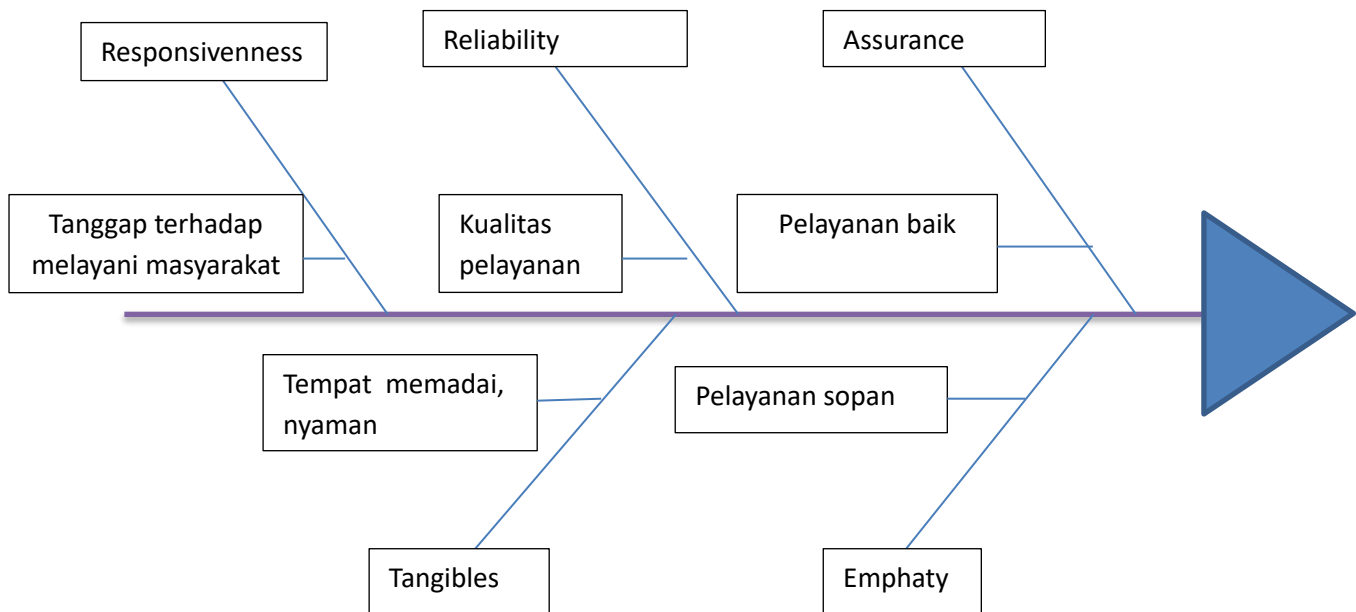
- kewenangan lembaga-lembaga pemerintah dari pada mempertimbangkan peluang-peluang dalam kekuatan pasar ataupun kebutuhan dari konsumen.
- c. Belum atau tidak diadakannya berbagai bentuk akuntabilitas terhadap berbagai kegiatan dari suatu instansi birokrasi pemerintah, baik penerapan akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun ke atas. Hal ini disebabkan karena belum adanya tolok ukur terhadap kinerja dari setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan suatu standar operasional yang dapat diterima secara umum, sehingga pelayanan publik masih bersifat seadanya sekedar untuk memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan sebagai fungsi dasar pemerintah.
 - d. Dalam berbagai bentuk aktivitasnya, aparatur pemerintah seringkali terjebak pada suatu pandangan “etic”, yakni lebih mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (instansi birokrasi pemerintah), dari pada pandangan “emic”, yakni suatu pandangan dari mereka yang menerima jasa layanan publik dari lembaga pemerintah.
 - e. Disisi lain yakni kesadaran dari sebagian besar anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih berada pada kategori relatif masih rendah, sehingga mereka akan lebih cenderung untuk menerima begitu saja (apatis) terhadap bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh unsur instansi birokrasi pemerintah yang bersifat cuma-cuma, atau betrorientasi kepada kepentingan sosial masyarakat yang dilayaninya.
 - f. Proses penyelenggaraan dari suatu pemerintahan oleh instansi pemerintah yang tidak terlihat adanya keinginan untuk mengedepankan nilai-nilai demokratis dan cenderung bersifat represif seperti yang selama ini dipraktekkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka lebih terlihat selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial (pengawasan partisipatif) dari unsur masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Pelayanan public dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Fakta bahwa pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif sering menjadi bahasan, baik dari segi tulisan maupun penelitian. Permasalahan pelayanan publik yang tidak efektif ini dipicu oleh beberapa hal yang kompleks, mulai dari budaya organisasi yang masih bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem reward dalam birokrasi Indonesia, lemahnya mekanisme punishment,

bagi aparat birokrasi, rendahnya kemampuan aparat birokrasi untuk melakukan tindakan diskresi, serta kelangkaan komitmen pimpinan daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan transparan. Di masa otonomi daerah yang memberi keleluasaan bagi setiap kabupaten/kota untuk menjalankan pemerintahan atas dasar kebutuhan dan kepentingan daerah sendiri ternyata juga belum mampu mewujudkan pelayanan publik yang efektif.

2.3 Kerangka Berpikir



BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena, yaitu dengan menjelaskan ataupun menerangkan sebuah peristiwa. Karena dalam pengumpulan data sampai dalam analisis data, peneliti memperoleh data obyektif yang sebanyak mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada. Menurut Suharsimi Arikunto : “Dan apabila penelitian bermaksud mengetahui keadaan mengenai apa dan bagaimana, berapa banyak, sejauh mana, dan sebagaimana, maka penelitiannya bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan atau menerangkan peristiwa”. Dalam penelitian ini penulis mengungkapkan data-data tentang Sistem Pelayanan Publik di kantor kelurahan Sukabumi Indah Bandar Lampung.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengubahan pada variabel - variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis mengungkapkan data-data tentang Sistem Pelayanan Publik di kantor kelurahan Sukabumi Indah Bandar Lampung.

3.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan judul penelitian ini peneliti meneliti sistem pelayanan publik di kantor kelurahan Sukabumi Indah Bandar Lampung. Peneliti menggunakan fokus terhadap bagaimana sistem pelayanan publik yang diberikan dari Lurah dan staff atau pegawai kepada masyarakat Sukabumi Indah Bandar Lampung. Hal ini dapat mencakup pelayanan administratif, sosial, dan keamanan masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wilayah di mana penelitian dilakukan. Lokasi ini sangat penting dalam penelitian karena dapat memengaruhi hasil dan kesimpulan dari

penelitian tersebut. Pemilihan lokasi penelitian harus didasarkan pada pertimbangan yang sesuai dengan tujuan penelitian dan metode yang akan digunakan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sukabumi Indah Jl. Asahan No.1, Sukabumi Indah, Kec. Sukabumi, Kota Bandar Lampung, Lampung 35134

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data adalah keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau anggapan. Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, symbol, kode, dan lainnya. Berdasarkan sumbernya data dapat digolongkan menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder.

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti dapat pula berasal dari lapangan atau objek tempat penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data primer langsung dari tempat penelitian, yakni dengan cara wawancara kepada sekertaris lurah serta staff di kantor kelurahan Sukabumi Indah.

Data sekunder

Selain data primer sebagai pendukung dalam penelitian ini penulis juga menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Data sekunder bisa diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan, maupun dari pihak lainnya. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berjudul laporan dan sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari kantor kelurahan Sukabumi Indah, jurnal, skripsi, serta data lainya yang dapat membantu agar data menjadi relevan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Adapun teknik pengumpulan data ini yang digunakan dalam penelitian adalah;

- 1. Observasi**

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki meliputi kegiatan pengamatan perhatian suatu objek dengan menggunakan alat indra. Teknik observasi ini merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap objek, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sementara penelitian ini, menggunakan cara pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap objek. Objek ini digunakan untuk memperoleh data dan gambaran yang lebih luas

mengenai permasalahan yang diteliti, mulai dari mengamati langsung bagaimana sistem pelayanan di kantor kelurahan dan masyarakat dilingkungan sekitar.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung pada subjek penelitian, namun melalui dokumen yang digunakan berupa buku harian, Koran, traskip, dan referensi lainnya.

3. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil tatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (Interview guide). Wawancara yang dilakukan penulis dalam penelitian ini menggunakan wawancara semistruktur yang mana peneliti dengan pihak yang diajak wawancara ini lebih terbuka dan bertahap yang mana ketika peneliti merasa data yang diperoleh kurang, maka peneliti dapat datang kembali untuk melakukan wawancara. Wawancara dalam penelitian ini, penulis mewawancarai sekretaris kelurahan Sukabumi Indah serta staf-staf yang lainnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis.

Menurut miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis” (Ulber Silalahi, 2009: 339).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi Data

Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan

transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi, yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara: melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

3.6.2 Triangulasi

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330).

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

Denzin (dalam Moloeng, 2004), membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber.

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, 1987:331). Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

- Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- 2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sementara itu, dalam catatan Tedi Cahyono dilengkapi bahwa dalam riset kualitatif triangulasi merupakan proses yang harus dilalui oleh seorang peneliti disamping proses lainnya, dimana proses ini menentukan aspek validitas informasi yang diperoleh untuk kemudian disusun dalam suatu penelitian. teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. Model triangulasi diajukan untuk menghilangkan dikotomi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga benar-benar ditemukan teori yang tepat.

Murti B., 2006 menyatakan bahwa tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset. Dengan demikian triangulasi memiliki arti penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif dan kuantitatif, sedangkan menurut Yin R.K, 2003 menyatakan bahwa pengumpulan data triangulasi (triangulation) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi.

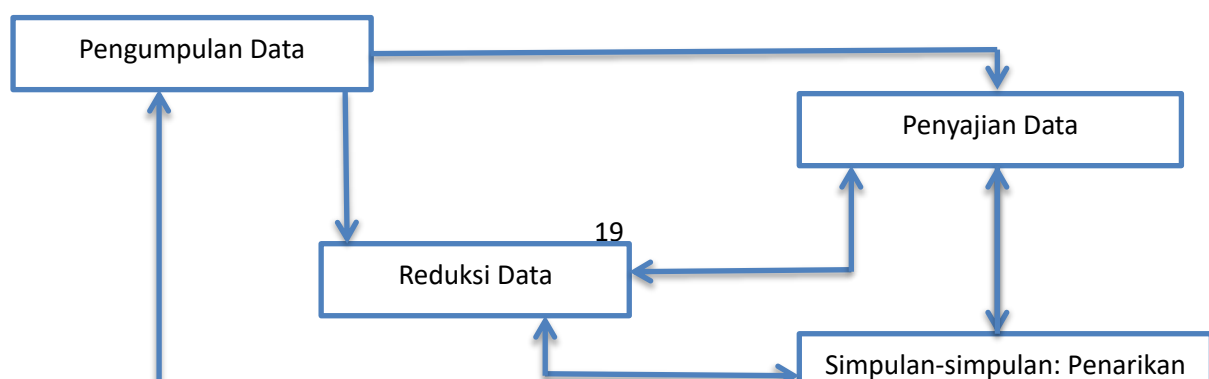
Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Ulber Silalahi, 2009: 340). Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.

3.6.3 Menarik Kesimpulan

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mula belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan-kesimpulan “final” akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan pemberi dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal.

Gambar 1. Model Analisis Data



3.7 Teknik Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320).

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007:270).

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

- a) Perpanjangan Pengamatan
- b) Meningkatkan kecermatan dalam penelitian
- c) Triangulasi
 - Wiliam Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2007:273).
 - 1) Triangulasi Sumber
Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2007:274).
 - 2) Triangulasi Teknik
Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2007:274).
 - 3) Triangulasi Waktu
Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji

menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2007:274).

2. Transferability

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276).

3. Dependability

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang dependability atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula.

4. Confirmability

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji confirmability penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Tempat Penelitian

4.1.1 Deskripsi Kelurahan Sukabumi Indah

Kelurahan Sukabumi Indah merupakan pemekaran dari kelurahan sukabumi kecamatan Sukarame, berdasarkan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Penghapusan, dan penggabungan Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bandar Lampung. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pemekaran kecamatan dan kelurahan yang semula berjumlah 98 kelurahan menjadi 126 kelurahan. Perubahan atas peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 04 Tahun 2012 kecamatan Sukabumi, merupakan penggabungan dari kecamatan Sukabumi, Kecamatan Tanjung Karang Timur dan Kecamatan Panjang. Dengan batas – batas wilayah Kelurahan Sukabumi Indah adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Sukarame Kecamatan Sukarame

Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Campang Raya Kecamatan Sukabumi

Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Campang Raya Kecamatan Sukabumi

Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Kalibalau Kencana Kecamatan Kedamaian

Kelurahan Sukabumi Indah memiliki beberapa potensi dasar, diantaranya yaitu :

- **Potensi Alam**

Potensi alam berupa pertambangan / galian memang tidak ada, tetapi sesuai dengan bentuk geografis kelurahan Sukabumi Indah yang sebagian wilayahnya berada di jalan protokol seperti jalan Pulau Titayasa berpotensi untuk berkembang menjadi wilayah pertokoan swasta dan usaha lainnya, sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari Pajak dan Retribusi.

- **Potensi Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia pada kelurahan Sukabumi Indah cukup potensial, hal ini dapat tergambar dari tingkat intelektual masyarakat yang berpendidikan diatas SLTP.

- **Luas dan Tata Guna Tanah**

Luas Kelurahan Sukabumi Indah adalah 271 Hektar dengan ketinggian 118 m dari permukaan laut. Tata guna tanahnya sebagian besar untuk permukiman dan tanah kosong

- **Tingkat Kesuburan Tanah**

Kesuburan tanah di Kelurahan Sukabumi Indah jika ditinjau dari tanaman keras seperti penghijauan di halaman rumah penduduk termasuk kategori subur. Di kelurahan Sukabumi

Indah tidak terdapat tanah pertanian kecuali tanah perkarangan penduduk yang dimanfaatkan untuk tanaman tumbuhan seperti tanaman bumbu – bumbu, obat – obatan, dan tanaman penghijauan yang semuanya itu banyak manfaatnya untuk keperluan rumah tangga.

- Air

Untuk memenuhi kebutuhan hidup akan air masyarakat di Kelurahan Sukabumi Indah menggunakan air yang berasal dari beberapa sumber air antara lain : sumur gali, sumur bor, dan PDAM.

VISI

Terwujudnya pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kinerja aparatur melalui partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

MISI

- Meningkatkan tertib administrasi yang berkualitas dinamis dan bertanggung jawab
- Menyelenggarakan pemerintahan yang bersih, berwibawa, jujur dan berkeadilan rakyat,
- Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan yang demokratis berkeadilan bagi masyarakat.

4.1.2 Data Aparat Kelurahan Sukabumi Indah

Nama / NIP	Jabatan
Hi. M.Amin, BA 196110101981011006	Lurah
Wawi Irawan, S, Sos 196811111992031009	Sekretaris Kelurahan
Rosnawati, SE. 197406101996032001	Kasie Pemerintahan dan Pelayanan Umum
Farozi, S,Sos 196805011988031002	Kasie Pemberdayaan Masyarakat
Yantini 196805011988031002	Kasie Pembangunan
Selvia Ningsih, SSTP 198005201998102001	Kasie Trantib
Fitri Lorita 197804212007012009	Staff Kelurahan
Milasari 197707142009022004	Staff Kelurahan
Gustiyan Putri 198602222009022005	Staff Kelurahan
Refki Sufia Romli	Staff Kelurahan
Ahmad	Staff Kelurahan

4.2 Tata Kerja Kelurahan Sukabumi Indah

4.2.1 Kedudukan dan Tugas Pokok Kelurahan

Perangkat kelurahan merupakan bagian dari pemerintahan tingkat paling bawah di Indonesia, yaitu tingkat kelurahan atau desa. Perangkat kelurahan terdiri dari;

- Lurah berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Camat, mempunyai tugas memimpin dan merencanakan, mengkoordinasikan, memantau, dan menyelenggarakan serta mengendalikan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kelurahan dan urusan menyelenggarakan dan mengawasi serta mengevaluasi kegiatan di kelurahan, membagi tugas dan mengatur serta memberi petunjuk kegiatan kepada bawahan dan memberikan laporan kepada pimpinan sehingga kegiatan di kelurahan berjalan dengan baik, efektif dan efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Sekretaris: Sekretaris kelurahan adalah pejabat yang membantu Lurah dalam tugas administratif. Mereka bertanggung jawab untuk mengelola arsip, dokumen, dan membantu dalam proses administrasi sehari-hari.
- Kasie Pemerintahan adalah pejabat atau staf berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah, yang mempunyai tugas pokok membantu lurah dalam merencanakan dan mengontrol perumusan kebijakan tugas-tugas pemerintahan di kelurahan, pembinaan Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT), member petunjuk dan member tugas serta membimbing bawahan, memeriksa dan mengoreksi hasil kerja bawahan, dan membuat laporan seksi tata pemerintahan, sehingga berhasil guna dan berdaya guna, efektif dan efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Kasie Pemberdayaan Masyarakat biasanya merujuk kepada seorang kepala seksi atau kasie yang bertanggung jawab dalam suatu organisasi atau lembaga untuk mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kemampuan masyarakat dalam berbagai aspek, seperti ekonomi, sosial, dan pendidikan. Tugas utamanya adalah memfasilitasi, mengawasi, dan mendukung inisiatif yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengambil peran aktif dalam pengambilan keputusan dan perbaikan kondisi hidup mereka.
- Kasie pembangunan adalah jabatan atau posisi yang biasanya ada di dalam suatu instansi pemerintah atau lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan koordinasi berbagai program atau proyek pembangunan di suatu wilayah atau daerah. Tugas seorang Kasie Pembangunan melibatkan perencanaan, pengawasan, dan pelaksanaan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memajukan dan mengembangkan aspek-aspek tertentu dalam wilayah tersebut, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan sebagainya.
- Kasie Trantib adalah singkatan dari "Kepala Seksi Ketertiban dan Ketertiban." Ini adalah jabatan atau posisi di dalam suatu organisasi atau instansi yang

bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan masalah-masalah terkait dengan ketertiban dan ketertiban masyarakat, seringkali dalam konteks pemerintahan atau kepolisian. Kasie Trantib biasanya memiliki wewenang untuk menjalankan tugas-tugas terkait penegakan hukum, pemeliharaan ketertiban umum, dan penanganan masalah keamanan.

4.3 Hasil dan Pembahasan

4.3.1 Kualitas Sistem Pelayanan Publik di Kelurahan Sukabumi Indah

Fungsi penyelenggaraan yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting, bahkan peranannya sangat luas, bahkan berkaitan dengan kepentingan umum, khususnya kepentingan seluruh masyarakat. Pelayanan publik kini menjadi bagian dari kebutuhan setiap masyarakat. Setiap administrasi publik harus berupaya memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

Hal serupa juga terjadi pada kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sukabumi Indah Bandar Lampung. Jenis pelayanan Kantor Kelurahan Sukabumi Indah antara lain surat rekomendasi penerbitan KTP, surat pengantar penerbitan kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan miskin, dan surat keterangan orang, surat warisan, surat hak milik atas tanah, surat keterangan instalasi listrik, akta kelahiran, sertifikat, sertifikat penambahan nama pada kartu keluarga. Untuk menentukan kualitas pelayanan pegawai diperlukan ukuran-ukuran dasar untuk menentukan kualitas pelayanan. Dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah Bukti fisik (tangible s), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy).

A. Bukti fisik (tangible)

Bukti fisik yang bermakna khususnya fasilitas atau perlengkapan yang digunakan untuk menunjang pelayanan di Kantor Kecamatan Sukabumi Indah dapat dipertimbangkan berdasarkan ketersediaan fasilitas fisik ruangan, peralatan dan kebersihan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan ruang. Fasilitas menunjang keberhasilan suatu usaha yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena tanpa fasilitas maka kegiatan apapun yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Dalam hal ini fasilitas yang ada di kantor Kelurahan Sukabumi Indah sudah memadai, hal ini terlihat bahwa fasilitas yang ada di kantor kabupaten Sukabumi Indah sudah memadai.

B. Keandalan (reliability)

Kehandalan (reliability) kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu dan ketepatan waktu dalam memberikan setiap pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan seorang karyawan sangat ditentukan oleh tingkat kemampuannya yang tercermin dalam perilakunya sehari-hari. Kapasitas yang tinggi akan membantu mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya dengan lebih cepat, dalam hal ini pelayanan yang tersedia di kantor sub wilayah

Sukabumi Indah, sebaliknya jika kapasitas staf rendah maka cenderung menuju ke arah tujuan yang ingin dicapai organisasi. akan lambat bahkan melenceng dari rencana awal. Kapasitas yang dimaksud adalah seberapa cepat pegawai menyampaikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Daya tanggap (responsiveness)

Daya tanggap (responsiveness) yaitu merupakan kerelaan dan keinginan staff Kantor Kelurahan Sukabumi Indah dalam membantu kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan serta respon yang baik, cepat, tepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

D. Jaminan (assurance)

Jaminan (assurance) dalam hal ini merujuk pada sikap pegawai Kantor Kelurahan Sukabumi Indah dalam memberikan jaminan atau kepastian mengenai pelayanan publik kepada masyarakat. Aspek terjamin adalah aspek kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keramahan dan sikap serta sifat dapat dipercaya dari petugas dalam memberikan pelayanan. Staf yang ramah akan menjadi salah satu faktor yang membantu pengguna jasa memberikan ulasan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan.

E. Perhatian (empathy)

Perhatian (empathy), yaitu merupakan rasa peduli yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pegawai dalam hubungan komunikasi yang baik dan memahami keinginan atau kebutuhan masyarakat serta kesediaan pegawai Kantor Kelurahan Sukabumi Indah dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kemajuan, keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi atau instansi yang khusus bertanggung jawab di bidang teknis pelayanan. Dalam hal ini kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sukabumi Indah dalam memberikan fasilitas kepada pengguna jasa sudah memadai, namun ketersediaan fasilitas seperti jumlah kursi di ruang tunggu belum mencukupi kebutuhan masyarakat. Terkait dengan keandalan atau kapasitas, dalam hal ini kecepatan khususnya pada bidang pelayanan masih belum cukup cepat karena penyelesaian permasalahan pelayanan belum dapat diselesaikan dengan cepat sesuai dengan kondisi waktu yang telah ditentukan. Daya tanggap dan kepastian staff atau pegawai belum memenuhi harapan masyarakat dan kepedulian staff atau pegawai belum mampu memahami kebutuhan masyarakat dan belum bisa memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Sukabumi Indah Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung adalah sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan.

5.2 Saran

Agar kedepannya para staff atau pegawai Kantor Kelurahan Sukabumi Indah Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung dapat lebih meningkatkan efisiensi dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat, staff atau pegawai juga harus bertanggung jawab dan ramah tamah, mampu memberikan pelayanan dan dapat memahami kebutuhan masyarakat serta perlu dilakukan penambahan fasilitas berupa kursi-kursi di ruang tunggu untuk dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat selama menunggu proses pelayanan. .

Staff atau pegawai Kantor Kelurahan Sukabumi Indah Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung agar lebih meningkatkan sumber daya manusia dan kedisiplinannya melalui pelatihan pemberian pelayanan untuk kualitas pelayanan yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). *Pelayanan Publik*, 148.
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas pelayanan publik di kelurahan kakaskasen dua kecamatan tomohon utara kota tomohon. *Jurnal eksekutif*, 2(2).
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, 1(02).
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028-1034.
- Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567-2574.
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225-230.
- Rondonuwu, B. C., Lopian, M. T., & Kairupan, J. K. (2017). Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(3).
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Sirajuddin, I. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1-14.
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99-108.
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99-108.

Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143-154.

Anggiawan, D. D., Pandie, E., & Boru, M. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Bakunase Kota Kupang Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Web. *J-Icon: Jurnal Komputer dan Informatika*, 6(2), 8-13.

Susila, L. N. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan kantor kelurahan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development*, 1(1).

Hantoro, N. M. (2016). Perubahan status desa menjadi kelurahan dalam sistem ketatanegaraan. *Kajian*, 18(4), 237-254.

Suparman, H. A. (2016). Penegakan Hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 31(2), 177-182.

Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.

Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).