

KUALITAS PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR KELURAHAN KARANG ASAM ULU KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA

Nurul Handayani¹

Abstrak

Nurul Handayani, Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Syahrani, M.Si dan Ibu Santi Rande, S.Sos, M.Si.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu.

Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Sementara fokus penelitian ini adalah : 1. Kualitas Pelayanan Prima yang meliputi : a. Partisipatif, b. Transparansi, c. Akuntabilitas, dan 2. Faktor-faktor penghambat Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu dalam hal mewujudkan kualitas pelayanan prima yang menjadi visi Kelurahan Karang Asam Ulu sudah terlaksana dengan baik dalam hal partisipatif, transparansi, dan akuntabilitas sudah dapat terlaksana dengan baik karena masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan. Namun untuk. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai, dan kurangnya pegawai yang ada di kelurahan khususnya pegawai negeri sipil.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang sedemikian pesatnya mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat.

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : Nurulhandayani1108@gmail.com

Dalam perkembangan yang ada, pengaruh dari globalisasi telah dirasakan di Indonesia sejak lama, salah satunya adalah dampak distributif, dimana terjadi ketidakmerataan pembangunan, pendidikan, dan lainnya di berbagai daerah. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah khususnya kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, dalam arti daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah.

Kewenangan yang dimiliki daerah antara lain membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Dengan kewenangan yang dimiliki, pemerintah daerah khususnya pemerintah kabupaten/kota wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah masing-masing dengan melaksanakan pelayanan prima.

Upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sering kali terkendala dengan lemahnya kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur negara. Itu sebabnya diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Walaupun dalam kualitas pelayanan publik sampai saat ini masih belum sesuai dengan diharapkan, tetapi sampai saat ini pula pemerintah senantiasa memperbaiki tingkat kinerja pelayanan. Hal ini terbukti dengan adanya aturan atau ketentuan perundang-undangan yang telah diterbitkan dan senantiasa diperbaharui oleh pemerintah, untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada publik. Aturan perundang-undangan yang telah diterbitkan oleh pemerintah ialah, Undang-Undang No. 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permen PAN No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, SK. Menpan No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Selanjutnya surat keputusan ini diperkuat lagi oleh Instruksi Presiden (Inpres) No.1 Tahun 1995 yang berisi penugasan kepada MENPAN untuk memimpin dan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dianggap perlu agar dapat segera meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat.

Namun untuk menciptakan kondisi tersebut nampaknya masih memerlukan proses agar pegawai kantor dapat meningkatkan pelayanan publik yang prima. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil observasi sementara di Kantor Kelurahan

Karang Asam Ulu Kota Samarinda, terdapat indikasi yang mengarah pada rendahnya tingkat kualitas pelayanan prima antara lain :

1. Masih banyaknya pegawai yang tidak mentaati jam masuk kerja, jam pulang kerja, dan jam istirahat kerja.
2. Kurangnya berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Contoh informasi tersebut ialah pengurusan surat-surat (KTP dan KK), waktu penyelesaian pelayanan, dan rincian biaya pelayanan.
3. Kurangnya rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan. Contohnya ialah ketepatan waktu pegawai dalam menyelenggarakan segala bentuk pelayanan kepada masyarakat, ketelitian hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai pekerjaannya, dan jaminan kebebasan bagi masyarakat dari pungutan liar.

Melihat pentingnya kualitas pelayanan prima dan sangat menentukan dalam usaha memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, maka penulis tertarik mengadakan penelitian ke dalam hal tersebut, karena masalah kualitas pelayanan prima merupakan masalah yang terbukti menjadi salah satu faktor keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Dengan adanya berbagai aturan perundang-undangan yang menjadi dasar dilaksanakannya sebuah pelayanan prima di Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu terhadap masyarakat, perlu diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu memang telah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan juga telah memenuhi keinginan masyarakat. Dengan uraian diatas maka penulis tertarik untuk memilih judul : “Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kualitas pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu.

Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang penulis paparkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.
 - b. Untuk melatih penulis berpikir secara ilmiah guna keperluan nyata pada masa yang akan datang.
 - c. Secara akademis memberi kontribusi keilmuan tentang kualitas pelayanan prima yang dilakukan oleh Kelurahan Karang Asam Ulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima berupa sumbangsih bagi kajian administrasi negara.
2. Manfaat Secara Praktis
 - a. Memberikan informasi bagi pembaca pada umumnya dan bagi pemerintah pada khususnya, mengenai kualitas pelayanan prima. Dengan demikian dapat diketahui permasalahan-permasalahan yang muncul dalam mewujudkan kualitas pelayanan prima sehingga bisa memberikan masukan bagi pemerintah untuk mengatasinya, dan pada akhirnya terwujud pelayanan prima yang berkualitas.
 - b. Untuk Instansi penelitian ini dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan menentukan kebijakan instansi yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan juga didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. menurut Kotler (2002:83) definisi 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. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Kualitas Pelayanan

Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayannya, sedangkan dari dasar nilai, maka kualitas pelayanan itu merupakan

hubungan antara kegunaan/kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan/konsumen/masyarakat.

Evans dan Lindsay (dalam Ibrahim, 2008:24) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yaitu :

1. Segi pelanggan (masyarakat atau konsumen), tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada konsumen, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan.
2. Segi dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya.
3. Segi dasar pemakainya, bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/konsumen/masyarakat.

Kriteria Kualitas Pelayanan

Kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa sekaligus membedakannya dari barang menurut Gasperz (dalam Sedarmayanti 2014:266) adalah :

1. Pelayanan merupakan output tak berbentuk.
2. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
3. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
4. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses pelayanan.
6. Keterampilan personal “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
7. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi tinggi dari individu pemberi pelayanan.
9. Perusahaan pada umumnya bersifat padat karya.
10. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
11. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif.
12. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
13. Pilihan penetapan harga lebih rumit.

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Thoha (dalam Ismail, 2010:20) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong dan dialogis.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang professional, dengan

demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

Menurut Sedarmayanti (2014:271) pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah). Hal yang melekat dalam pelayanan prima :

1. Keramahan
2. Kredibilitas
3. Akses
4. Penampilan fasilitas
5. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Prinsip-Prinsip Dasar Pelayanan Prima

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2014:273) strategi pelayanan prima yang mengacu keputusan/keinginan pelanggan dapat di tempuh melalui :

1. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan).
2. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua aparatur yang member pelayanan.
3. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
4. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tepat guna.
5. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Kualitas Pelayanan Prima

Selanjutnya Sinambela dkk (dalam Pasolong, 2010:133) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kelurahan

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dalam pasal 127 ayat 1 menjelaskan bahwa kelurahan di bentuk di wilayah kecamatan dengan peraturan daerah berpedoman dengan peraturan pemerintah. Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari bupati/walikota.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan judul yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini maka definisi konsepsional dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Prima adalah, pelayanan yang mempunyai tujuan utama dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yang memenuhi partisipatif, transparansi, dan akuntabilitas yang diberikan oleh aparatur pemerintahan di Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.(Moleong 2006:11).

Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan prima meliputi :
 - a. Partisipatif, peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - b. Transparansi, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta mudah dimengerti.
 - c. Akuntabilitas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu.

Sumber Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung, maka akan dibutuhkan informasi yang ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:53-54) berpendapat bahwa *Purposive Sampling* adalah adalah menentukan subjek/objek sesuai tujuan, teknik sampling ini digunakan dengan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis yang berdasarkan

kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif. Sedangkan *Accidental Sampling* adalah menurut Pasolong (2012:107) adalah suatu teknik penarikan sampel yang paling sederhana, karena peneliti memperoleh sampel dengan cara kebetulan saja di lokasi penelitian dengan tidak menggunakan perencanaan tertentu. Adapun yang menjadi key-informan adalah Lurah dan Sekretaris Lurah Karang Asam Ulu Kota Samarinda, sedangkan yang menjadi *informan* yaitu Kasi dan Staf Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda. Untuk *informan* lainnya adalah Ketua RT dan masyarakat menggunakan tehnik *Accidental Sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong (2012:130) Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer, untuk kebutuhan suatu penelitian Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan *Library Research* yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku – buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan *Field Work Research* yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 - a. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan yang ada.
 - b. Wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*).
 - c. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip, yang relevan dengan penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2013:91-100), menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas empat komponen, yaitu terdiri dari empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

Gambaran Umum Kelurahan Karang Asam Ulu

Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang berada di Jalan Ir. Sutami Kota Samarinda. Kelurahan Karang Asam Ulu terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 14 tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan. Memiliki luas 163,51 Ha dengan kondisi geografis memiliki ketinggian tanah dari permukaan laut antara 10-200 M, dengan curah hujan rata-

rata 1.980mm/tahun dan memiliki suhu rata-rata 24-32°C dengan jumlah pegawai 15 orang dan jumlah penduduk 16.057 jiwa yang dipimpin oleh Bapak Muhammad Yansyah, SE, MH mulai tanggal 26-01-2011 sampai sekarang. Kelurahan Karang Asam Ulu memiliki batas-batas wilayah yang memisahkan Kelurahan Karang Asam Ulu dengan kelurahan disekitarnya yaitu :

Sebelah Utara	: Kelurahan Karang Asam Ilir
Sebelah Selatan	: Kelurahan Loa Bakung
Sebelah Timur	: Kelurahan Loa Bahu
Sebelah Barat	: Sungai Mahakam

Visi dan Misi Kelurahan Karang Asam Ulu

Visi sendiri memiliki makna sebagai perwujudan impian kedepan, mengenai ke mana akan diarahkan dan apa yang akan dicapai maupun diperoleh oleh sebuah organisasi. Maka Visi Kelurahan Karang Asam Ulu yaitu “Terwujudnya Pelayanan Prima dan Peran Aktif Masyarakat Dalam Pembangunan”, Untuk mewujudkan visi tersebut maka misi yang dilaksanakan Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu adalah :

1. Memberikan pelayanan yang CERMAT (cepat, ramah, mudah, dan transparan).
2. Melaksanakan sosialisasi program pemerintahan.
3. Melaksanakan kegiatan pembangunan dengan meningkatkan partisipasi dan gotong royong masyarakat.
4. Meningkatkan peranan perempuan dalam pembangunan.
5. Menggerakkan sentra usaha kecil yang bersumber pada potensin yang ada.
6. Meningkatkan SDM melalui pendidikan wajib belajar 12 tahun dan pelantikan.
7. Melaksanakan perbaikan lingkungan yang bersih dan sehat.
8. Meningkatkan keamanan dan ketertiban.

Hasil Penelitian

Partisipatif

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa, partisipatif masyarakat sudah ikut berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima, dengan memberikan aspirasinya dengan baik ke Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu. Kepala Seksi dan staf yang ada di Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu juga telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, dengan menindak lanjuti secara langsung turun ke lapangan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Sehingga kualitas pelayanan prima mampu mendorong masyarakat untuk terus memberikan aspirasi masyarakat yang ada di Kelurahan Karang Asam Ulu.

Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa didalam mewujudkan kualitas pelayann prima selama ini pihak kelurahan telah

memberikan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan telah terlaksana dengan baik.

Staf kelurahan yang ada di Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu ini juga sangat cepat merespon apabila ada masyarakat yang datang ke kelurahan, dengan menanyakan langsung keperluan dari masyarakat tersebut. Masyarakat juga merasa bahwa prosedur pelayanan yang ada di kelurahan ini mudah di ikuti, Dengan SOP (Standar Pelayanan Operasional) yang diletakkan diatas pintu masuk Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu sudah dapat membuat masyarakat mengetahui dengan mudah persyaratan-persyaratan untuk mengurus surat nikah, KTP, akte kelahiran dan lain-lain.

Akuntabilitas

Dari hasil penelitian di lapangan, penulis mengambil kesimpulan berdasarkan hasil wawancara kepada tanggung jawab kasi dan staf –staf yang ada di Kelurahan Karang Asam Ulu sudah memberikan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan secara sosial berupa Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dan menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu, dan tidak melakukan pungutan liar kepada masyarakat. Setiap melayani masyarakat, pihak kelurahan memberikan pelayanan yang adil, tidak pernah membedakan masyarakat didalam memberikan pelayanan yang prima.

Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu

Dari hasil yang di dapat penulis di lapangan bahwa sarana dan prasarana yang belum memadai serta kurangnya pegawai yang masih perlu penambahan untuk untuk menunjang pihak kelurahan dalam memberikan pelayanan yang prima.

PEMBAHASAN

Partisipatif

Secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima di Kelurahan Karang Asam Ulu dalam hal partisipatif sudah maksimal, karena masyarakat sudah ikut berperan aktif dalam memberikan aspirasi, saran ataupun melporkan pengaduan permasalahan yang dihadapi. Kasi dan staf yang ada di Kelurahan Karang Asam Ulu sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, dan melaksanakannya dengan baik.

Transparan

Secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Karang Asam Ulu sudah terlaksana dengan baik. Karena dalam mewujudkan kualitas pelayanan prima selama ini pihak kelurahan telah memberikan pelayanan yang bersifat terbuka, menjelaskan prosedur kepada masyarakat dengan jelas, mudah di ikuti, dan dapat diakses oleh semua pihak

yang membutuhkan, serta telah terlaksana dengan baik. Staf kelurahan juga sangat cepat merespon apabila ada masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya.

Akuntabilitas

Secara keseluruhan maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan prima di Kelurahan Karang Asam Ulu dalam hal akuntabilitas sudah maksimal dan dapat dipertanggungjawabkan secara sosial berupa LAKIP karena telah memberikan pelayanan yang cepat, tepat waktu, tidak melakukan pungutan liar dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap melayani masyarakat, pihak kelurahan memberikan pelayanan yang adil, tidak pernah membedakan masyarakat didalam memberikan pelayanan yang prima.

Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu

Berdasarkan hasil penelitian diketahui beberapa faktor penghambat kualitas pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu dalam memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat adalah sarana dan prasarana yang masih kurang mendukung, dan kurangnya pegawai khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu
 - a. Kualitas pelayanan prima yang ada di Kelurahan Karang Asam Ulu dalam hal partisipatif berjalan dengan baik, karena masyarakat sudah berperan aktif dalam memberikan aspirasi, saran, atau pengaduan masalah dan staf kelurahan juga berperan aktif dalam menanggapi aspirasi, saran atau pengaduan masyarakat. Ditunjang dengan sarana yang disediakan oleh pihak kelurahan berupa kotak saran.
 - b. Kualitas pelayanan prima yang ada di Kelurahan Karang Asam dalam hal transparansi sudah sesuai dengan harapan masyarakat, karena sifat transparansi yang terbuka, keramahan staf dalam melayani masyarakat, menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas, menyelesaikan pelayanan dengan cepat, serta tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi apapun dalam memberikan pelayanan sudah diberikan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat yang membutuhkan
 - c. Kualitas pelayanan prima Kelurahan Karang Asam Ulu dalam hal akuntabilitas sudah terlaksana dengan baik, karena pelayanan yang diberikan sudah dapat dipertanggung jawabkan secara sosial dengan

- menerbitkan laporan pekerjaan berupa LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) yang ditegaskan oleh Lurah sebagai pimpinan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah). Dengan adanya LAKIP tersebut diharapkan dapat memacu peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Karang Asam Ulu serta dapat meningkatkan motivasi dan partisipasi masyarakat setempat.
2. Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan prima pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu adalah sarana dan prasarana yang kurang mendukung, dan kurangnya pegawai di Kelurahan Karang Asam Ulu khususnya PNS sehingga pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat menjadi terhambat apabila banyak masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya.

Saran

Berdasarkan obeservasi dan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Kualitas Pelayana Prima Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan prima, kenyamanan masyarakat menjadi faktor agar kualitas pelayanan prima dapat terlaksana. Lahan parkir yang sempit mengganggu kenyamanan masyarakat yang datang ke kelurahan. Dengan lahan parkir yang sempit perlunya ditingkatkan lagi pengaturan agar parkir kendaraan masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya dapat diparkir dengan mudah.
2. Pihak kelurahan hendaknya lebih mengkoordinasikan dengan pemerintah Kota Samarinda mengenai fasilitas yang dibutuhkan oleh Kelurahan Karang Asam Ulu. Agar fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan prima seperti komputer, printer, laptop dan kendaraan dinas roda dua dapat terpenuhi dengan sesuai kebutuhan.
3. Perlu adanya koordinasi antara pihak kelurahan dengan Pemerintah Kota Samarinda mengenai kurangnya pegawai negeri sipil, agar dapat terpenuhi jumlah pegawai yang dibutuhkan di kelurahan dan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Namun meskipun kekurangan pegawai, secara keseluruhan pihak Kelurahan Karang Asam Ulu sudah memberikan pelayanan yang cukup baik, sehingga kualitas pelayanan prima dapat tercapai.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya, 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ibrahim, Amin, 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Mandar Maju, Bandung.
- Ismail, HM, 2010. Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Averroes Press

- Kotler, Philip 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisi, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2012. *Metode Penelitian Adminitrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Sedarmayanti, 2014. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi Cetakan ke-16*, Alfabeta, Bandung
- _____, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Afabeta, Bandung.
- _____, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Sutopo Dan Adi Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima Bahan Ajaran Diklat Prajabatan Golongan I dan II, Cetakan I*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. *Manajemen Publik. Gramedia*. Widiararana Indonesia. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, Andi Offset, Yogyakarta

Dokumen – dokumen :

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 127 ayat (1) Tentang Pemerintahan Daerah. Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 01 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Kelurahan Dalam Wilayah Kota Samarinda.
- Peraturan Derah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Samrinda.