

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (KARTU TANDA PENDUDUK DAN KARTU KELUARGA) DI KANTOR KELURAHAN AIR PUTIH KOTA SAMARINDA

Karya Maulida¹, Adam Idris², Endang Erawan³ ¹

Abstrak

Fokus penelitian ini antara lain bukti fisik (Tangible), kehandalan(Reliability), daya tanggap (Responsiviness), jaminan (Assurance), dan empati (Emphaty). dan faktor penghambat di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda . Sumber data dalam penelitian ini dibagi dalam 2 bentuk yaitu data primer yang sumber datanya diperoleh dari pihak yang menjadi sumber informasi yakni key informan dan informan lainnya, dan data skunder yang sumber datanya didapat dari bacaan dan berbagai sumber lainnya seperti struktur organisasi, tujuan dan fungsi , visi dan misi Kelurahan serta profil Kelurahan Air Putih. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian pustaka dan penelitian dilapangan melalui observasi, wawancara , dan dokumentaasi. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Data Kualitatif Model Interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana.

Hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda masih belum memadai . sarana dan prasarana yang masih belum menunjang pelayanan masyarakat dan untuk fasilitas yang masih belum lengkap. Hambatan dan kekurangan yang ditemukan dikantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda yaitu terbatasnya jumlah pegawai yang hanya ada 15 orang, dan pegawai masih ada yang kurang mahir dalam mengoperasikan komputer. Sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses pelayanan menjadi hal yang perlu diperhatikan. Kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Daya tanggap pegawai dikantor Kelurahan Air Putih dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Kata Kunci : Publik, Administrasi Kependudukan, Kelurahan

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email:

PENDAHULUAN

Kelurahan Kota Samarinda dalam tata kerja memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 18 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan bahwa “kelurahan dalam melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas”. Penyelenggaraan pemerintahan oleh kelurahan yang memperhatikan prinsip efisien dan peningkatan akuntabilitas bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada *publik* (masyarakat).

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Dalam rangka pemerintahan di Indonesia, peran dan fungsi pemerintah Kelurahan merupakan bagian penting dan menentukan, terutama bila dikaitkan dengan kemampuan dalam memberikan layanan pada masyarakat. Kedudukan Kantor Kelurahan sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan Pemerintahan Republik Indonesia yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Oleh karena itu Kelurahan harus benar-benar mampu memberika pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, dengan kualitas pelayanan yang baik, sehingga mampu menampilkan citra positif dari pemerintahan secara keseluruhan.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan secara langsung di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda terlihat masih kurangnya Kantor Kelurahan dalam memberikan pelayanan terlihat dari :

1. Kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai tata cara kepengurusan Administrasi di Kelurahan.
2. Waktu pelayananyang tidak pasti
3. Sumber daya manusia yang masih belum memadai

Dari yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga) di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda.

Berdasarkan dari hal-hal yang di paparkan oleh penulis, maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga) di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat kualitas publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga) di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda?

Setiap penelitian yang dilakukan tentu saja ada tujuan dari hal-hal yang diteliti. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga) di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda?
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga) di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda?

Setiap penelitian pasti mempunyai kegunaan dan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain yang akan menggunakannya sejalan dengan hal tersebut, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
 - a. Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis sebagai proses pembelajaran dalam menganalisis masalah secara ilmiah.
 - b. Diharapkan dapat menambah kajian-kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang kualitas pelayanan bidang Administrasi Kependudukan.
2. Secara Praktis
 - a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya instansi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan jasa Pada Kelurahan Air Putih di Samarinda Puskesmas.
 - b. Sebagai informasi bagi pihak yang berkepentingan yang ingin menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan.
 - c. Bagi Kelurahan Air Putih bermanfaat sebagai bahan upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat maupun kinerja petugas.
 - d. Diharapkan dapat menambah kepustakaan ilmu pengetahuan serta bahan penelitian bagi peneliti dan ingin mengembangkan ruang lingkup penelitian.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat diidentifikasi sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong 2010:128).

Menurut Moneir (dalam Pasolong 2010:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Lukman dan Sutopo (dalam Jurnal Administrator Borneo volume 5 Nomor 2, 2009 : 1690) Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa maupun Negara (Moenir, 2006:17).

Pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu jasa karena menyangkut keinginan dan kebutuhan dari konsumen selaku pengguna jasa, kemudian untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan keunggulan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramah-tamahan dan kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaatnya besar.

Menurut Kotler dalam Pasolong (2010:128) Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Sedangkan pelayanan oleh Gaspersz dalam Mauludin (2001:39) didefinisikan sebagai aktivitas pada keterkaitan antara pemasok dan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Melihat peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha atau kegiatan dalam organisasi.

Jenis Pelayanan Publik

jenis-jenis pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Hardiyansyah (2011:24) yaitu :

1. Pelayanan Pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan Pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon dan transportasi lokal.
4. Pelayanan Sandang, Pangan dan Papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan Kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu penyediaan layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2005:152).

Jadi pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui proses anatara penerima dan pemberi pelayanan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Pelayanan publik juga merupakan ranah berbagai aspek pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dapat diartikan secara relatif lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam penilaian praktik pemerintahan (*Governance*) dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto, 2005:22).

Jenis Kebijakan Publik

Banyak pakar yang mengajukan jenis kebijakan publik berdasarkan sudut pandang masing-masing. Kategori kebijakan publik sebagai berikut:

- a. Kebijakan substantif versus kebijakan prosedural.
- b. Kebijakan distributif versus kebijakan regulatori versus kebijakan redistributif.
- c. Kebijakan materal versus kebijakan simbolik.
- d. Kebijakan yang barhubungan dengan barang umum (*publik goods*) dan barang privat (*privat goods*). (Anderson dalam Suharno, 2010:24)

Dapat disimpulkan bahwa jenis kebijakan publik menurut Anderson, dikategorikan dari kebijakan substantif versus kebijakan prosedural, kebijakan distributif versus kebijakan regulatori versus kebijakan redistributif, kebijakan materal versus kebijakan simbolik dan kebijakan yang barhubungan dengan barang umum (*publik goods*) dan barang privat (*privat goods*).

Tipe-tipe kebijakan menjadi lima bagian, yaitu:

- a. Masalah kebijakan (*policy publik*).
- b. Alternatif kebijakan (*policy alternatives*).
- c. Tindakan kebijakan (*policy actions*).
- d. Hasil kebijakan (*policy outcomes*).
- e. Hasil guna kebijakan.

Jika dilihat secara tradisional para ilmuwan politik umumnya membagi :

- 1) Kebijakan substantif (misalnya kebijakan perburuhan, kesejahteraan sosial, hak-hak sipil, masalah luar negeri);
- 2) Kelembagaan (misalnya: kebijakan legislatif, kebijakan eksekutif, kebijakan yudikatif, kebijakan departemen);
- 3) Kebijakan menurut kurun waktu tertentu (misalnya kebijakan masa reformasi, kebijakan masa Orde Baru). (Dunn, 2000:21)

Dari pemaparan Dunn di atas dapat disimpulkan bahwa, tipe-tipe kebijakan dibedakan menjadi lima bagian yaitu masalah kebijakan, alternatif kebijakan, tindakan kebijakan, hasil kebijakan dan hasil guna kebijakan yang terbagi menjadi kebijakan substantif, kelembagaan dan kebijakan menurut kurun waktu tertentu.

Standar Pelayanan Publik

Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder* (Hardiansyah, 2011:29).

Pengertian Kualitas

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari prespektif yang digunakan. Konsep kualitas tersebut sependapat dengan yang dikatakan oleh Tri lestari (dalam Hardiyansyah 2011:35) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, persepsi produk, dan proses.

Pengertian mengenai kualitas dijelaskan lebih luas oleh David Dow & Uttal (dalam Hardiyansyah 2011:35) yaitu usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Sinambela dkk. (dalam Hardiyansyah 2011:36) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Selanjutnya Groetsh dan Davis (dalam Hardiyansyah 2011:35) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff (dalam Waluyo 2007:128) kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap rincian-rincian (*conformance to specification*) dimana kualitas dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Menurut Tjiptono (2005:56) kualitas pelayanan adalah Sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Sedangkan Menurut Wyckof (dalam Arief 2007:118), Kualitas jasa/pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan

dan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung kepada kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas Pelayanan Publik

Selanjutnya dalam konteks kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah 2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut Lukman (1999 : 9) kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum.

Agus Dwiyanto (2006:144) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi. Sedangkan menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto 2006:145) kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan.

Selanjutnya menurut Norman (dalam Hardiyansyah 2011:35) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, maka kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik pelayanan, yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dari pendapat para ahli maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan publik adalah suatu usaha organisasi publik untuk mampu menyediakan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat baik dalam pelayanan administratif maupun pelayanan teknis.

Dimensi Pelayanan Publik

Hardiyansyah (2011:47) menyebutkan bahwa lima dimensi menurut Zeithaml dkk dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan .

Definisi Konseptual

Berdasarkan berbagai kutipan teori-teori yang ada kemudian penulis menyimpulkannya, maka definisi konseptual dari “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Air Putih Kota Samarinda adalah suatu kegiatan yang mencakup Bukti fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiviness),Jaminan (Assurasnce), dan Empati (Emphaty) yang dilakukan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan oleh penyelenggaraan pelayanan khususnya di Kelurahan Air Putih Kota Samarinda”.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Adapun fokus-fokus yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kualitas Pelayanan Publik pada Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK:
 - a. Bukti fisik (Tangible)
 - b. Keandalan (Reliability)
 - c. Daya Tanggap (Responsiviness)
 - d. Jaminan (Assurance)
 - e. Empati (Emphaty)
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data dalam penelitian ini dibagi dalam dua bentuk data, antara lain:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Sumber data utama dalam penelitian ini ialah informan penelitian yaitu para pihak yang menjadi sumber informasi yang memahami tentang variabel yang diteliti.

Adapun teknik pemilihan sumber data primer yang digunakan peneliti menurut Sugiyono (2009: 85) antara lain:

a. Teknik *Purposive Sampling*

Teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya data tersebut dianalisis dengan kata-kata, yang biasa disusun dalam teks yang diperluas. Adapun yang menjadi informan inti (*key informan*) adalah Masyarakat di sekitar Kelurahan Air Putih dan (*informan*) Lurah dan para Staf Kelurahan.

b. Teknik *Accidental Sampling*

Teknik *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun yang menjadi sumber data primer yaitu masyarakat yang sedang mengurus di Kelurahan Air Putih Kota Samarinda.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya misalnya dokumen resmi. Seperti struktur organisasi, tujuan dan fungsi, visi dan misi Kelurahan Air Putih, serta profil Kelurahan Air Putih.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin.

2. Penelitian Kelapangan (*Field Work Research*)

Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dilapangan antara lain yaitu:

- a. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pemilihan, pencatatan, dan pengkodean terhadap serangkaian perilaku, gejala-gejala, dan fenomenayang diteliti.
- b. Wawancara yaitu proses tanya jawab secara lisan dan secara langsung antara observer dengan informan yang diarahkan pada masalah tertentu secara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun peneliti berdasarkan fokus penelitian.
- c. Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang menyangkut masalah kualitas pelayanan di Kelurahan Air Putih.

Tehnik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ni adalah alat analisis data model interaktif, dimana di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang secara bersamaan: (1) kondensasi data, (2) penyajian data, dan (3) penyimpulan/verifikasi.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik, Kelurahan Kota Samarinda dalam melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga) dan penulis mengambil salah satu sampel kelurahan yang ada di Kota Samarinda yaitu Kelurahan Air Putih.

Pembahasan

Pada pembahasan ini adalah rangkaian dari suatu penelitian ilmiah untuk mengetahui gambaran yang terjadi mengenai Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga) Di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda. Dari informasi data menunjukkan bahwa walaupun pelayanan administrasi secara implementatif belum sepenuhnya memuaskan para masyarakat, namun secara aplikatif pelayanan yang dilakukan termasuk cukup baik, seperti yang telah dikemukakan oleh para narasumber. Indikator yang akan penulis bahas terkait fokus penelitian adalah Bukti fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda.

Bukti Fisik (Tangible)

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau sarana prasarana yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara tentang sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda. Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti, ruang pelayanan yang terbatas, ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan (*air conditioning*) AC. dan tempat yang tidak cukup besar.

Kehandalan (Reliability)

Pegawai Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. masih ada masyarakat yang belum memahami benar persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda. Selain itu juga terjadi kesalahan informasi karena masyarakat memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dari orang lain sehingga kurang akurat kebenarannya.

Daya Tanggap (Responsiviness)

Pada indikator *responsiviness* atau daya tanggap petugas di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap peduli saat merespon masyarakat sehingga Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tanggap, cepat dan ramah.

Jaminan (Assurance)

Menjalinkan hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan, kualitas pelayanan mengenai dimensi Jaminan atau *assurance* di Kelurahan Air Putih Kota Samarinda, dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan belum sepenuhnya memuaskan tetapi untuk jaminan biaya sudah dijamin gratis dan tidak dipungut biaya apapun masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dijadikan sebagai

evaluasi bagi di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Empati (*Empathy*)

Indikator Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Petugas di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan juga berperilaku adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK.

Pemberian pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan diatas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut:

1. Sumber Daya Aparatur Pemerintah

Upaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat membutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda mengalami kendala pada kuantitas sumber daya pegawai. Sebagai penyelenggara pelayanan seperti Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda agar pelaksanaan pelayanan berjalan optimal. Namun secara keseluruhan Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda hanya memiliki 15 orang pegawai. Jumlah pegawai yang ada di pelayanan umum ada 3 sampai 4 orang, yaitu 1 orang kepala seksi, 1 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Dengan terbatasnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda, maka hal tersebut menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

2. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara

aparap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

3. Pengadaan Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Kelurahan Air Putih belum memadai. Seperti masih kurangnya pendingin ruangan (AC) dan ruang yang tidak luas yang belum memadai, dan belum adanya kotak saran. Kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi terkait dengan kekurangan pelayanan ataupun dapat dijadikan masukan. Sebaiknya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan segera menindak lanjuti masalah sarana dan prasarana pelayanan tersebut. Agar masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan kenyamanan pada saat proses pelayanan.

Penutup

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dapat dinilai dari lima indikator yaitu, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
 - a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan indikator *tangibles* (bukti fisik), Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas, tidak adanya pendingin ruangan atau AC, tidak adanya papan alur kepengurusan administrasi .
 - b. Indikator *reliability* (kehandalan), dari hasil penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat belum sesuai dengan keinginan dan harapan. Selain itu juga masih ada pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan.
 - c. Indikator *responsiveness* (daya tanggap), pegawai Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda sudah menunjukkan sikap daya tanggap pada dimensi *responsiveness* terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada saat melengkapi persyaratan administrasi.

- d. Indikator *assurance* (jaminan), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengalami keluhan mengenai jaminan tepat waktu.
 - e. Indikator *emphaty* (empati), terkait dengan dimensi *emphaty* Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Adapun kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda adalah kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda yaitu meningkatkan sumber daya aparatur dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, *study banding*, pembinaan maupun pengembangan SDM. Memaksimalkan Pengadaan Sarana Prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, mengadakan kegiatan sosialisasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda, perlu menambah sarana prasarana seperti, kotak saran, dan *Air Conditioning* (AC), meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Membuat sepanduk (*banner*) yang berkaitan dengan alur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang diletakkan di area pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.

Daftar Pustaka

- Anonim, Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012, tentang *Surat Izin Mengemudi (SIM)*. Indonesia. Jakarta
- _____, PP Nomor 44 Tahun 1993 tentang *Kendaraan dan Pengemudi*. Indonesia. Jakarta
- _____, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*, Indonesia. Jakarta

- _____, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*, Indonesia. Jakarta
- _____, Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Indonesia. Jakarta
- _____, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tentang *Pelayanan Publik*, Indonesia. Jakarta
- Harbani, Pasolong. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Marsoedi, Soehoed. 1994. *Pengetahuan Lalu Lintas*. Surabaya: Surabaya Press
- Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Belajar
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama
- Singarimbun, Masri & Sofyan. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi*. Jakarta: Rajawali Pers