Agustus, 2025, Volume 7 Nomor 2
E-ISSN 2656-1026

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KUALA KURUN KECAMATAN KURUNKABUPATEN GUNUNG MAS PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Hardi
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kristen Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia
Email: hardipisip0@gmail.com

Abstrak

Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan sangat dipengaruhi oleh kinerja kelurahan sebagai instansi pelayanan publik. Untuk itu, perlu dilakukan reformasi terus-menerus, dengan kesadaran untuk mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat. Dalam upaya meningkatkan citra, kinerja, dan profesionalisme instansi pemerintah menuju good governance, penting adanya kesatuan arah dan pandangan di kalangan pegawai pemerintah.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dimulai melalui tahap observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan, di olah dan di analisis dengan menggunakan proses analisis kualitatif dengan teknik analisis data berupa pengumpulan data, penyajian data, reduksi datadan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kantor Kelurahan Kuala Kurun menunjukkan kemampuan yang baik dalam Kepuasan warga terhadap pelayanan menunjukkan bahwa dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung diterapkan dengan baik. Disisi lain, ketidakseimbangan pembagian tugas dan pelaksanaan pekerjaan di Kantor Kelurahan Kuala Kurun tidak selaras dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan, keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi faktor yang mempengaruhi dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini diperlukan evaluasi oleh pihak Kelurahan Kuala Kurun untuk perbaikan kualitas pelayanan, supaya kedepannya pelayanan publik di Kelurahan Kelurahan Kuala Kurun menjadi lebih baik.

Keyword : Kualitas Pelayanan Publik, Kelurahan Kuala Kurun

Pendahuluan

Pada momentum proklamasi kemerdekaan yang menggambarkan awal perjalanan Negara Kesatuan Republik Indonesia, cita-cita yang tercermin dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menjadi pemandu visi dan misi pembangunan bangsa. Dalam perumusannya, Indonesia menyuarakan tekad untuk tidak hanya melindungi

seluruh bangsa dan tumpah darah Indonesia tetapi juga untuk menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan.

Cita-cita tersebut menggambarkan komitmen untuk memajukan kesejahteraan umum, mengejar kemakmuran yang merata, dan menciptakan kondisi di mana setiap warga negara dapat menikmati hak- hak dasarnya secara adil. Pemerintah Indonesia berusaha keras untuk menciptakan masyarakat yang tidak hanya makmur secara material, melainkan juga rohaniah, dimana nilai-nilai kebenaran, keadilan, dan solidaritas menjadi dasar utama pembangunan sosial.

Lebih dari itu, dalam konteks global, Indonesia berkomitmen untuk berperan aktif dalam menjaga ketertiban dunia yang didasarkan pada prinsip-prinsip kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Negara ini berusaha menjadi kekuatan yang berkontribusi positif dalam arena internasional, memperjuangkan hak-hak dasar manusia dan mendorong kerjasama antar bangsa yang adil dan saling menguntungkan. Dengan berlandaskan pada Pancasila sebagai ideologi negara, Indonesia menjalani perjalanan panjang menuju masyarakat yang adil dan makmur. Visi tersebut bukan hanya sekadar pencapaian materiil, tetapi juga upaya sungguh-sungguh dalam membangun fondasi keadilan sosial, keberagaman, dan persatuan, menciptakan suatu realitas di mana setiap warga negara dapat hidup bermartabat, sejahtera, dan berkeadilan.

Mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Gunung Mas Nomor 41 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Di Wilayah Kabupaten Gunung Mas yang mengatur Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gunung Mas yang membahas Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan, diperkenalkanlah Peraturan Daerah (PERDA) Kabupatren Gunung Mas Nomor 7 Tahun 2019 tentang pembentukan susunan perangkat daerah Kabupaten Gunung Mas tentang kelurahan. Regulasi ini dirancang dengan maksud untuk mengatur secara hukum proses pembentukan kelurahan dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, serta memberdayakan masyarakat dengan harapan dapat mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Penetapan Peraturan Daerah ini sejalan dengan visi Kelurahan Kuala Kurun yang dinyatakan sebagai "kota mandiri dan berwawasan lingkungan". Visi ini bertujuan menciptakan kesejahteraan bagi rakyat, yang ditandai oleh peningkatan kualitas hidup yang layak dan manusiawi. Pencapaian tersebut diarahkan dengan fokus utama pada pemenuhan kebutuhan dasar, seperti sandang, pangan, papan, kesehatan, pendidikan, kesempatan kerja, dan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain itu, visi ini juga berupaya menciptakan lingkungan yang nyaman bagi penduduk. Dalam konteks lebih luas, Peraturan Daerah ini mencerminkan komitmen Pemerintah Kelurahan Kuala Kurun dalam merancang kerangka regulasi yang memadai untuk membentuk dan mengelola kelurahan. Langkah ini diambil dengan keyakinan bahwa melalui struktur pemerintahan yang baik dan melibatkan partisipasi aktif masyarakat, kesejahteraan dapat lebih

efektif dicapai. Oleh karena itu, penetapan peraturan Daerah (PERDA) Kabupaen Gunung Mas Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunung Mas tentang Kelurahan menjadi langkah penting dalam mencapai tujuan-tujuan strategis kota tersebut dan memberikan landasan hukum yang kuat untuk pembentukan kelurahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan tuntutan perkembangan zaman.

Demi mewujudkan visi dan misi yang telah dirumuskan, peningkatan kualitas layanan dari pemerintah daerah Kelurahan Kuala Kurun menjadi suatu kebutuhan mendesak dalam pelaksanaan fungsi pelayanannya kepada masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan ini terfokus pada restrukturisasi status desa menjadi kelurahan, sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, khususnya dalam Pasal 200 Ayat 3. Implementasi restrukturisasi ini mempertimbangkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005, yang menetapkan desa-desa di wilayah perkotaan sebagai kelurahan. Definisi kelurahan, sesuai dengan Pasal 1 Ayat 5 dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005, menggambarkan kelurahan sebagai wilayah kerja lurah, yang merupakan perangkat daerah kabupaten/kota di dalam wilayah kerja kecamatan. Struktur ini menjadikan lurah sebagai pemimpin kelurahan, yang diberikan bantuan oleh perangkat kelurahan dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, perangkat kelurahan juga menerima pelimpahan tugas dari bupati, menciptakan landasan legal yang kuat untuk pelaksanaan fungsi dan tanggung jawab kelurahan di tingkat kabupaten/kota.

Dengan demikian, restrukturisasi status desa menjadi kelurahan di Kelurahan Kuala Kurun bukan hanya sekadar penyesuaian terminologi, tetapi juga langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas pemerintah daerah terhadap kebutuhan masyarakat di wilayah perkotaan.

Masyarakat secara konsisten menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat birokrat, meskipun realitasnya seringkali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang ada masih diwarnai oleh berbagai kendala, seperti kompleksitas prosedur, ke lambatan, biaya yang tinggi, dan kelelahan dalam prosesnya. Tendensi ini muncul karena paradigma bahwa masyarakat dianggap sebagai pihak yang "melayani"daripada yang dilayani masih mengakar kuat. Oleh karena itu, perlu dilakukan reformasi mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengembalikan esensi bahwa birokrat sejatinya adalah "pelayan" dan masyarakat adalah pihak yang "dilayani." Pemahaman bahwa pelayanan publik seharusnya merupakan upaya yang ditujukan kepada masyarakat umum kadang terbalik, di mana pelayanan yang seharusnya menjadi fokus pemberian justru berorientasi pada upaya masyarakat untuk memenuhi kebutuhan negara. Ironisnya, negara seharusnya eksis untuk memenuhi kepentingan masyarakat yang menjadi landasannya. Oleh karena itu, seorang birokrat sejati seharusnya melibatkan diri secara maksimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, menginternalisasi prinsip-prinsip good governance, dan menyadari bahwa pemerintah di tingkat kelurahan merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang secara langsung

berinteraksi dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan sangat dipengaruhi oleh kinerja kelurahan sebagai instansi pelayanan publik. Untuk itu, perlu dilakukan reformasi terus-menerus, dengan kesadaran untuk mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat.

Hal ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas, baik yang bersifat manajerial maupun operasional, di seluruh ranah tugas dan struktur organisasi instansi pemerintah secara menyeluruh dan terpadu.

Menurut pengamatan meskipun seharusnya fungsi pemerintahan di tingkat kelurahan beroperasi secara optimal sebagai perpanjangan tangan administratif dari Pemerintah Daerah, kenyataannya, Kantor Kelurahan Kuala Kurun mengalami kendala dalam pelaksanaan tugasnya. Kelurahan, sebagai entitas administratif, seharusnya tidak memiliki hak untuk mengatur dan mengelola wilayahnya sendiri. Namun, di Kantor Kelurahan Kuala Kurun, terdapat ketidaksempurnaan dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan, seperti distribusi tugas dan eksekusi tugas yang tidak selaras dengan tugas pokok dan fungsi kerja yang telah ditetapkan. Keadaan ini menggambarkan adanya ketidakberesan dalam sistem pemerintahan di Kantor Kelurahan Kuala Kurun, dimana terdapat kelalaian dalam penentuan dan pelaksanaan tugas. Dalam hal ini, terjadi penugasan dan akumulasi beban tugas pada satu atau dua individu yang mungkin dianggap masih muda di kantor Kelurahan Kuala Kurun. Keadaan ini tidak hanya mencerminkan ketidaksesuaian antara tanggung jawab dan penugasan, tetapi juga dapat menciptakan ketidakseimbangan dalam distribusi beban kerja dan tanggung jawab di antara anggota kelurahan. Ketidaksempurnaan ini, jika dibiarkan, dapat berdampak negatif pada efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang seharusnya diberikan oleh kelurahan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi mendalam terhadap struktur dan mekanisme kerja di Kantor Kelurahan Kuala Kurun, termasuk peninjauan ulang terhadap pembagian tugas dan tanggung jawab, dengan tujuan untuk mencapai penataan yang lebih optimal dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah diamanahkan. Berdasarkan permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dan diberi Judul **"**Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kuala Kurun, Kecamatan Kurun, Kabupaten Gunung Mas".

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, sebuah metode penelitian yang menitikberatkan pada pemahaman mendalam terhadap nilai variabel-variabel mandiri, baik itu satu variabel atau lebih, tanpa terlibat dalam perbandingan atau hubungan dengan variabel lain, sebagaimana didefinisikan oleh Sugiyono (2017:10). Lebih lanjut, Sugiyono (2017:9) mengidentifikasi metode penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi situasi pada objek penelitian dengan karakter alamiahnya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini diimplementasikan secara triangulasi, menggabungkan berbagai sumber dan metode pengumpulan data untuk memastikan kehandalan dan validitas temuan. Analisis data dalam pendekatan kualitatif bersifat induktif, memungkinkan munculnya temuan dan pola yang tidak terduga selama proses penelitian.

Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mendalami informasi dan merinci konten berdasarkan objek permasalahan tertentu, yakni kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kuala Kurun, Kecamatan Kurun, Kabupaten Gunung Mas. Dalam konteks pemahaman konsep ini, penulis mengeksplorasi berbagai aspek yang terkait dengan pelayanan tersebut, menghasilkan informasi yang terwujud dalam bentuk deskripsi rinci. Lebih dari sekadar menyajikan data, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini diarahkan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang makna yang melandasi deskripsi-data tersebut. Dengan demikian, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini memberikan keleluasaan untuk menjelajahi lapisan makna yang tersembunyi di dalam informasi yang tergambarkan, mengakomodasi kompleksitas dan nuansa yang mungkin muncul dalam konteks kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kuala Kurun.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Proses pelayanan publik agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan tentunya harus didukung oleh beberapa dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Tjiptono, 2001: 70) terdapat 5 dimensi pokok yang perlu diterapakan agar tercapainya suatu kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kuala Kurun, Kecamatan Kurun, Kabupaten Gunung Mas.

Dimensi Kehandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dimensi kehandalan (reliability) merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Kehandalan diukur berdasarkan kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dari hasil wawancara dengan Bapak Stepi Ningkis S.Sos. MAP dan Ibu Niken Sasanti, terdapat beberapa poin penting yang mencerminkan kondisi kehandalan pelayanan di kantor kelurahan. Bapak Stepi Ningkis menyampaikan bahwa sebagian besar pelayanan di kantor kelurahan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dari pihak kelurahan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada masyarakat. Jenis pelayanan yang disebutkan meliputi pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga (KK), akta lahir, dan akta kematian. Kecepatan dalam penyelesaian pelayanan ini mencerminkan kehandalan dan efisiensi sistemyang ada di kelurahan.

Meskipun sebagian besar pelayanan selesai dalam waktu singkat, terdapat pengecualian untuk penerbitan Surat Pernyataan Tanah (SPT). Proses ini sering kali mengalami kendala akibat berkas yang tidak lengkap dan adanya sengketa tanah. Kendala ini dapat menyebabkan proses penerbitan SPT memakan waktu yang sangat lama, bahkan bertahun- tahun, hingga masalah sengketa diselesaikan. Hal ini menunjukkan adanya faktor eksternal yang mempengaruhi kehandalan pelayanan dalam kasus tertentu.

Ibu Niken Sasanti mengungkapkan bahwa seringkali terdapat keluhan dari warga terkait proses pengurusan SPT. Warga merasa dipersulit, padahal faktanya kelurahan berusaha menjaga netralitas. Sengketa tanah yang belum selesai sebaiknya diselesaikan melalui mediasi antara pihak yang berkonflik. Pernyataan ini menunjukkan bahwa kelurahan berusaha menjaga profesionalisme dan netralitas dalam menghadapi sengketa,

meskipun hal ini dapat mempengaruhi persepsi warga terhadap kehandalan pelayanan. Keluhan dari warga terkait proses pengurusan SPT mengindikasikan adanya perbedaan persepsi antara masyarakat dan pihak kelurahan mengenai proses pelayanan. Masyarakat mungkin memiliki harapan bahwa semua jenis pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat tanpa memahami kompleksitas kasus sengketa tanah. Di sisi lain, kelurahan harus berhadapan dengan realitas administratif dan hukum yang sering kali memerlukan waktu lebih lama untuk diselesaikan.

Daya tanggap (responsiveness), yakni keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini penyedia layanan mampu merespon setiap kebutuhan- kebutuhan yang diinginkan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan para pegawai untuk membantu masyarakat dengan baik dan cepat tanpa terkecuali. Pada dimensi ini ketanggapan para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat itu sudah memuaskan bagi masyarakat. Jadi ketanggapan (resposiviness) dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kuala Kurun, sudah tercapai dan sudah diterapkan oleh para pegawai kantor.

Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Assurance atau jaminan dan kepastian penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan pemerintah berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat sifat dipercaya yang dimiliki para masyarakat. Jika masyarakat sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Terkait dimensi jaminan (assurance) dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kuala Kurun sudah diterapkan dengan maksimal. Hal ini ditandai dengan prilaku para pegawai menunjukkan sikap yang baik, ramah, serta sopan santun terhadap masyarakat tanpa diskriminasi agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan tidak serta merta hanya berprilaku baik kepada masyarakat golongan atas saja.

Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan peduli atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana pemerintah diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, serta memahami kebutuhan masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual. Penilaian kualitas publik yang pada umumnya sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan masyarakat dan mengutamakan kebutuhan masyarakat. Terkait dimensi empati (empathy) dalam kualitas pelayanan publik sudah diterapkan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Kuala Kurun. Hal ini dapat ditandai dengan kepuasan masyarakat dapat terpenuhi atas pelayanan yang diberikan dan pegawai mampu menunjukkan sisi positf yang

mencerminkan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang sukses dalam pencapaian pelayanan secara efektif dan efisiensi sesuai yang diharapkan masyarakat.

Dimensi Bukti langsung (tangibles), melipui fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, Dimensi ini penyedia layanan mampu memenuhi segala bentuk fisik sarana serta prasarana yang kantor yang mampu mempercepat proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Dengan ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak terhambat maupun terkendala karena ketersediaan peralatan-peralatan yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan. Seperti halnya fasilitas-fasilitas kantor berupa peralatan komputer yang sudah berumur dan printer belum memadai dan pada dimensi kenampakan fisik dalam kualitas pelayanan publik belum mampu memenuhi ketersediaan peralatan-peralatan yang dipergunakan pegawai dalam proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Kuala Kurun.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kuala Kurun

Berdasarkan hasil observasi, ada beberapa hal yang menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kuala Kurun, antara lain adalah pembagian tugas dan pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditentukan. Adanya pembagian tugas dan pelaksanaan pekerjaan yang tidak selaras dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan Hal ini menunjukkan adanya ketidakteraturan dalam sistem pemerintahan di Kantor Kelurahan Kuala Kurun, dimana terdapat kelalaian dalam penentuan dan pelaksanaan tugas. Akibatnya, terjadi pembebanan tugas yang berlebihan pada satu atau dua individu, seringkali yang lebih muda, di Kantor Kelurahan Kuala Kurun. Kondisi ini tidak hanya menunjukkan ketidakseimbangan antara tanggung jawab dan penugasan, tetapi juga dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam distribusi beban kerja dan tanggung jawab di antara staf kelurahan.

Faktor lainnya adalah Ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Kuala Kurun masih memerlukan banyak perbaikan. Saat ini, hanya terdapat dua unit komputer yang digunakan untuk pelayanan publik dan satu printer yang dipakai secara bergantian oleh kedua computer tersebut. Ketika salah satu komputer atau printer mengalami kerusakan, pelayanan sering kali terhambat dan tertunda.

Pembahasan

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kuala Kurun perlu dievaluasi berdasarkan lima dimensi pokok kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Tjiptono, 2001: 70). Berdasarkan wawancara dengan berbagai pihak, berikut adalah analisis kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kuala Kurun.

a. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan pelayanan diukur dari kemampuan kantor kelurahan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan. Menurut Bapak Stepi Ningkis S.Sos. MAP, sebagian besar pelayanan di kantor kelurahan dapat diselesaikan dalam satu hari kerja, seperti pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga (KK), akta lahir, dan akta kematian. Namun, penerbitan Surat

Pernyataan Tanah (SPT) sering kali memakan waktu lama karena kendala berkas yang tidak lengkap dan adanya sengketa tanah. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun kelurahan berkomitmen memberikan pelayanan cepat, faktor eksternal seperti sengketa tanah dapat mempengaruhi kehandalan pelayanan.

b. Daya Tanggap (Responsiveness**)**

Daya tanggap diartikan sebagai keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Menurut Ibu Wilna Elita, M.Pd., pelayanan di kelurahan sudah sesuai dengan SOP dan tidak diskriminatif. Ini diperkuat oleh pengalaman warga, seperti Ibu Endang, yang menyatakan bahwa pelayanan e-KTP selesai dalam satu hari jika berkas lengkap, sementara SPT membutuhkan waktu lebih lama karena prosedur tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa kelurahan cukup responsif terhadap kebutuhan masyarakat meskipun ada kendala dalam beberapa jenis pelayanan.

c. Jaminan (Assurance)

Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya staf. Ibu Evy Susilawaty, SE., menyatakan bahwa semua warga dilayani sama selama persyaratan lengkap, dan sebagian besar pelayanan selesai dalam satu hari kecuali untuk SPT. Ini menunjukkan bahwa pegawai kelurahan mampu memberikan jaminan pelayanan yang tepat waktu dan profesional. Kepercayaan masyarakat terhadap kelurahan juga meningkat dengan adanya sikap ramah dan sopan dari pegawai tanpa diskriminasi.

d. Empati (Empathy)

Empati mencakup kemudahan berhubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman kebutuhan pelanggan. Menurut Ibu Wilna Elita, M.Pd., kelurahan telah memasang poster pengumuman terkait pengurusan pelayanan di setiap sudut kantor dan melayani warga secara lisan dengan baik. Pernyataan ini diperkuat oleh Bapak Herianto yang merasa dilayani dengan baik saat mengurus akta kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa kelurahan berupaya memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara individual, yang tercermin dari kepuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan

e. Bukti Langsung (Tangibles)

Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Menurut Bapak Stepi Ningkis, sarana dan prasarana di kantor kelurahan masih perlu dibenahi. Saat ini, hanya terdapat dua unit komputer dan satu printer yang digunakan secara bergantian, yang sering kali menyebabkan pelayanan tertunda jika ada kerusakan. Kekurangan fasilitas ini menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung dalam kualitas pelayanan publik belum terpenuhi dengan baik.

Adapun Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

a. Pembagian Tugas dan Pelaksanaan Pekerjaan

Pembagian tugas dan pelaksanaan pekerjaan di Kantor Kelurahan Kuala Kurun tidak selaras dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Menurut Ibu Wilna Elita, M.Pd., terdapat ketidakseimbangan antara pegawai senior dan junior, di mana beberapa pegawai senior membebankan pekerjaan berlebihan kepada junior. Kondisi ini menciptakan ketidakseimbangan beban kerja dan

tanggung jawab di antara staf, yang berpotensi mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

b. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan. Dengan hanya dua komputer dan satu printer yang digunakan bergantian, pelayanan sering kali terhambat jika salah satu perangkat mengalami kerusakan. Kurangnya fasilitas yang memadai dapat menghambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dan menurunkan kualitas pelayanan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi Kantor Kelurahan Kuala Kurun menunjukkan kemampuan yang baik dalam menyelesaikan sebagian besar pelayanan publik, seperti pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga (KK), akta lahir, dan akta kematian dalam waktu satu hari kerja. Namun, terdapat kendala dalam penerbitan Surat Pernyataan Tanah (SPT) yang memakan waktu lebih lama karena masalah berkas yang tidak lengkap dan sengketa tanah.

Staf di Kantor Kelurahan Kuala Kurun menunjukkan keinginan yang kuat untuk membantu warga dan memberikan pelayanan yang cepat. SOP yang diterapkan dan pengalaman warga menunjukkan bahwa kelurahan cukup responsif, meskipun ada prosedur tambahan untuk beberapa jenis pelayanan seperti SPT. Pegawai kelurahan menunjukkan pengetahuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya, melayani semua warga tanpa diskriminasi. Sebagian besar pelayanan dapat diselesaikan dalam satu hari, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kelurahan.

Kelurahan menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan individu warga melalui komunikasi yang baik dan pemahaman akan kebutuhan mereka. Kepuasan warga terhadap pelayanan menunjukkan bahwa dimensi empati diterapkan dengan baik. Fasilitas fisik di Kantor Kelurahan Kuala Kurun masih memerlukan peningkatan. Kekurangan komputer dan printer yang digunakan bergantian sering kali menghambat pelayanan, menunjukkan bahwa aspek bukti langsung belum terpenuhi dengan baik.

Beberapa faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kuala Kurun adalah sebagai berikut:

1. Pembagian Tugas dan Pelaksanaan Pekerjaan: Terdapat ketidakseimbangan dalam pembagian tugas antara pegawai senior dan junior, menyebabkan beban kerja yang tidak merata dan mengurangi efisiensi pelayanan
2. Ketersediaan Sarana dan Prasarana: Keterbatasan fasilitas seperti komputer dan printer menghambat proses pelayanan dan menurunkan kualitas pelayanan publik.

Dari Kesimpulan tersebut di atas maka disarankan sebagai berikut:

1. Peningkatan Fasilitas: Kantor Kelurahan perlu menambah jumlah komputer dan printer untuk memastikan kelancaran pelayanan publik dan menghindari keterlambatan akibat kerusakan peralatan.
2. Pengaturan Ulang Pembagian Tugas: Perlu adanya peninjauan dan penyesuaian ulang terhadap pembagian tugas dan tanggung jawab antara pegawai senior dan junior untuk

memastikan keseimbangan beban kerja dan meningkatkan efisiensi.

3. Pelatihan dan Pengembangan Staf: Mengadakan pelatihan berkala bagi staf untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan, serta memperkuat sikap profesionalisme dan netralitas dalam menangani sengketa tanah.

Referensi

Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta

Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi VI, Penerbit Andi Yogyakarta

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Kelautan Dan Perikanan Di Bidang Jasa Riset Kelautan Dan Perikanan

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Gunung Mas Nomor 41 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Wilayah Kabupaten Gunung Mas

Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Gunung Mas Nomor 7 Tahun 2 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunung Mas tentang Kelurahan

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung :Alfabeta.