

Jurnal Ria Syaidatul Umaroh (182020100032).docx

by

Submission date: 22-Sep-2022 12:02PM (UTC+0700)

Submission ID: 1906001676

File name: Jurnal Ria Syaidatul Umaroh (182020100032).docx (63.13K)

Word count: 4195

Character count: 27588



Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi di Kabupaten Sidoarjo

Ria Syaidatul Umaroh¹⁾, Hendra Sukmana²⁾

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*riasyrh@gmail.com, hendra.sukmana@umsida.ac.id

Abstract. *The purpose of this study is to analyze and describe the quality of public services in the field of administration in Sidoarjo Regency. In this research, there are problems regarding service quality, including village government officials who cannot master computers, village officials who are not disciplined in carrying out their duties. The method used in this research is a descriptive qualitative research method. Data collection techniques were carried out by interview, observation, and documentation with one key informant, namely the head of service in Medalem Village and seven supporting informants. The data analysis technique in this study uses the theory of Miles and Huberman which includes data collection, data reduction, data presentation, as well as drawing conclusions and verification. The results of the study indicate that administrative services are not complicated and the service process is not too long and is supported by adequate facilities and infrastructure. However, there are still Medalem Village government officials who often arrive late. In addition, there are still apparatuses who cannot master computers and there are those who do not master computers and the applications used in serving the community. Services in Medalem Village have not been supported by a place for complaints for the community which is useful for the government to know more about the shortcomings in its performance and what the needs of the community are.*

Keywords – *Quality; Administrative Services*

Abstrak. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini terdapat permasalahan mengenai kualitas pelayanan diantaranya masih ditemukan aparatur pemerintah desa yang belum bisa menguasai komputer, adanya aparatur desa yang tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan satu *key informan* yaitu kasi pelayanan di Desa Medalem dan tujuh informan pendukung. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan proses pelayanan tidak terlalu lama serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Akan tetapi masih terdapat aparatur pemerintah Desa Medalem yang sering datang terlambat. Selain itu juga masih ditemukan aparatur yang belum bisa menguasai komputer dan terdapat yang kurang menguasai komputer serta aplikasi yang digunakan dalam melayani masyarakat. Pelayanan di Desa Medalem belum didukung oleh tempat pengaduan untuk masyarakat yang berguna untuk pemerintah lebih mengetahui apa saja kekurangan dalam kinerjanya serta apa saja kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakatnya.

Kata Kunci – *Kualitas; Pelayanan Administrasi*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah tertuang sehingga masyarakat merasakan kepuasan tersendiri dalam menerima pelayanan tersebut. Pelayanan publik sebagaimana menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [1]. Adanya tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan sementara perubahan pada penyelenggaraan pelayanan publik belum maksimal, pemerintah harus mengutamakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun masyarakat sering menuntut pada kualitas pelayanan publik, pelayanan masih sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi yang selama ini sering dikeluhkan oleh masyarakat, sehingga kemampuan organisasi dalam menjalankan pelayanan administrasi harus sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan padanya. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo selalu memperbaiki kualitas pada pelayanan administrasi pada setiap daerah. Secara administratif Kabupaten Sidoarjo dibagi menjadi 18 kecamatan, yang dibagi lagi atas sejumlah desa dan kelurahan. Kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo diantaranya Krembung, Prambon, Tulangan, Balongbendo, Buduran, Jabon, Sedati, Tanggulangin, Wonoayu, Sukodono, Taman, Krian, Candi, Porong, Gedangan, Tarik, Sidoarjo dan Waru. Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh

pemerintah Kabupaten Sidoarjo. SOP dibentuk untuk dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan agar tidak semena-mena dalam melayani [2]. Dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel 1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kabupaten Sidoarjo

No.	Jenis Pelayanan	Lama Pelayanan
1.	Kartu Keluarga	3 hari
2.	Surat kematian	5 hari
3.	Surat Kelahiran	5 hari
4.	Kartu Tanda Penduduk	2 hari
5.	Akta Kelahiran	5 hari

Sumber: Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (2021)

Dalam tabel 1 terdapat jenis pelayanan administrasi yang juga sering diselenggarakan oleh pemerintah desa dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi pada masyarakat. Serta menunjukkan bahwa rata-rata jangka waktu pelayanan adalah selama 5 (lima) hari dan paling cepat adalah 2 (hari).

Salah satu desa yang berada di Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo adalah Desa Medalem. Pemerintah Desa Medalem dalam melakukan pelayanan administrasi juga berusaha terus menerus untuk meningkatkannya. Seperti halnya sekarang masyarakat bisa meminta layanan untuk surat keterangan melalui online. Dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi tersebut pemerintah Desa Medalem 8 memanfaatkannya sehingga masyarakat sudah tidak perlu lagi datang ke tempat pelayanan Desa Medalem. Seperti yang sudah dijelaskan, bahwa tugas aparatur pemerintah desa merupakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat Desa Medalem. Terdapat data pengguna register kepengurusan surat pemerintahan Desa Medalem pada tabel 1:

Tabel 2 Perkembangan Penggunaan Register Dalam Pengurusan Surat di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

Bulan Pengguna Layanan	Jumlah Pengguna Layanan
Bulan Januari-Desember 2020	1012 Orang
Bulan Januari-Desember 2021	1046 Orang
Bulan Januari-Mei 2022	321 Orang

Sumber : Pemerintah Desa Medalem (2022)

Berdasarkan Tabel 2 menjelaskan bahwa penguana layanan dari bulan Januari sampai dibulan Desember pada tahun 2020 dalam pengurusan surat menyurat sebanyak 1012 orang. Sedangkan penggunaan layanan dari bulan Januari sampai Desember pada tahun 2021 penguana layanan terlihat sebanyak 1046 orang. Dan pada bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2022 pengguna layanan terlihat sebanyak 321 orang. Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu aparatur Desa Medalem, pada tahun 2021 lebih banyak daripada Tahun 2020 karena masyarakat banyak yang membutuhkan surat keterangan usaha untuk bisa memperoleh bantuan dari pemerintah pusat.

Pelaksanaan organisasi pemerintahan, selalu membuat target yang harus dicapai pada setiap perencanaan kinerjanya. Target yang telah dibuat tersebut harus direalisasikan dengan baik. Realisasi yang sesuai dengan target pada suatu kinerja adalah suatu gambaran organisasi yang sudah berhasil mencapai hasil dan tujuannya. Terdapat tabel data capaian kinerja Aparatur Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2021.

Tabel 3 Capaian Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021

No	Indikator Kinerja	Capaian Kinerja Tahun 2021	
		Target	Realisasi
	Penyelenggaraan Pemerintah		
1.	Ketepatan Waktu Penyusunan RKPDes	Tepat	Tepat
2.	Ketepatan Waktu Pengesahan APBDes	Tepat	Tepat
3.	Presentase Kepemilikan Kartu Keluarga	100 %	90 %

No	Indikator Kinerja	Capaian Kinerja Tahun 2021	
		Target	Realisasi
	Pelaksanaan Pembangunan		
1.	Presentase Cakupan Pelayanan Posyandu	100 %	100 %
2.	Presentase Ruas Jalan Desa Kondisi Baik	100 %	90 %
3.	Presentase Drainase Jalan Desa Kondisi Baik	100 %	0 %
	Pemberdayaan Masyarakat		
1.	Presentase Cakupan Jumlah KPMD	50 %	30 %
2.	Presentase Proses Pendirian Pembentukan BUMDes	100 %	50 %
3.	Presentase Cakupan Pelatihan Aparat Pemerintah Desa	100 %	50 %
4.	Presentase Cakupan Pelatihan Kelembagaan Masyarakat	0 %	0 %

Sumber: Pemerintah Desa Medalem (2022)

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa capaian kinerja Aparatur Pemerintah Desa Medalem pada tahun 2021 rata-rata kurang mencapai target hanya saja realisasi pada indikator penyelenggaraan pemerintah antara lain yaitu: ketepatan waktu penyusunan RKPDes dan ketepatan waktu pengesahan APBDes yang sudah mencapai target. Terlihat juga pada indikator kinerja pembangunan drainase jalan desa kondisi baik belum direalisasikan sama sekali sehingga realisasi masih 0%. Kinerja pada tahun 2021 ini terlihat belum menargetkan pada indikator pemberdayaan masyarakat yang mencakup pada pelatihan kelembagaan masyarakat, sehingga target dan realisasi masih 0%.

Penelitian ini terdapat faktor penghambat pada yang mempengaruhi pada kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi di Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo antara lain yaitu: Sumber daya manusia yang masih rendah, Kurangnya kedisiplinan pada Aparatur Pemerintah Desa Medalem, dan Server pusat yang sering eror. Berdasarkan hasil observasi di lapangan terkait kinerja Aparatur Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan administrasi terdapat beberapa masalah diantaranya: Pertama, adanya aparatur desa yang tidak disiplin seperti pulang tidak sesuai dengan jam kerja. Dimana seharusnya pulang sore tetapi pulang siang dan datang tidak tepat waktu yang seharusnya jam kerja pukul 07.30 WIB dan pulang lebih dahulu dari aturan jam pulang yaitu pukul 16.00 WIB. Akan tetapi ada yang datang pukul 10.00 WIB serta dan pulang pukul 14.00 WIB. Kedua, masih ditemukan aparatur pemerintah desa yang belum bisa menguasai aplikasi yang tersedia dan ada yang tidak bisa menguasai komputer. Hal ini membuat kualitas sumber daya aparatur desa terlihat rendah dimata masyarakat. Ketiga, masih terdapat aparatur desa yang tidak berada di tempat saat jam kerja. Hal ini bisa dibuktikan dari hasil observasi bahwa terdapat aparatur desa yang berada di warung kopi dan ada yang dirumah saat jam kerja. Berkaitan dengan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi di Kabupaten Sidoarjo".

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, karena data yang diperoleh akan berupa deskripsi yang memudahkan untuk menginterpretasikan, mendeskripsikan, dan memaparkan data terkait penelitian yang dilakukan [3]. Lokasi dalam penelitian ini terdapat di Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan

penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian [4]. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan satu key informan yaitu kasi pelayanan di Desa Medalem dan tujuh informan pendukung, yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Perencanaan, dan 3 tokoh masyarakat. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi di Kabupaten Sidoarjo

Pelayanan administrasi sendiri juga sangat penting bagi masyarakat, dikarenakan pelayanan administrasi meliputi pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, akte kelahiran, ataupun kartu keluarga. 3 (tiga) jenis administrasi ini bukan hanya sebagai surat kependudukan saja, melainkan dibutuhkan dalam mencari pekerjaan, pelayanan pendidikan, hingga pelayanan kesehatan. Dilihat dari banyaknya kegunaan pelayanan administrasi, pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga membuat masyarakat merasa nyaman dan senang untuk mengurus administrasi yang dibutuhkan. Kualitas pelayanan terdapat indikator yang mencakup pada kepuasan masyarakat seperti: Jaminan (*assurance*), Keandalan (*reliability*), Bukti Fisik (*tangible*), Perhatian (*Empaty*), serta Daya Tanggap (*responsiveness*). Peneliti akan menjelaskan permasalahan lebih mendalam berdasarkan 5 indikator yaitu:

1. Jaminan (*Assurance*)

Indikator pada jaminan ini juga tercantum dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan publik yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan [5]. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor [6]. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan. Adapun dimensi yang terdapat pada indikator Jaminan yaitu:

- a. Kepercayaan
- b. Kemampuan
- c. Keamanan

Untuk menjawab permasalahan keamanan dilingkungan sekitar Kantor Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo adapun pernyataan informan sebagai berikut: "untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena terdapat satpam yang menjaganya". Akan tetapi terkadang satpam yang menjaga tidak ada ditempat sehingga tidak ada yang menjaga kendaraan para penerima pelayanan. Hal senada juga disampaikan informan lainnya bahwa "untuk jaminan keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian, sehingga saya rasa kondisi aman". Hal ini dipertegas dengan pernyataan informan lain "menurut saya lingkungan balai desa, perlu menambah satpam lagi selain untuk keamanan kan juga bisa memberikan informasi terkait pelayanan dan jaga parkir jadi jika satpam yang satu lagi tidak ada masih punya cadangan untuk menjaga".

Adanya jaminan yang pasti dari petugas pelayanan kepada pemohon akan membuat masyarakat merasa puas. Dalam hal ini, kompetensi petugas pelayanan seharusnya sudah tidak diragukan kembali. Petugas dalam melayani harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Desa Medalem telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik, sopan, dan ramah. Hal tersebut sesuai dalam Undang-Undang No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan di Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dilakukan dengan mengusahakan agar dapat terselenggara secara efektif. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Gaspersz (1997) mengatakan bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Berdasarkan Parasuraman (2005) kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai

dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali [7]. Adapun dimensi-dimensi yang berada dalam indikator ini antara lain yaitu:

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang waktu pelayanan yang dijanjikan
- b. Memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan
- c. Memberikan pelayanan dengan tepat waktu
- d. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat jika terdapat masalah dalam pelayanan yang diberikan
- e. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Desa Medalem merasa puas dengan pelayanan yang diberikan mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan seperti yang disampaikan informan “pelayanan sudah baik dan tidak berbelit-belit. Petugas juga cepat dan tegas dalam melayani, dan tidak dipungut biaya sepeser pun. Prosedurnya hanya melalui Pak RT dulu untuk meminta surat pengantar kemudian ke balai desa membuat surat sesuai dengan surat pengantar dari Pak RT RW setempat”. Dari hasil wawancara dari masyarakat mengenai kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di Desa Medalem, untuk itu peneliti mewawancarai Kasi Pelayanan sebagai berikut: “ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP walaupun terkadang lama yang dikarenakan server pusat sering eror sehingga proses pelayanan terhambat”. Hal itu dipertegas lagi dengan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa yang menyatakan bahwa “kami selalu mengupayakan pelayanan yang cepat dan jelas tidak berbelit-belit. Jika sedikit lama mungkin dapat warga yang belum membawa persyaratan yang lengkap sehingga kami tidak bisa memprosesnya”. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan administrasi sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap dan tidak ada kendala server dari web pelayanan. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri dan server pusat yang sering eror atau jaringan tidak stabil sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

3. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam berbagai macam bentuk. Aspek tampilan fisik yang disediakan akan mempengaruhi kepuasan para masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seharusnya dilakukan perubahan atau perbaikan pada sarana dan prasarana atau fasilitas layanan yang mengarah pada kepuasan masyarakat [8]. Peranan sarana dan prasarana yang memadai akan berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan publik karena dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan. Terdapat dimensi pada indikator Bukti Fisik yaitu:

- a. Bangunan dan Kebersihan
- b. Kelengkapan fasilitas fisik
- c. Kelengkapan peralatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*), Kantor Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo memiliki luas bangunan 515 m² untuk kapasitas jumlah pegawai terdapat 9 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja kerja, kursi, printer, komputer, Laptop, AC dalam kondisi baik. Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di Desa Medalem dengan masyarakat mengatakan “masih kurang, karena papan pengumuman yang berisikan informasi tidak dirawat dengan baik dan terlihat masih kosong serta terdapat kertas-kertas yang sudah lama tidak dicabut”. Hal yang serupa dengan apa yang telah dikemukakan oleh Kasi Pelayanan sebagai berikut: “Kalau untuk sarana prasarana menurut saya sarana dasarnya sudah memadai dan lengkap karena kami sudah memperbaiki alat-alat yang rusak seperti printer”. Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti brosur dan pamflet belum tersedia dan papan pengumuman juga belum diperbarui. Fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum tersedia. Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Kantor Desa Medalem sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi untuk sarana informasi yang belum optimal. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Selain itu, untuk kotak saran dan kritik belum tersedia sehingga pegawai pelayanan kurang mengetahui apa saja yang kurang dalam pelayanan dan apa saja yang dibutuhkan dan keinginan masyarakatnya. Dari pernyataan yang telah diuraikan dapat diketahui bahwa Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang

memadai demi peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Perhatian (Empaty)

Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan kebutuhan pelanggan, Parasuraman (2001). Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan [9]. Margaretha (2003) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus melakukan beberapa dimensi antara lain yaitu:

- Keseriusan dalam melayani sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan
- Memberikan perhatian kepada masyarakat penerima layanan sehingga masyarakat merasa menjadi orang yang diprioritaskan
- Pengertian secara mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga masyarakat menjadi puas dalam menghadapi berbagai bentuk pelayanan.
- Memberikan rasa simpati atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan
- Menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kaur Perencanaan Terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan yaitu: "untuk simpati petugas saya rasa sudah baik, karena jika ada lansia atau ada warga yang sedang sakit dan perlu mengurus KTP akan diuruskan secara langsung oleh Sekretaris Desa atau Kasi pelayanan sehingga masyarakat bisa memperoleh KTP dengan secepatnya dan merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan". Masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi dengan membagikan informasi kepada seluruh Ketua RT sehingga jika butuh informasi apapun bisa bertanya langsung kepada Ketua RT setempat.

5. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap pada sebuah pelayanan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang ada oleh pegawai. Terdapat beberapa dimensi dalam sebuah indikator daya tanggap ini, yaitu:

- Ketersediaan membantu masyarakat
- Cepat tanggap dan cepat merespon terhadap keluhan masyarakat
- Kecepatan dalam penyelesaian masalah

Menurut Parasuraman (2001) bahwa adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik. Berdasarkan KemenPan No.23 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit, juga dijelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik [10]. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan aspek tersebut.

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi pemerintah dalam menjawab serta lebih mengetahui dan memahami kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanan di Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo peneliti mewawancarai Kepala Desa "untuk jam pelayanan disini dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai pukul 15.00 WIB". Hal ini pertegas dengan masyarakat lainnya yang menyatakan bahwa "pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, cepat tanggap dan langsung merespon setiap ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan". Akan tetapi terdapat suatu hal yang membuat kualitas pelayanan sedikit terganggu. Hal ini sesuai dengan napa yang

dinyatakan oleh Kasi Pelayanan “ memang betul disini masih terdapat Aparatur Pemerintah Desa yang masih sering terlambat dan jika ada keperluan terkadang harus menjemput pegawai dirumahnya untuk segera datang ke Kantor Desa Medalem”.

Berdasarkan hasil observasi juga terdapat pegawai yang tidak ada ditempat saat jam kerja melainkan ngopi dan pulang kerja yang belum seharusnya jam pulang kerja. Selain itu, pegawai juga sering saling mencari antar pegawai. Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bawa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan Desa Medalem masih perlu ditingkatkan kembali, dengan meningkatkan komunikasi antara petugas sehingga tidak saling mencari. Sementara itu, untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagaimana pernyataan informan berikut: “membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi”. Hal tersebut menunjukkan respon atau daya tanggap yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

VII. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan uraian singkat diatas mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi di Kabupaten Sidoarjo khususnya di Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dengan menyandingkan kenyataan di lapangan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi di Kabupaten Sidoarjo yang pertama jaminan yaitu berdasarkan KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan. Menanggapi masalah jaminan dapat dilihat dari segi keamanan lingkungan sekitar Kantor Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian. Hanya saja perlu menambah satpam lagi lain untuk keamanan kan juga bisa memberikan informasi terkait pelayanan dan jaga parkir. Kedua, kehandalan yaitu dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan administrasi sudah sangat mudah dan tidak berbelit-belit selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap dan tidak ada kendala server dari web pelayanan. Ketiga, bukti fisik yaitu berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Pihak Kantor Desa Medalem sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan layanan kepada masyarakat, akan tetapi untuk sarana informasi yang belum optimal. Keempat, perhatian yaitu kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat karena masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat. Kelima, daya tanggap yaitu pegawai sudah tanggap dalam melayani walaupun masih terdapat pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal serta tidak ada ditempat saat jam kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Atas terselesainya penulisan skripsi penelitian ini saya sangat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Seluruh Bapak/Ibu dosen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang turut serta memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulis sedang melakukan penelitian skripsi dan menuntun ilmu di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
2. Kedua orang tua dan seluruh anggota keluarga yang turut serta memberikan do'a, semangat, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi tepat pada waktunya.
3. Seluruh teman-teman penulis yang juga ikut serta memberikan dukungan dan motivasi yang besar selama penulis menuntun ilmu di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

REFERENSI

- [1] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [2] Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- [3] Yusuf, A. M. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [4] Djaman satori, A. K. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

- [5] KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik
- [6] Armando Mailantang, R. G. 2018. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Batumbalango dan Ensem Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1(1), 1-11.
- [7] Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing* Vol. 64No. 1, pp 12-37.
- [8] Robyardi, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. *Jurnal Media Wahan Ekonomika*, 14(1), 1-12.
- [9] Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 1-6.
- [10] KemenPan No 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit

Jurnal Ria Syaidatul Umaroh (182020100032).docx

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.uny.ac.id Internet Source	9%
2	jiap.ub.ac.id Internet Source	4%
3	id.123dok.com Internet Source	2%
4	123dok.com Internet Source	2%
5	repository.iainpare.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On