

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PEMBUATAN KTP DI KANTOR KELURAHAN LEDUG KECAMATAN PRIGEN KABUPATEN PASURUAN

Rossa Ilma Silfiah¹, Adinda Nabila^{2*}

^{1,2}Fakultas Administrasi Publik, Universitas Yudharta, Pasuruan

*Email Korespondensi: adinda31@gmail.com

Submitted : 21 Januari 2021; *Revision* : 5 Februari 2021; *Accepted* : 15 Februari 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan KTP di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan peristiwa yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis dan akurat. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan terdiri dari penyajian data, analisa data dan penarikan kesimpulan. Pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat dalam proses pelayanan pengurusan KTP. Di lapangan ternyata belum maksimal pelayanan yang aparat pemerintah dalam hal ketanggapan, kehandalan, jaminan, dalam pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat lebih memilih cara menggunakan jasa calo untuk mengurus di persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kelurahan. Karena itu disarankan agar pemerintah memiliki ketanggapan dalam memberikan pelayanan secara cepat, harus lebih ditingkatkan kecermatan dalam memberikan pelayanan dan harus mengevaluasi terhadap sarana dan prasarana yang telah ada.

Kata kunci : Kualitas pelayanan. Pelayanan Publik, KTP.

ABSTRACT

This study aims to determine the factors supporting and inhibiting public services' quality in making ID cards at the Ledug Village Office, Prigen District, Pasuruan Regency. This research method is a descriptive study with a qualitative approach to describe the events in the field and present the data systematically and accurately. Data collection was done by using observation, interview and documentation techniques. Researchers used source triangulation to check the validity of the research data. Data analysis in this study consisted of data presentation, data analysis and concluding. Entirely service is related to the process of public service activities to the community in managing KTP services. In the field, it turns out that the government apparatus has not provided top service in terms of responsiveness, reliability, assurance, in providing services to the community. So that the community prefers to use the services of brokers to administer the requirements set by the urban village. Therefore, it is suggested that the government should be responsive in providing services quickly; the accuracy in providing services must be improved and that the existing facilities and infrastructure must be evaluated.

Keywords : Service quality. Public Service, Identity Card.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan langkah awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Tujuan dalam penulisan ini terbagi menjadi dua yaitu untuk memenuhi syarat yang diperlukan guna meraih gelar sarjana dan tujuan lainnya yaitu untuk

mengetahui permasalahan yang diangkat dalam jurnal ini. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik (Poltak, 2006; Simangunsong, 2016; Fanida, 2018; Juriah and Putri, 2018).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMDES), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wikipedia, 2021). Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia, dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan di dalam sebuah instansi itu sendiri.

Permasalahan pelayanan publik yang sering terjadi diantaranya adalah praktek mal administrasi, yang terjadi karena adanya kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Bentuk mal administrasi yang terkait dengan arogansi pejabat publik misalnya adalah bertindak sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, bertindak tidak patut atau tidak layak. Bentuk-bentuk mal administrasi dalam pelayanan publik diantaranya adalah permintaan imbalan uang (dapat disebut juga korupsi), penguasaan tanpa hak yang biasanya dilakukan oleh pejabat publik, penggelapan barang bukti ketika pejabat publik tersangkut masalah pidana. Mal administrasi dapat diatasi dalam konsep *electronic government* (e-gov) dengan meniadakan kontak antara penyedia dan pengguna layanan (Holle, 2011).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Poltak, 2006).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai kritikan dan keluhan masyarakat mengenai pelayanan kenyamanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus permohonan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari link berikta berikut (Poltak, 2006; Holle, 2011; Baiquni, 2014; Wikipedia, 2021).

Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa Implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2%, lembaga negara dan pemerintahan 27% dan pemerintah daerah 10,5%. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar dan korupsi serta dapat dilihat bahwa instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan publik.

Instansi pemerintah daerah seperti Kelurahan Ledug merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kelurahan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kelurahan yaitu melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah alamat, pertanahan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 (Sarbin, Kusuma and Djumlani, 2017) tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan Pasal 1 angka 1 menyatakan: “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Dari pengertian Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang No.24 tahun 2013, Administrasi Kependudukan Mencakup Empat kegiatan besar yang di lakukan yaitu Pendataan Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi dan pendayagunaan hasil, oleh karena itu peneliti membatasi penelitian ini sebatas Kegiatan pendataan Kependudukan yang ada di Kelurahan Ledug, menyangkut Rekomendasi Kartu Keluarga dan KTP Elektronik, dimana kelurahan merupakan instansi Operasional/pelaksana Administrasi kependudukan dan di kelurahanlah petugas Registrasi di tempatkan sesuai dengan Undang-undang No. 24 Tahun 2013, pasal 1 poin 20 yang menyatakan: Petugas Registrasi adalah pegawai yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting serta pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan di desa/kelurahan atau nama lainnya. Maka dengan hal tersebut pelayanan kependudukan di mulai dari tingkat kelurahan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Desember di Kantor Kelurahan Ledug, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Menurut Bapak Giono selaku Kepala Kelurahan yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.



Gambar 1. Pelayanan Pembuatan KTP (Nugroho, 2020)

Permasalahan selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya filing cabinet yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam filing cabinet penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan

dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Adapun masalah terakhir yang menjadi faktor penting dalam sebuah instansi pemerintahan yaitu mengenai sumber daya manusia masyarakat Kelurahan Ledug yang dimana ada saja kendala yang di keluhkan petugas kelurahan,terkadang ada saja warga yang sudah diberikan pengertian tentang syarat-syarat mengurus Rekomendasi Kartu Keluarga ataupun KTP akan tetapi tetap tidak mengerti,oleh karena itu penyuluhan dari RT/RW mungkin bias jadi referensi agar mengurangi faktor yang menjadi salah satu kendala dalam pelayanan publik yang ada di Kelurahan Ledug.

METODE

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis dan akurat.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kelurahan Ledug adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani,serta ketanggapan pegawai kelurahan ledug dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat,Kesadaran disini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Dan ketanggapan disini maksudnya bahwa pegawai kelurahan ledug bersedia melayani dengan senang hati dan juga berusaha memberikan pelayanan sebaik dan secepat mungkin. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Analisis faktor dalam penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pengurusan ijin usaha, pengurusan permohonan KTP pada Badan Pelayanan Kelurahan. Analisis faktor yang digunakan adalah jenis *Confirmatory Factor Analysis* karena kita ingin mengkonfirmasi validitas variabel yang membentuk faktor yang sudah jelas kelompoknya sesuai dengan teori. Variabel tersebut adalah bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati (Puspitasari and Bendesa, 2016; Juriah and Putri, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Ledug

Pemerintah kelurahan ledug sebagai tempat pembantu masyarakat desa yang dimana memudahkan warga untuk mengurus keperluan seperti:mengurus akte kelahiran, surat pindah, izin hajatan, terutama mengurus permohonan membuat KTP. Berdasarkan hasil wawancara diketahui kompetensi inovasi pegawai masih kurang optimal, adapun beberapa pegawai yang saat ini kurang mampu memberikan ide dan sarannya kepada organisasi untuk meningkatkan pelayanan, itu semua dikarenakan minimnya jumlah pegawai yang ada di Kelurahan Ledug, sebenarnya beberapa pegawai sudah memberikan ide dan inovasi-inovasi baru, akan tetapi kurangnya tenaga yang berfungsi untuk menjalankan ide dan inovasi tersebut yang menjadi kendala di Kantor Kelurahan Ledug ini. Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi

dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat. Akan tetapi di kelurahan ledug ini mengalami sedikit kendala dalam proses pelayanan pada masyarakat yakni minimnya pegawai yang ada di Kelurahan Ledug, berikut adalah daftar jumlah pegawai yang ada di kelurahan tersebut.

Tabel 1. Jumlah pegawai di Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan

Jabatan	Jumlah Pegawai
Bagian Keuangan	1
Bagian Umum	1
Bagian Pendidikan dan Kebudayaan	1
Bagian Perekonomian dan Pembangunan	1
Bagian Ketentraman dan Ketertiban Umum	1
Bagian Kesejahteraan Sosial	0
Bagian Pemerintahan	1
Bagian Pelayanan	1
Jumlah	7

Berdasarkan tabel di atas bisa dikatakan bahwa hanya ada 1 orang pegawai bagian keuangan, 1 orang pegawai bagian umum, 1 orang pegawai bagian pendidikan dan kebudayaan, 1 orang pegawai bagian perekonomian dan pembangunan 1 orang pegawai bagian ketentraman dan ketertiban umum, tidak ada pegawai bagian kesejahteraan sosial, 1 orang pegawai bagian pemerintahan dan 1 orang untuk bagian pelayanan. Bagian loket pelayanan umum belum mempunyai pegawai tetap yang bertugas. Kekosongan tersebut diisi oleh pegawai bagian lain dan merangkap tugas pada bagian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia, yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Ledug dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ledug dalam proses pembuatan KTP”.

Undang-undang No.25 Tahun 2009 (Simangunsong, 2016) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik.

2. Aspek jaminan pelayanan di Kelurahan Ledug

Berdasarkan Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, yang terdiri atas (Rukayat, 2018):

1. Standar Pelayanan Komponen standar pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi : dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-ruguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.
2. Maklumat Pelayanan
3. Sistem Informasi Pelayanan Publik Rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
4. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik.
5. Pelayanan Khusus Pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, tanpa tambahan biaya.
6. Biaya/Tarif Pelayanan Publik
7. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan
8. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan
9. Pengelolaan Pengaduan
10. Penilaian Kinerja

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, hasil dari survei kepuasan pelayanan publik akan dapat lebih mengetahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan (Syahdan, 2019).

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti (Poltak, 2006): kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), dan estetika (*esthetics*).

Pemerintah kepada masyarakat berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu peran penting kepala kelurahan dan staf-stafnya sangat dibutuhkan masyarakat guna tercapainya kondisi

masyarakat yang berkualitas, memiliki sumber daya manusia yang tinggi, dan dapat menciptakan keselarasan antara kelurahan desa dan masyarakat.

Terdapat faktor yang menjadi masalah dalam tata kenyamanan, yakni ruang tunggu yang ada di kantor Kelurahan Ledug perlu mendapatkan perhatian, untuk dapat membantu pengunjung maupun peserta warga masyarakat yang sedang mengurus administrasi seperti surat rekomendasi kartu keluarga. Sehingga masyarakat dapat merasakan sebuah kenyamanan ketika mengurus keperluan-keperluan di kantor kelurahan, sesuai dengan hasil penelitian ditemukan bahwa ruang tunggu yang ada di kantor kelurahan ranomut sudah termasuk cukup baik dari segi bangunan, akan tetapi kurang luas untuk dapat menampung para masyarakat yang sedang mengurus administrasi, ditambah lagi dengan fasilitas penunjang seperti kursi, mejadi ruang tunggu yang jumlahnya tidak mencukupi dan tidak adanya fasilitas pendingin ruangan/pun kipas angin, sehingga membuat suasana tidak terasa nyaman ketika sedang menunggu saat proses pengurusan administrasi terlebih tidak adanya fasilitas genset yang sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan dan jika saat aliran listrik padam karena adanya pemadaman listrik, maka proses pelayanan di kelurahan akan terganggu dan tidak dapat dilanjutkan.

Sangat diharapkan ke depan, pihak pemerintah Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan dapat memperbaiki sistem yang telah berjalan dan melihat kekurangan-kekurangan yang ada untuk dapat dikaji dan diperbaharui kembali khususnya ketika berurusan terhadap fasilitas sarana prasarana dalam menunjang proses pelayanan administrasi surat rekomendasi kartu keluarga sehingga dapat mencerminkan sebuah kualitas pelayanan publik kepada warga masyarakat. Sebagaimana diketahui bahwa dalam melakukan pelayanan administrasi khususnya ketika mengurus surat rekomendasi kartu keluarga di kantor Kelurahan Ledug, dimana untuk dapat mencerminkan sebuah kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh pembiayaan yang dianggarkan oleh pemerintah daerah kepada kelurahan-kelurahan khususnya kantor Kelurahan Ledug dalam hal alat-alat penunjang administrasi serta fasilitas-fasilitas penunjang yang ada seperti halnya terpenuhinya fasilitas-fasilitas ruang tunggu.

Adapun hal-hal yang bisa merubah dan mengurangi beberapa kendala yang ada di Kantor Kelurahan Ledug, yakni:

1. Transparansi terhadap pelayanan kepada masyarakat.
2. Mengadakan kumpulan tiap bulan/berapa kali tiap tahun agar menumbuhkan rasa soial yang tinggi.
3. Harus adanya upaya penyalarsan antara kepala kelurahan ledug kepada warga .
4. Menghilangkan jasa calo agar masyarakat dapat mengurus keperluannya sendiri supaya faham tata cara dan persyaratan mengurus sesuatu.

DAMPAK DAN MANFAAT

Etika kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan pegawai kepada publik, yang didalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab seorang pegawai dinas pemerintahan seperti di kecamatan maupun di sector kecil. Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik/masyarakat selain faktor pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai ada beberapa faktor penting. Sehingga kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan dapat meningkat.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa 75,8% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 24,2%

variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara berarti terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman KTP. Subvariabel reliabilitas yang meliputi menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, merupakan subvariabel kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kualitas masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut, Kantor Kelurahan Ledug sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti Dispenser air minum/disediakan air putih kemasan di ruang pelayanan. Selain itu, perlu adanya filing cabinet/rak buku untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut. Kelurahan Ledug perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten Pasuruan. Kantor Kelurahan Ledug khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP. Di Kantor Kelurahan ledug sebaiknya lebih ditingkatkan lagi dalam factor kegiatan, agar tidak hanya ada kegiatan fatayat&muslimat saja, inovasi sangat dibutuhkan agar suasana kelurahan ledug lebih hidup lagi. Untuk itu diperlukan keselarasan antara instansi pemerintah (Kelurahan) dalam perihal pelayanan, agar menciptakan satu keselarasan

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih penulis sampaikan kepada para kolega yang telah banyak membantu dalam proses pembuatan jurnal ini, dan juga penulis ucapkan banyak terima kasih kepada kedua orangtua, dan pihak-pihak terkait yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

REFERENSI

- Baiquni, A. (2014) *Laporan pengaduan pelayanan publik ke Ombudsman meningkat 350%* | merdeka.com. Available at: <https://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html> (Accessed: 8 February 2021).
- Fanida, E. H. (2018) 'Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban', *Publika*, 6(8).
- Holle, E. S. (2011) 'Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service', *Sasi*, 17(3), pp. 21-30.
- Juriah, Y. S. A. and Putri, N. D. (2018) 'Upaya Pemerintah Kelurahan Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan di Kelurahan Kampung Baru Kota Tanjungpinang', *Tesis Diploma*, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Nugroho, A. (2020) *Dispendukcapil Sidoarjo Usulkan Lagi 98 Ribu Blangko*. Available at: <https://radarsurabaya.jawapos.com/read/2020/02/13/179205/dispdukcapil-sidoarjo-usulkan-lagi-98-ribu-blanko> (Accessed: 8 February 2021).
- Poltak, S. L. (2006) 'Reformasi Pelayanan Publik', *Bumi Aksara*, Jakarta.

-
- Puspitasari, N. L. P. and Bendesa, I. K. G. (2016) 'Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung', *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), pp. 89–114.
- Rukayat, Y. (2018) 'Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu', *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Sarbini, A., Kusuma, A. R. and Djumlani, A. (2017) 'Implementasi Kebijakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara', *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 4(4), pp. 242–251.
- Simangunsong, F. (2016) 'Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik'.
- Syahdan, S. (2019) 'Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol', *Katalogis*, 6(6).
- Wikipedia (2021) 'Pelayanan publik', *Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*. Available at: https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Pelayanan_publik&oldid=17781871 (Accessed: 8 February 2021).