**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**DI KANTOR KELURAHAN LEDUG DALAM PEMBUATAN KTP**

Oleh :

Rossa Ilma Silfiah

Adinda Nabila A.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ledug,Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan.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.Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam proses pelayanan pengurusan KTP belum adanya sebuah cerminan pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah dalam hal ketanggapan, kehandalan,jaminan,dan berwujud dalam hal menunjang pelayanan kepada masyarakat. Karena itu peneliti menyarankan agar pemerintah memiliki ketanggapan memberikan pelayanan secara cepat, kecermatan dalam memberikan pelayanan harus lebih ditingkatkan dan harus mengevaluasi pelayanan yang diberikan dalam hal berwujud terhadap sarana dan prasarana.

**Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan publik***

**ABSTRACT**

This study aims to determine the quality of public services at the Ledug Village Office, the supporting and inhibiting factors of service at the Ledug Village Office, Prigen District, Pasuruan Regency. The method of this research is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically and accurately. Data collection is carried out by observation, interview, and documentation techniques. Researchers used source triangulation to check the validity of the research data. Data analysis in this study used three components consisting of data presentation and drawing conclusions.

Maximum service is related to the process of public service activities to the community, especially in the process of managing KTP, there is no reflection of maximum service from government officials in terms of responsiveness, reliability, assurance, and tangibility in terms of supporting services to the community Therefore, researchers suggest that the government has a responsiveness to provide services quickly, accuracy in providing services must be improved and must evaluate the services provided in terms of tangible facilities and infrastructure.

***Keywords: Quality of Public Services, public services***

**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 pemasalahan 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.

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.**(http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\_publik)**.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 infrastuktur 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 sewenangwenang, 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 mendirikannya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. (Sinambela dkk, 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 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 merdeka.com [(http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publikke-ombudsman-meningkat-350.html](http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html)

.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](http://www.merdeka.com/tag/k/kasus-korupsi/) di sektor pelayanan publik.

Instansi pemerintah daerah seperti kelurahan 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 transparasi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kelurahan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, 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 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan Pasal 1 angka 1 menyatakan: “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependududukan, 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 untuk di

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”.

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 SDM(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/rt mungkin bias jadi refrensi 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. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. 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 pada Badan Pelayanan Perijinan.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

**Pembahasan**

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 KTP. Berdasarkan hasil wawancara diketahui kompetensi inovasi pegawai masih kurang optimal, banyak pegawai yang saat ini tidak mampu memberikan ide dan sarannya kepada organisasi untuk meningkatkan pelayanan. 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 dugunakan 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 ledug.

**Tabel 1.**

**Jumlah pegawai di Kelurahan Ledug kecamatan prigen Kabupaten Pasuruan**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jabatan** | **Jumlah pegawai** |
| keuangan | 1 |
| umum | 1 |
| pendidikan dan kebudayaan | 1 |
| perekonimian dan pembangunan | 1 |
| ketentraman dan ketertiban umum | 1 |
| kesejahteraan social | 0 |
| pemerintahan | 1 |
| pelayanan | 1 |
| jumlah | 7 |

Berdasarkan tabel diatas ada 1 pegawai bagian keuangan, 1 pegawai bagian umum,1 pegawai bagian pendidikan dan kebudayaan, 1 pegawai bagian perekonomian dan pembangunan 1 pegawai bagian ketentraman dan ketertiban umum, 0 pegawai bagian kesejahteraan sosial, 1 pegawai bagian pemerintahan dan 1 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 (SDM), 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 pembuatan ktp”.

Undang-undang No.25Tahun2009 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.

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:

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-raguan, 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, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, 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 suatuhal 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 masyarakatini 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.

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 (Sinambela dkk, 2006):

- Kinerja (performance),

- Keandalan (reliability),

- Mudah dalam penggunaan (easy of use),

- 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 SDM(sumber daya manusia) yang tinggi,dan dapat menciptakan keselarasan antara kelurahan desa dan masyarakat.

Adapun ditemukan faktor yang menjadi masalah dalam tata kenyamanan,yakni ruang tunggu yang ada dikantor 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 dikantor 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 lampu mati(storm mati)/adanya pemadaman listrik,maka proses pelayanan di kelurahan akan terganggu dan tidak dapat dilanjutkan.

Sangat diharapkan kedepannya, pihak pemerintah kelurahan ledug dapat memperbarui 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 dikantor 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 terpenting yang bisa merubah dan mengurangi beberapa kendala yang ada di Kantor Kelurahan Ledug ,yakni:

-transparansi terhadap pelayanan kepada masyarakat.

-mengadakan kumpulan tiap bulan/berapa kali tiap tahun agar menumbuhkan rasa soaial yang tinggi.

-

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran berikut :

1. 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.
2. 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.
3. Kantor Kelurahan Ledug khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.
4. 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

**DAFTAR PUSTAKA**

Rukayat, Yayat, 2017, ***Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu,*** Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2

Dayang,Erawan Djamrul. 2015. ***inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kimjang Kota Samarinda.*** eJoumal llmu Pemerintahan, 3: 1472

Hinada,Achmad Milatus Syihab,2018,***Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Ktp-el Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban,***jurnal ilmiah Ilmu Administrasi no.2

Holle, Erick S. 2011. ***Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Mal Administrasi dalam Meningkatkan Public Service***,. Jurnal Sasi, Volume 17, No. 3:21-30.

Syahdan,2018,***Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupateen Boul,***jurnal ilmiah Magister Administrasi Publik Volume 6 No 6:155-164

Luh,nip putu puspitasari,I komang Gede,Bendesa,2016,***Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung***, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1: 89-114

Miles MB. & Huberman, M. 2012. Analisis Data Kualitatif. Terjemahan Tjetjep Rohidi dan Mulyarto. Jakarta

Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin,2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara: Jakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Peleyanan Publik.

Undang-undang No. 24 Tahun 2013, pasal 1 poin 20 tentang Administrasi Kependudukan

[**http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\_publik**](http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik)

<http://eprints.ums.ac.id/14217/2/03._BAB_I.pdf>

<https://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>