

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KELURAHAN LOKTABAT UTARA****Fresilia Anggraeni, Rifqi Amrulloh, Abul Hasan Asy'ari**

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan selama ini pada Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif tabulatif, yaitu menggunakan gambaran masalah yang terjadi pada saat penelitian ini berlangsung dengan mencari tingkat capaian responden (TCR) sehingga lebih memperkuat analisa peneliti dalam membuat suatu kesimpulan. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa: Kualitas pelayanan selama ini pada Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru untuk variabel sederhana adalah sebesar 48,80%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru kepada masyarakat masuk pada kriteria kurang puas; variabel partisipatif sebesar 54,80%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru kepada masyarakat masuk pada kriteria kurang puas; variabel akuntabel sebesar 75,20%, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria cukup puas; variabel berkelanjutan sebesar 72,40%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria cukup puas; variabel transparansi sebesar 54,00%, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kurang puas; variabel keadilan sebesar 51,20%, menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria kurang puas.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru*

## PENDAHULUAN

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Pemberian otonomi daerah melalui pemberlakuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayanan publik (*publik servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Peningkatan kualitas pelayanan saat ini terus menerus dilakukan oleh pemerintah akan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan agar dapat memeberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas di segala bidang. Karena pada saat ini pengelolaan pelayanan publik masih medapat penilaian negatif dalam kinerja pelayanan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat

rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan. Pegawai pemerintah daerah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan jasa. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unsur pelayanan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa publik". Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh apartaur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah

terhadap kinerja birokrasi.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kelurahan merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Secara umum pelayanan aparat kelurahan belum memenuhi harapan masyarakat, dimana masyarakat masih merasakan kelemahan-kelemahan yang berdampak pada kerugian masyarakat itu sendiri. Realita yang kita dapatkan adalah terkadang dalam pengurusan, masyarakat masih mengeluh karena pelayanan yang lambat. Aparat kelurahan seharusnya mengedepankan faktor efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah kantor Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru Kota Banjarbaru. Perangkat kelurahan terdiri Lurah, Sekretaris kelurahan, seksi-seksi dan jabatan fungsional. Seksi-seksi yang ada di kelurahan antara lain seksi

pemerintahan, ketertiban dan umum, seksi ekonomi dan pembangunan, dan seksi kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) administrasi yang diberikan oleh aparat kelurahan masih belum memberikan kepuasan kepada masyarakat, utamanya pada saat pandemi covid 19 yang menjadikan semua pelayanan dilakukan secara online. Meskipun pada tingkat kelurahan bisa dilayani secara tatap muka, namun pelayanan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan sejenisnya harus dilakukan secara online. Hal inilah yang menjadikan masyarakat merasa kecewa, disamping itu SDM dari pihak kelurahan juga belum sepenuhnya memahami prosedur online terkait dengan pelayanan yang harus diberikan. Berdasarkan permasalahan tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang diterapkan aparat kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru Kota Banjarbaru belum maksimal.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul: "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Loktabat Utara".

## TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (2015: 28). Harbani Pasolong (2017: 4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan

Hasibuan (2017:37) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Ratminto (2017:32) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan

MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik, antara lain adalah:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan  
Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopnan dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap

disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2015:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

##### 1. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan

##### 2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

##### 3. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parker yang memadai.

##### 4. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2016:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

##### 1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

##### 2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### 3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

##### 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

##### 5. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

##### 6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Azas, prinsip merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan



masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Ahmad Batinggi (2018:53) adalah: “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain:

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu

tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

b. Terpadu Satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

c. Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen (Sinambela, 2016:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut

kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparan**  
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**  
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**  
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**  
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**  
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban**  
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.  
Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, terdapat prinsip-prinsip sebagai berikut:
  1. **Sederhana.** Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
  2. **Partisipatif.** Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan

keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. **Berkelanjutan.** Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. **Transparansi.** Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. **Keadilan.** Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. "Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan." Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi:

1. **Prosedur pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. **Waktu penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Biaya pelayanan**  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan prasarana**  
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

1. Dasar Hukum;
2. Persyaratan;
3. Prosedur pelayanan;
4. Waktu Penyelesaian;
5. Biaya Pelayanan;
6. Produk Pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Kompetensi petugas pelayanan;
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern;
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut.

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2017:92) mendefinisikanya sebagai berikut: "Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan".

Menurut Sampara dalam Hardiansyah (2017:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2017:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni: Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Terdapat 5 (lima) dimensi indikator kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Tjiptono (2017:143) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai



serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.

4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepusan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2016;8)

#### **PENELITIAN TERDAHULU**

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi dasar penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Ervan Juliansyah, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda, 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis. Metode penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kantor Kelurahan Bugis diantaranya meliputi Kesederhanaan, Kepastian Waktu, dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Namun indikator penelitian pada Kantor Kelurahan Bugis yaitu Kepastian Waktu belum dapat dikatakan efektif dari segi pelayanan yang diberikan dikarenakan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa prosesnya kurang efisien waktu dan berbelit-belit. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor kualitas pelayanan pada Kantor

Kelurahan Bugis Kota Samarinda adalah Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan.

2. Purwadi, Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung, 2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis data deskriptif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas layanan pada Kantor Kelurahan Kecamatan Cimenyan belum memiliki kualitas yang baik. Itu dilihat dari beberapa aspek, yaitu: (a) Ketepatan waktu layanan, termasuk timeout; (b) Akurasi layanan; (c) Kemudahan memberikan layanan, yaitu fasilitas pendukung seperti komputer yang jumlahnya masih lebih sedikit; (d) Kenyamanan dalam memperoleh layanan yang berkaitan dengan tempat layanan, area parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; (e) Atribut pendukung lainnya, seperti ruang tunggu ber-AC.
3. Ratag Beny Sujono Wilem, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado, 2017. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model Miles & Huberman. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa dapat dilihat belum dikatakan memberikan sebuah pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam proses pelayanan pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga dimana belum adanya sebuah cerminan pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah sebagai penyelenggara

pelayanan publik dalam hal ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan berwujud dalam hal menunjang pelayanan kepada masyarakat. Karena itu peneliti menyarankan agar pemerintah harus adanya ketanggapan memberikan pelayanan secara cepat, kecermatan dalam memberikan pelayanan harus lebih cermat dan ditingkatkan dan harus mengevaluasi pelayanan yang diberikan dalam hal berwujud terhadap sarana dan prasarana.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Adapun pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2017:29) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau member gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Berdasarkan rumusan tujuan sebelumnya, penelitian ini termasuk metode penelitian yang digunakan menggunakan metode deskriptif, yaitu menggunakan gambaran masalah yang terjadi pada saat penelitian ini berlangsung dengan menjelaskan suatu situasi yang hendak diteliti dengan dukungan studi kepustakaan sehingga lebih memperkuat analisa peneliti dalam membuat suatu kesimpulan. Dimana hasil penelitian diperoleh dari hasil perhtungan indikator.

Penilaian yang digunakan untuk instrumen kuisioner menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Bentuk jawaban skala Likert antara lain: Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup/ Netral (N), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP), dengan nilai sebagai berikut:

1. Sangat Puas (SP) = 5
2. Puas (P) = 4
3. Cukup/ Netral (N) = 3
4. Tidak Puas (TP) = 2
5. Sangat Tidak Puas (STP) = 1

Analisis ini tidak menghubungkan-hubungkan satu variabel dengan variabel lainnya dan tidak membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya. Untuk mencari tingkat capaian responden (TCR) digunakan rumus berikut (Arikunto, 2016:65):

$$TCR = \frac{\text{rata-rata skor}}{5} \times 100$$

Dimana TCR = Tingkat pencapaian jawaban responden menyatakan bahwa kriteria nilai tingkat capai responden (TCR) dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

### Tingkat Capaian Responden

Tingkat Capaian Responden (TCR)	Kriteria
90 % - <100 %	Sangat Puas
80 % - <90 %	Puas
65 % - <80 %	Cukup Puas
55 % - <65 %	Kurang Puas
0 % - <55 %	Tidak Puas

Sumber: Arikunto, 2016

## PEMBAHASAN

### Kualitas pelayanan selama ini pada Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru

Kualitas pelayanan selama ini Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru berdasarkan angket kuisioner yang dibagikan kepada 50 orang responden yaitu masyarakat yang datang ke Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru sebagai berikut:

#### 1. Sederhana

Maka diperoleh nilai skor variabel sebagai berikut:

Kriteria	Nilai	Skor	Total Skor
Sangat Puas	5	4	20
Puas	4	9	36
Netral	3	3	9
Tidak Puas	2	23	46
Sangat Tidak Puas	1	11	11
Jumlah			122

$$\begin{aligned} \text{Responden} &= 50 \\ \text{Pernyataan} &= 1 \\ \text{Nilai Maksimal} &= 250 \\ \text{Prosentase} &= \frac{122}{250} \times 100 \\ &= 48,80\% \end{aligned}$$

Catatan:

- Responden 50 : merujuk pada jumlah sampel
- Pernyataan 1 : Dalam variabel sederhana terdapat 1 pernyataan dalam kuesioner.
- Nilai Maks 250 : Jumlah responden x Jumlah Pernyataan x Nilai Maksimal dari skala likert 5

Berdasarkan prosentase yang diperoleh untuk variabel sederhana adalah sebesar 48,80%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru kepada masyarakat masuk pada kriteria kurang puas.

## 2. Partisipatif

Berdasarkan hasil kuesioner dengan 50 responden diperoleh nilai skor variabel sebagai berikut:

Kriteria	Nilai	Skor	Total Skor
Sangat Puas	5	9	45
Puas	4	8	32
Netral	3	6	18
Tidak Puas	2	15	30
Sangat Tidak Puas	1	12	12
Jumlah			137

$$\begin{aligned} \text{Responden} &= 50 \\ \text{Pernyataan} &= 1 \\ \text{Nilai Maksimal} &= 250 \\ \text{Prosentase} &= \frac{137}{250} \times 100 \\ &= 54,80\% \end{aligned}$$

Berdasarkan penghitungan prosentase diatas diperoleh nilai variabel partisipatif adalah sebesar 54,80%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru kepada masyarakat masuk pada kriteria kurang puas.

## 3. Akuntabel

Sedangkan untuk hasil kuesioner variabel akuntabel yang disebarkan kepada masyarakat yang datang ke Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru dengan 50 responden diperoleh nilai skor variabel sebagai berikut:

Kriteria	Nilai	Skor	Total Skor
Sangat Puas	5	19	95
Puas	4	13	52
Netral	3	7	21
Tidak Puas	2	9	18
Sangat Tidak Puas	1	2	2
Jumlah			188

$$\begin{aligned} \text{Responden} &= 50 \\ \text{Pernyataan} &= 1 \\ \text{Nilai Maksimal} &= 250 \\ \text{Prosentase} &= \frac{188}{250} \times 100 \\ &= 75,20\% \end{aligned}$$

Berdasarkan penghitungan prosentase diatas diperoleh nilai variabel akuntabel sebesar 75,20%, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria cukup puas.

## 4. Berkelanjutan

Berdasarkan hasil kuesioner variabel *berkelanjutan* dengan 50 responden diperoleh nilai seagai berikut:

Kriteria	Nilai	Skor	Total Skor
Sangat Puas	5	13	65
Puas	4	19	76
Netral	3	6	18
Tidak Puas	2	10	20
Sangat Tidak Puas	1	2	2
	Jumah		181

$$\begin{aligned} \text{Responden} &= 50 \\ \text{Pernyataan} &= 1 \\ \text{Nilai Maksimal} &= 250 \\ \text{Prosentase} &= \frac{181}{250} \times 100 \\ &= 72,40\% \end{aligned}$$

Perhitungan prosentase variabel *berkelanjutan* diatas diperoleh nilai sebesar 72,40%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria cukup puas.

## 5. Transparansi

Berikut perhitungan variabel *transparansi* berdasarkan prosentase kepuasan:

Kriteria	Nilai	Skor	Total Skor
Sangat Puas	5	6	30
Puas	4	10	40
Netral	3	6	18
Tidak Puas	2	19	38
Sangat Tidak Puas	1	9	9
	Jumah		135

$$\begin{aligned} \text{Responden} &= 50 \\ \text{Pernyataan} &= 1 \\ \text{Nilai Maksimal} &= 250 \\ \text{Prosentase} &= \frac{135}{250} \times 100 \\ &= 54,00\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil kuesioner pada 50 responden pada Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru untuk variabel *transparansi* diperoleh prosentase sebesar 54,00%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kurang puas.

## Keadilan

Hasil kuesioner untuk variabel *keadilan* yang disebarakan kepada masyarakat yang datang ke Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru dengan 50 responden diperoleh nilai skor variabel sebagai berikut:

Kriteria	Nilai	Skor	Total Skor
Sangat Puas	5	6	30
Puas	4	8	32
Netral	3	5	15
Tidak Puas	2	20	40
Sangat Tidak Puas	1	11	11
	Jumah		128

$$\begin{aligned} \text{Responden} &= 50 \\ \text{Pernyataan} &= 1 \\ \text{Nilai Maksimal} &= 250 \\ \text{Prosentase} &= \frac{128}{250} \times 100 \\ &= 51,20\% \end{aligned}$$

Berdasarkan penghitungan prosentase diatas diperoleh nilai variabel *keadilan* sebesar 51,20%, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria kurang puas.

**ualitas pelayanan pada Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru yang seharusnya**

Kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru berdasarkan variabel kualitas pelayanan sesuai dengan keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai berikut:

### 1. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara mendapatkan nilai prosentase sebesar 48,80%, bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria kurang puas, hal ini menunjukkan pada variabel sederhana yang diharapkan belum bisa dipahami oleh masyarakat.

Di era digital, semua bisa dilakukan secara online tanpa harus mendatangi tempat yang dituju, namun tidak semua masyarakat mampu memahami serta dilengkapi dengan peralatan yang menunjang di era digital. Di samping itu kurangnya sosialisasi terhadap perubahan baru dalam prosedur perijinan menjadikan masyarakat kebingungan, sehingga dalam pengurusan suatu perijinan yang seharusnya bisa selesai dalam 1-2 hari karena kurang paham jalur yang seharusnya menjadikan waktu penyelesaian menjadi lebih lama. Oleh karena itu, pihak Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru perlu menempatkan pada bagian pelayanan pegawai yang mudah memahami setiap perubahan dalam prosedur perijinan juga lebih bisa memberikan pengarahannya, pendampingan secara jelas kepada masyarakat pada saat melakukan pengurusan sebuah perijinan.

### 2. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat mendapatkan nilai prosentase sebesar 54,80%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria kurang puas.

Kemudahan dalam kecepatan dalam pengurusan suatu perijinan yang dibutuhkan oleh masyarakat sangatlah penting, namun kondisi adanya pandemik covid-19 menjadikan perubahan pelayanan yang dilakukan secara online menjadikan masyarakat kesulitan mengingat tidak semua memahami dan memiliki perangkat untuk melalui prosedur tersebut. Begitu juga dengan kemampuan pegawai dalam menjelaskan alur kerja kepada masyarakat masih rendah sehingga hal ini menjadikan masyarakat merasa kecewa dan merasa bahwa prosedur yang ada terkesan berbelit-belit. Oleh karena itu, pihak Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru harus bisa menempatkan SDM yang bagus dalam melayani masyarakat serta mampu mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat.

### 3. Akuntabel

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan memperoleh hasil prosentase sebesar 75,20%, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria cukup puas. Masyarakat menyadari bahwa setiap pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru kepada masyarakat berdasarkan pada ketentuan dan peraturan yang berlaku, dengan demikian maka setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



#### 4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan mendapatkan nilai prosentase sebesar 72,40%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria cukup puas. Perubahan dalam berinovasi untuk peningkatan kualitas pelayanan utamanya yang dilakukan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru sangat di dukung oleh masyarakat. Sehingga hal ini kedepannya menjadikan pelayanan kepada masyarakat bisa lebih baik lagi.

#### 5. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat diperoleh hasil prosentase sebesar 54,00%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria kurang puas. Ketidaktahuan serta kekurangmampuan pegawai Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru dalam menjelaskan mekanisme yang baru prosedur pelayanan dalam era digital menjadikan masyarakat merasa kecewa karena tidak mampu mengakses secara mudah. Oleh karenanya perlu pembekalan yang lebih bagi pegawai terkait dengan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan perangkat digital.

#### 6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental, diperoleh hasil prosentase sebesar 51,20%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria kurang puas.

Masih adanya kesenjangan dalam pelayanan utamanya bagi orang-orang kelas menengah ke atas menjadikan rasa ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah karena merasa tidak terlayani secara maksimal. Oleh karena itu, kondisi ini perlu dilakukan perbaikan mengingat setiap masyarakat mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru.

#### IMPLIKASI HASIL PENELITIAN

Kualitas pelayanan publik yang dilakukan institusi pemerintah salah satunya Kelurahan sesuai dengan keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan harus dapat menjangkau dan dapat dirasakan kemudahan dalam pelayanan oleh masyarakat. Kendala-kendala yang terkait dengan pelaksanaan harus menjadi bahan evaluasi kedepannya agar pelayanan kepada masyarakat bisa lebih mudah dan dirasakan oleh masyarakat serta menghapus adanya kesenjangan sosial yang disebabkan oleh perbedaan status sosial di masyarakat.

Implikasi hasil penelitian ini terhadap Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru kedepannya dalam melakukan pelayanan publik harus lebih baik lagi, pihak Kelurahan harus lebih memberikan pembekalan serta fasilitas perangkat bagi pegawai yang terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, mampu memberikan penjelasan dan pendampingan bagi masyarakat yang kurang paham, sehingga memberikan rasa nyaman bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

#### KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya pemahaman responden dalam memberikan jawaban terhadap kuesioner yang dibagikan, sehingga

hasilnya kurang objektif serta tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2. Pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden belum mencapai akar permasalahan secara mendalam, sehingga hasil analisis berbeda dengan isu yang berkembang pada Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru.
3. Kurangnya waktu dana tenaga yang dihadapi peneliti dalam melakukan penelitian ini, sehingga hasil paparan yang dikemukakan peneliti tidak dapat dikemukakan secara komprehensif.

### KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas tentang analisis kualitas pelayanan pada Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan selama ini pada Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru untuk variabel sederhana adalah sebesar 48,80%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru kepada masyarakat masuk pada kriteria kurang puas; variabel partisipatif sebesar 54,80%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru kepada masyarakat masuk pada kriteria kurang puas; variabel akuntabel sebesar 75,20%, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria cukup puas; variabel berkelanjutan sebesar 72,40%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria cukup puas; variabel transparansi sebesar 54,00%, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria kurang puas; variabel keadilan sebesar 51,20%, menunjukkan kualitas

pelayanan yang diberikan Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru masuk pada kriteria kurang puas.

2. Kualitas pelayanan pada Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru yang seharusnya sesuai dengan keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, untuk variabel sederhana pihak Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru perlu menempatkan pada bagian pelayanan pegawai yang mudah memahami setiap perubahan dalam prosedur perijinan juga lebih bisa memberikan pengarahan, pendampingan secara jelas kepada masyarakat pada saat melakukan pengurusan sebuah perijinan; variabel partisipatif, pihak Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru harus bisa menempatkan SDM yang bagus dalam melayani masyarakat serta mampu mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat; Akuntabel, maka setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; Berkelanjutan, perubahan dalam berinovasi untuk peningkatan kualitas pelayanan utamanya yang dilakukan oleh Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru sangat di dukung oleh masyarakat; Transparansi, perlu pembekalan yang lebih bagi pegawai terkait dengan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan perangkat digital; Keadilan, perlu dilakukan perbaikan mengingat setiap masyarakat mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru.

### SARAN

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas serta adanya keterbatasan masalah yang

dihadapi dalam mengambil data terutama penyeberan kuesioner yang kurang maksimal maka dalam penelitian ini peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru harus lebih memberikan pembekalan dengan mengikutkan diklat serta fasilitas perangkat bagi pegawai yang terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, serta memberikan penghargaan terhadap kinerja pegawai yang diharapkan kedepannya dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kelurahan Loktabat Utara Kota Banjarbaru hendaknya melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui RT dan RW terkait dengan perubahan pelayanan masyarakat yang dilakukan secara online.
3. Mengingat adanya keterbatasan jumlah responden dalam penelitian ini sehingga dapat menimbulkan biasanya kesimpulan yang diperoleh maka disarankan dilakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan dengan topik yang sama dengan sampel yang lebih banyak agar bisa representative terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit. Pembaharuan.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ervan Juliansyah, 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda*. Universitas
- 17 Agustus 1945 Samarinda. (<http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/AP/article/view/3798>) Diakses Tanggal 10 Oktober 2020
- Harbani, Pasolong. 2017. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Melayu S.P 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Istijanto, 2016. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Pasolong, Harbani, 2017, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Purwadi, 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung*, Universitas Kebangsaan, Bandung.

- (<http://jurnal.universitaskebangsaa.n.ac.id/index.php/ensains/article/view/238>) Diakses tanggal 10 Oktober 2020
- Ratag Beny Sujono Wilem, 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado*, Universitas sam Ratulangi, Manado.  
(<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/16705>)  
Diakses tanggal 10 Oktober 2020
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sampara Lukman. 2015. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Zagladi, Arief Noviarrahman, Fredy Jayen, Sutrisno dan Melania, 2018, *Pedoman Penulisan Skripsi*, STIE Pancasetia, Banjarmasin