



Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung

Aditia Mulawarman¹, Soeganda Priyatna², Sahroni³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung, Indonesia

Email: aditya.mulawarman@stiabandung.ac.id, soeganda.priyatna@stiabandung.ac.id, saroni@stiabandung.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [10 Juli 2023]

Revised [08 November 2023]

Accepted [09 Desember 2023]

Keywords

Public Service Quality, Cipaganti Village, Coblong District, Bandung City

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum berjalan optimalnya kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan oleh pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung, serta faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong. Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik yang terdiri dari indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara terstruktur kepada informan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang ditunjukkan pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan dibenahi oleh Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung.

ABSTRACT

The background of this research is that the quality of public services shown by employees in Cipaganti Village, Coblong District, Bandung City, has not been running optimally. This study aims to find out how the quality of public services is shown by employees in Cipaganti Village, Coblong District, Bandung City, as well as what factors hinder the quality of public services in Cipaganti Village, Coblong District. The variables in this study are the quality of public services which consist of indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The type of research used is qualitative research. The research method used is descriptive method. Data collection techniques using a research questionnaire. Data collection techniques used observation and structured interviews with research informants. The data analysis technique used is descriptive analysis. The results of the study show that overall the quality of service shown by employees in Cipaganti Village, Coblong District, Bandung City is quite good, although there are still a number of things that must be considered and improved by Cipaganti Village, Coblong District, Bandung City.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas utama dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat (Sopannah & Harnovinsah, 2023). Tugas ini jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, 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 Nomor 63 tahun 2004 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pada pasal 1 ayat 2 bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga, independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut menyebutkan bahwa tujuan diadakannya pelayanan publik yaitu 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai

dengan peraturan perundang-undangan; 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik diklasifikasi menjadi dua yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Sawir, 2020). Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan dasar, pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat (Widiyaningrum, 2022). Sementara pelayanan umum yaitu pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memeberikan pelayanan umum ke masyarakat. Bentuk pelayanan umum yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Setiawan, 2022). Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Azas dalam pemberian pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban (Purnawan et al., 2022).

Salah satu unsur penyelenggara pelayanan publik yaitu Pemerintah Kelurahan (Sulistyan & Ermawati, 2020). Pemerintah Kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat ,karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak. Oleh karena itu maka penting bagi Pemerintah Kelurahan untuk dapat mengelola dan meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan pegawai kelurahan agar dapat melayani masyarakat dengan baik (Sofyani & Ardiyanto, 2022). Pemerintah Kelurahan dalam hal ini harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar (Wijaya & Aprilia, 2020). Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya (Falah et al., 2020). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan salahsatu hak masyarakat yaitu mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Kualitas pelayanan publik adalah totatilas dari karateristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Sawir, 2020). Hal ini sejalan dengan pembahasan di dalam konsep manajemen publik bertujuan untuk mengarahkan dan mengatur sektor publik dalam bekerjasama memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik, sehingga tercipta kepuasan masyarakat umum (publik) yang maksimal (Sopanah & Harnovinsah, 2023).

Pada kenyataannya tidak semua instansi pemerintah mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, bahkan sampai tingkat kelurahan menunjukkan bahwa masih banyak yang belum optimal dalam pemberian pelayanan publik, seperti yang ditunjukan Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung. Berdasarkan hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung kepada masyarakat belum berjalan optimal sepertihalnya masih banyaknya masyarakat yang tidak paham terkait dengan prosedur pelayanan pembuatan surat menyurat, waktu pelayanan yang lama karena lambatnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kurang tanggapnya pegawai, serta masih adanya pegawai menunjukkan sikap yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang ditunjukan oleh pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung belum berjalan secara optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait dengan analisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diktunjukan pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung, serta faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan publikdi Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng.

LANDASAN TEORI

Administrasi publik adalah rangkaian kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam melaksanakan tugas kepentingan kelompoknya seperti pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik secara efektif dan efisien (Sawir, 2021). Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Djamrut, 2015). Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya (Heriyanto, 2022).

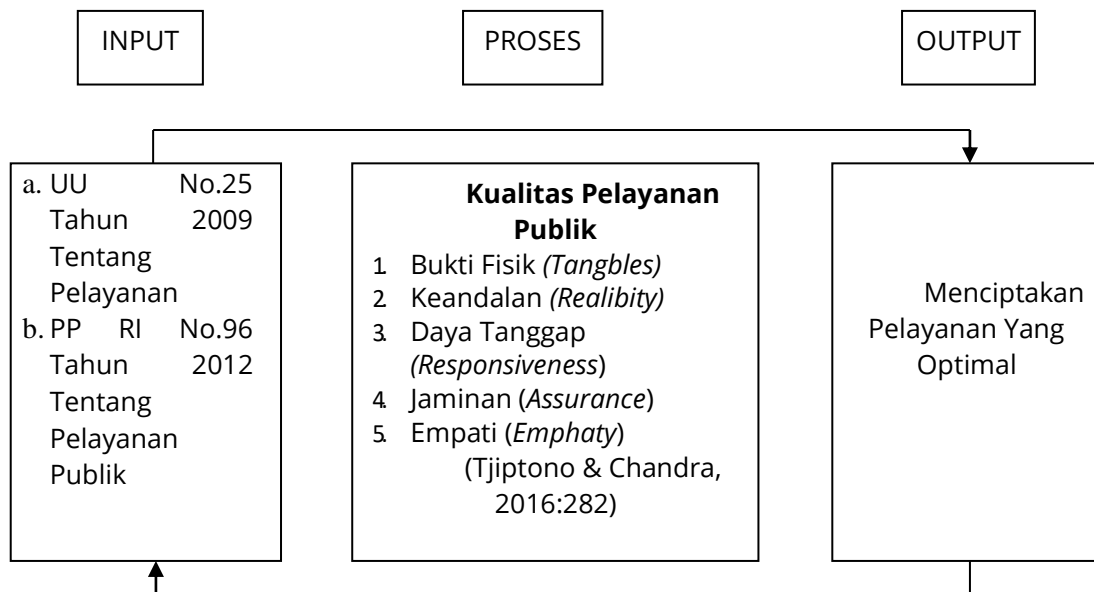
Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Sulistyan et al., 2017). Sementara menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totatilas dari karateristik suatu produk (barang



dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Erlianti, 2019). Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah hasil penilaian atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atas tingkat keunggulan pelayanan suatu barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat apakah sudah belum atau sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Zeithaml et al. (1996) menyebutkan bahwa indikator kualitas pelayanan publik menggunakan metode SERVQUAL (Sulistyan et al., 2017) yaitu sebagai berikut :

1. **Bukti Fisik (*Tangbles*)**
 Berkenaan dengan fasilitas fisik (gedung, kursi, meja), (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), dan penampilan pegawai.
2. **Keandalan (*Realibity*)**
 Kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan tanpa ada kesalahan, serta pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**
 Kemamuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampain informasi yang jelas, serta kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon setiap permintaan mereka.
4. **Jaminan (*Assurance*)**
 Kemamuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, selalu bersikap sopan, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. **Empati (*Emphaty*)**
 Kemampuan memberikaan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan, serta berupaya memahami masalah atau kebutuhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan.

Di bawah ini akan disajikan bagan kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan draft wawancara penelitian. Metode ini dilakukan sesuai dengan buku Yin (2018). Objek penelitian yaitu kualitas pelayanan publik, sementara subjek dalam penelitian ini yaitu Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung yang berada di Jl. Hegar Asih II Nomor 13. Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik yang terdiri dari indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara terstruktur. Informan dalam penelitian ini yaitu Lurah, Kasi Kesejahteraan Sosial, Staff Pelayanan, Ketua Forum RW, Ketua PKK, dan Perwakilan Masyarakat.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif melalui koleksi data, reduksi data, display data (penyajian data), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Informan

No	Keterangan	Jabatan
1.	Agus Susilo, SH	Lurah
2.	Asep Haris, S.Sos	Kasi Kesejahteraan Sosial
3.	Andi Rustandi	Staff Pelayanan
4.	Yadi	Ketua Forum RW
5.	Cica	Ketua PKK
6.	Ratna	Perwakilan Masyarakat

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1. di atas menunjukkan bahwa responden yang dijadikan informan dalam penelitian ini terdiri dari pihak internal Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung yang meliputi Lurah, Kasi Kesejahteraan Sosial, dan Staff Pelayanan. Sementara informan dari pihak eksternal yang meliputi Ketua Forum RW, Ketua PKK, dan perwakilan masyarakat.

Kualitas Pelayanan di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung

a. Bukti Fisik (*Tangles*)

Pada indikator bukti fisik (*tangles*) akan membahas beberapa faktor penting yang berkaitan dengan pemberian pelayanan di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung yaitu gedung, ruang tunggu, sarana parkir, dan penampilan pegawai.



Gambar 1. Gedung Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung

Sumber : Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung (2023)

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa gedung Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung memiliki ukuran yang tidak terlalu besar sehingga tidak dapat menampung banyak masyarakat ketika membutuhkan pelayanan, hal ini juga membuat sebagian masyarakat harus menunggu di luar gedung untuk mendapat giliran pelayanan. Kecilnya ukuran gedung membuat ruang pelayanan juga memiliki ukuran yang kecil, sehingga terasa sempit ketika banyak masyarakat yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Kondisi gedung yang kecil juga membuat pemberian pelayanan menjadi kurang optimal, karena kondisi ruangan yang ramai membuat pemberian pelayanan menjadi tidak kondusif.



Gambar 2. Ruang Pelayanan Di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung
Sumber : Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung (2023)

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa ruang tunggu pelayanan di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung terlihat sangat sempit, hal tersebut dikarenakan kondisi gedung yang memiliki ukuran kecil. Kondisi ruang pelayanan yang kecil membuat fasilitas pelayanan seperti kursi tunggu untuk masyarakat juga menjadi terbatas, sehingga tidak dapat menampung secara optimal jika banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Keterbatasan jumlah kursi pelayanan membuat sebagian masyarakat terpaksa harus berdiri ketika mengantri di dalam atau diluar ruang pelayanan. Hal ini juga yang membuat pihak Kelurahan terkadang membuat pemberian pelayanan diadakan diluar seperti halnya ketika ada pemberian bantuan sosial. Selain itu keterbatasan jumlah pegawai juga membuat pelayanan menjadi kurang optimal seperti halnya lamanya proses pemberian pelayanan seperti dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan pembuatan surat menyurat lainnya.



Gambar 2. Lahan Parkir Di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung
Sumber : Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung (2023)

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa lahan parkir yang disediakan pihak di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung kurang memadai terlihat dari lahan parkir yang tidak terlalu luas sampai memakan badan jalan di sekitar, hal ini membuat banyak masyarakat terkadang kesulitan untuk memarkir kendaraannya ketika datang ke Kelurahan untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu hampir semua pegawai di Kelurahan juga memarkir kendaraan di lokasi yang sama, sehingga membuat lahan parkir untuk masyarakat yang datang menjadi sangat terbatas. Selain itu dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa penampilan yang ditunjukkan pegawai pemberi layanan di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung

sudah cukup baik, terlihat dari penampilan pegawai yang mengenakan seragam dengan rapih, bersih, dan wangi.

b. Keandalan (*Realibity*)

Pada indikator keandalan (*realibity*) akan membahas beberapa faktor penting yang berkaitan dengan pemberian pelayanan di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan ketepatan waktu pelayanan. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung secara keseluruhan sudah cukup baik dan akurat dalam pemberian pelayanan, meskipun terkadang masih adanya kesalahan penulisan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan pembuatan surat menyurat lainnya. Adanya kesalahan dalam pembuatan surat menyurat tersebut membuat masyarakat harus balik lagi untuk melakukan perbaikan, hal ini membuat masih adanya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan. Selain itu jika dilihat dari segi waktu pemberian pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung cukup memakan waktu, hal tersebut dikarenakan lamanya proses pemberian pelayanan akibat banyaknya masyarakat yang mengantri, lambatnya pegawai dalam memberikan pelayanan, serta keterbatasan jumlah pegawai pemberi layanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) akan membahas beberapa faktor penting yang berkaitan dengan pemberian pelayanan di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung yaitu cepat tanggap dalam pelayanan, serta kesediaan membantu dan merespon masyarakat. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa masih adanya pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung yang kurang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga membuat masyarakat cenderung mengantri. Selain itu pegawai sudah cukup baik dalam membantu dan merespon dengan cepat setiap permintaan masyarakat seperti halnya dalam pembuatan surat keterangan pindah dan pembuatan surat menyurat lainnya.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) akan membahas beberapa faktor penting yang berkaitan dengan pemberian pelayanan di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung yaitu sikap sopan dan kompetensi yang dimiliki pegawai. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung selalu menunjukkan sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menunjukkan sikap senyum, sapa, salam (3S) sehingga membuat masyarakat merasa nyaman. Meskipun masih ada beberapa pegawai yang terkadang bersikap kurang ramah atau ketus ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menjelaskan prosedur pelayanan dan berbagai hal lainnya ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

e. Empati (*Emphaty*)

Pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) akan membahas beberapa faktor penting yang berkaitan dengan pemberian pelayanan di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung yaitu memahami kebutuhan masyarakat dan kesediaan membantu dan keadilan pemberian pelayanan. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat memahami dengan baik setiap kebutuhan masyarakat. Selain itu, pegawai juga sudah menunjukkan sikap adil kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai dengan nomor antrian.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung yaitu sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan. Pegawai yang berkualitas tidak hanya mampu melaksanakan pekerjaan sesuai sistem, prosedur dan beban tugas yang menjadi tanggungjawab, akan tetapi diharapkan mempunyai semangat, kemauan serta komitmen bersama untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan sesuai visi dan misi. Penempatan manusia (pegawai kelurahan) sebagai faktor yang menentukan adalah didasarkan pada pemikiran bahwa dalam proses pelayanan, manusia mempunyai kemampuan menggerakkan, mengendalikan dan pendayagunaan semua potensi untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi kemampuan dan motivasi sumber daya manusia akan sangat



berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan. Selain itu pelayanan publik akan terlaksana dengan baik apabila pegawai memiliki disiplin yang tinggi. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama dengan konsistensi waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seorang pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi sangat diperlukan untuk mendorong terlaksananya tujuan organisasi secara maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang ditunjukkan pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan dibenahi oleh Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung. Dari hasil penelitian disarankan kepada Kelurahan Cipaganti Kecamatan Cobleng Kota Bandung untuk melakukan perbaikan terkait dengan bukti fisik (*tangles*) yaitu memperluas gedung Kelurahan dan dapat memperluas juga ruang pelayanan sehingga dapat menampung dan melayani banyak masyarakat, serta menyediakan lahan parkir tambahan sehingga masyarakat yang datang tidak kesulitan dalam memarkirkan kendaraannya. Terkait dengan keandalan (*reability*) yaitu meningkatkan ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan seperti halnya mengecek kembali pembuat surat menyurat sehingga dapat meminimalisir adanya kesalahan penulisan yang membuat masyarakat harus bolak balik dalam melakukan perbaikan, serta meningkatkan ketepatan waktu pemberian pelayanan sehingga masyarakat tidak harus menunggu lama. Terkait dengan daya tanggap (*responsiveness*) yaitu meningkatkan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan jaminan (*assurance*) yaitu meningkatkan sikap ramah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah perlu adanya upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta program pelatihan pegawai dengan berbagai keterampilan khususnya penggunaan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472-1486.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9-18. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3>
- Falah, S., Subadi, W., & Noor, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 3(2), 697-706.
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 66-75. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Purnawan, R. A., Ramdhani, A., Fahmi, & Nurbudiwati. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 1-12. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i1.6577>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik : Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish Publisher.
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik*. Deepublish Publisher.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 109-121. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Sofyani, H., & Ardiyanto, I. (2022). Determinan Kinerja Manajerial Pemerintah Desa Di Kabupaten Bantul. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(2), 149-165. <https://doi.org/10.22219/jaa.v5i2.18424>
- Sopannah, A., & Harnovinsah. (2023). *Perencanaan Pembangunan Daerah Teori Dan Implementasi*. Scopindo Media Pustaka.
- Sulistyan, R. B., & Ermawati, E. (2020). Explaining Cyberloafing Behavior: The Role of General Strain Theory. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 10(2), 148-156. <https://doi.org/10.30741/wiga.v10i2.596>
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Lumajang). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7(2), 77-87. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i2.337>
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSTP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten

- Bandung. *Jurnal JISIPOL*, 6(3), 57-68.
- Wijaya, R., & Aprilia, R. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(3), 465-477. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i3.293>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6 ed.). SAGE Publishing.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.