



Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi

Darilah Slopiatul Adawiyah¹⁾, R Iim Takwim²⁾, H. Daros³⁾

¹⁾ Universitas Bandung.

Email: ¹⁾ shopiatuldarilah@stiabandung.ac.id, ²⁾ iim.takwim@stiabandung.ac.id,

³⁾ hdaros@stiabandung.ac.id,

ARTICLE HISTORY

Received [10 Juli 2023]

Revised [06 November 2023]

Accepted [19 Desember 2023]

KEYWORDS

public, quality, service

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



ABSTRAK

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang melibatkan minimal dua orang yaitu pihak yang melayani dan pihak yang dilayani. Pada saat ini dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia karena masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari segi pegawai, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan publik pelayanan yang terjadi selama ini kurang tepat atau sering terlambat. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan cara yaitu menggambarkan masalah-masalah yang sinergis saat penelitian dilakukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumen. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi, lembar wawancara, dan dokumentasi terstruktur yang dibuat sendiri oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cibeureum telah sesuai dengan syarat dan produk yang ada, selain itu pelayanan publik pada kelurahan Cibeureum memiliki tingkat ketepatan waktu dan sigapan yang cukup baik sehingga masyarakat cukup antusias dalam menggunakan pelayanan publik.

ABSTRACT

Public service is an activity that involves at least two people, namely the party serving and the party being served. At this time it is said that service cannot be separated from human life because society always demands quality public services from an employee perspective, even though these demands are not in accordance with public expectations, the services that have occurred so far have been inaccurate or often late. This is indicated by the existence of various public complaints conveyed through the mass media, which can lead to an unfavorable image of government officials. Considering that the main function of the government is to serve the community, the government needs to strive to improve the quality of service. This study aims to determine and analyze the quality of public services in the Cibeureum Village, Cimahi City. This study uses qualitative research methods in a way that describes synergistic problems when the research is carried out. Data collection techniques are carried out by observation, interviews and documents. The instruments used in this study were observation sheets, interview sheets, and structured documentation made by the researchers themselves. The results showed that the quality of public services in the Cibeureum sub-district was in accordance with the existing terms and products, besides that public services in the Cibeureum sub-district had a fairly good level of timeliness and alertness so that people were enthusiastic enough to use public services.

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 aparat pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (public service) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayanan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir (Dahlia, 2020).

Menurut Lukman (2000:5) dalam Sawir (2020:83), pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia (Suandi, 2019). Pelayanan publik oleh aparat pemerintah ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu

menyeimbangkan harapan para pengguna jasa publik dengan penerima layanan tersebut. Dengan demikian, tidak ada kesenjangan antara harapan konsumen dan pelayanan yang diterimanya (Anggara,2019). Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Takwim et al., 2022). Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Menurut laporan tahunan 2022 Ombudsman Republik Indonesia dalam hal mengawasi pelayanan publik bagi pemulihan yang lebih kuat, pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia sepanjang tahun 2022 meningkat 15 persen menjadi 8.292 dibanding tahun sebelumnya. Selain menindaklanjuti laporan masyarakat, Ombudsman juga melakukan pencegahan maladministrasi. Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi ada berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lainnya. Hal ini tidak terlepas dari penyesuaian terhadap pola normal baru di mana pelayanan digital sudah menjadi kebutuhan. Saat ini masyarakat memiliki aspirasi pelayanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih murah, semakin banyak, dan lebih berkualitas.

Adapun prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang terdapat 9 unsur pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif pelayanan, produk pelayanan dalam standar pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas, perilaku pelaksana pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, penanganan dan pengaduan pelayanan.

Pemerintah juga dituntut keberanian dan kemampuannya untuk bisa mengembangkan kebijakan reformasi birokrasi yang dilaksanakan yang secara konsisten. Dengan cara ini, diharapkan reformasi birokrasi di Indonesia dapat menghasilkan sosok birokrasi yang benar-benar mengabdikan dirinya pada kepentingan publik dan menghasilkan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel (Rahmadana, dkk, 2020). Waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat. Setiap orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin (Sellang, dkk, 2019). Pemerintah sebagai institusi pelayanan publik yang mengemban salah satu tugas sebagai pelaksana pelayanan publik tetapi kondisi menunjukkan masih banyak unit atau lembaga yang belum memenuhi indikator dalam berbagai penilaian publik seperti indikator kepatuhan pelayanan publik walaupun di beberapa instansi sudah menunjukkan perbaikan pelayanan (Nurdin, 2019).

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Kelurahan, maka pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya. Kantor Kelurahan Cibeureum merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan di wilayahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi dan apa saja upaya yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi. Sehingga peneliti tertarik dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2019:147), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pengertian pelayanan publik menurut Ratminto (2015:27) dalam Supriyatna (2022) mendefinisikan bahwa Pelayanan Publik atau pelayanan umum adalah 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 dilindungi Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam



rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiansyah (2018:55), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002:88) dalam Rezky (2018:67) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- 4) Faktor keterampilan petugas;
- 5) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Proposisi

Proposisi adalah suatu pernyataan yang menjelaskan kebenaran atau menyatakan perbedaan atau hubungan antara beberapa konsep. Maka peneliti mengajukan proposisi sebagai berikut: "dengan melalui Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi melalui pendekatan aspek Bukti langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) diharapkan dapat membuat masyarakat semakin puas terhadap pelayanan yang ada di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi."

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif peneliti melakukan penelitian dengan cara yaitu menggambarkan masalah-masalah pelayanan saat penelitian dilakukan. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling yaitu penentuan informan berdasarkan kedalaman informasi yang dibutuhkan, yaitu dengan menentukan informan kunci yang kemudian akan dilanjutkan pada informan lainnya dengan tujuan mengembangkan dan mencari informasi sebanyak-banyaknya. Teknik penentuan informan untuk masyarakat dipilih secara Accidental Sampling yaitu peneliti akan mengambil sampel secara acak. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Sekretaris Lurah, Kasi Sarana dan Prasarana, Kasi Pemberdayaan Masyarakat, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, dan masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi.

Teknik pengumpulan data yaitu sesuai dengan karakteristik yang diperlukan untuk penelitian ini, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

Observasi, adalah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis yang tidak hanya terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah metode pengamatan langsung. Metode ini digunakan untuk mengungkap data mengenai rencana kegiatan, struktur organisasi, pembagian tugas serta dampak pada kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi.

Wawancara, adalah percakapan yang memiliki tujuan tertentu dan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberi jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara (Ulfatin, 2022: 189). Wawancara dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan, faktor-faktor yang mempengaruhi berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi.

Dokumentasi, adalah setiap bahan tertulis maupun film yang merupakan sumber data dan dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Ulfatin, 2022: 224). Teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai hal-hal yang berupa catatan, surat, maupun dokumentasi yang ada di tempat penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang melibatkan minimal dua orang yaitu pihak yang melayani dan pihak yang dilayani. Pihak yang melayani disebut dengan pihak pelayan sedangkan pihak

yang dilayani disebut dengan pihak pelanggan. Di tinjau dari prosesnya, maka dalam pelayanan publik terjadi interaksi antara yang memberikan pelayanan dengan yang menerima pelayanan. Dalam rangka mewujudkan interaksi yang saling menguntungkan dalam pelaksanaan pelayanan, maka diperlukan serangkaian tindakan yang dalam teori dikenal dengan manajemen kualitas pelayanan. Pada saat ini dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia karena masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari segi pegawai, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan publik pelayanan yang terjadi selama ini masih kurang tepat atau sering terlambat. Untuk pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya birokrasi pada saat ini sesungguhnya harusnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti melakukan observasi di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diterapkan dengan 5 dimensi dan indikator menurut Ratminto & Winarsi, (2007: 175) dalam Arifianto (2021:162) yaitu :

1) Berwujud (Tangible)

Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, kemudahan dalam proses pelayanan, penampilan pegawai. Setiap tempat pelayanan publik terdapat beberapa fasilitas yang tersedia namun tidak terlepas dari kelebihan dan kekurangan. Pelayanan publik di Kelurahan Cibeureum sudah menerapkan setiap indikator dimensi tangible. Masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cibeureum sudah cukup baik yaitu pada indikator kemudahan dalam proses pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani masyarakat, dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan.

hasil wawancara dengan beberapa informan yang mendatangi kantor Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi untuk melakukan pelayanan mengatakan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan sudah baik. Terlihat ketika ada masyarakat yang tidak mengetahui proses/alur pelayanan bisa melihat pamflet yang sudah disediakan diluar kantor Kelurahan Cibeureum. Selain itu sudah tersedia papan informasi yang berisi tentang link pelayanan dan informasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi. Mengenai penampilan pegawai dalam melayani masyarakat juga sudah baik, rapi, sopan, dan seragam. Namun ada beberapa masyarakat yang masih mengeluh mengenai kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan banyak yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup memadai. Namun perlu adanya penambahan kursi untuk ruang tunggu. Karena setiap harinya masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan ke kantor Kelurahan Cibeureum itu selalu banyak dan tidak sebanding dengan jumlah kursi yang disediakan disana. Selain itu, masyarakat juga masih ada yang menyarankan agar parkirannya lebih luas. Terlihat jika terdapat kegiatan di kantor Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi, masyarakat banyak yang membawa kendaraan dan terkadang parkir dipinggir kantor kelurahan, jika parkir di depan kantor kelurahan sudah penuh.

2) Kehandalan (Reliability)

Dimensi ini meliputi kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Setiap instansi pemerintah harus memiliki standar pelayanan yang jelas dan menjadi pedoman pegawai dalam melayani masyarakat agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan dapat membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi tidak bisa memberikan kepastian aturan standar pelayanan yang pasti, sehingga pegawai disana mengikuti aturan standar pelayanan yang digunakan di pemerintahan Kota Cimahi. Aturan atau Undang-Undang yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Beberapa masyarakat juga tidak mengetahui standar pelayanan yang dijadikan pedoman di Kelurahan Cibeureum.

Hasil wawancara dengan informan terkait kecermatan, kemampuan dan keahlian pegawai dalam melayani masyarakat sudah menunjukkan tanggung jawabnya dengan maksimal, namun masih banyak masyarakat yang belum memahami pelayanan yang berbasis digital. Sehingga, pegawai yang ada di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi harus bisa memberikan penjelasan yang jelas kepada setiap masyarakat agar tidak terjadi kesalahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengatakan bahwa sudah disediakan kader dari kelurahan tetapi tidak dapat memberikan informasi secara menyeluruh kepada semua masyarakat di Kelurahan Cibeureum, sehingga pegawai yang ada di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi harus memberikan arahan yang jelas kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara digital. Pentingnya kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat berjalan dengan baik.

3) Respon/tanggapan (Responsiveness)



Dimensi ini meliputi memberikan respon yang baik, cepat, tepat, cermat, tanggap dan dapat menanggapi setiap keluhan masyarakat. Responsiveness yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melakukan pelayanan akan menimbulkan kepuasan bagi setiap masyarakat.

Hasil wawancara dengan informan pegawai pelayanan di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi sudah menunjukkan tanggung jawabnya dalam merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan maksimal. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat melakukan pelayanan di Kelurahan Cibeureum dengan berbagai solusi yang disajikan, diberikan arahan dan dibantu proses pelayanannya dan bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan. Pegawai pelayanan juga merespons setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Jika terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan itu biasanya terkendala di jaringan internet. Namun terkadang respon yang cepat membuat pegawai kurang tepat memberikan informasi mengenai persyaratan apa saja yang dibutuhkan saat melakukan pelayanan tersebut sehingga masyarakat harus mengecek ulang persyaratan yang dibutuhkan agar sesuai dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan proses pelayanan di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi.

4) Jaminan (Assurance)

Kantor Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi sudah menerapkan dimensi jaminan (Assurance) dengan indikator jaminan tepat waktu, biaya, kepastian biaya, dan legalitas dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, yaitu waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Cibeureum itu sudah paling cepat, paling lambat 10 menit. Tetapi jika terjadi sistem error akan terjadi keterlambatan waktu penyelesaian. Selain itu, proses pelayanan akan terlambat jika Lurah dan Sekertaris Lurah sedang tidak ada di kantor Kelurahan Cibeureum atau sedang ada tugas diluar maka pelayanan tersebut ditunda atau masyarakat bisa datang lagi esok hari, karena ada beberapa pelayanan yang bisa ditandatangani oleh semua kasi dan Lurah, namun ada beberapa surat yang juga harus ditandatangani oleh Lurah atau Sekertaris Lurah dan tidak bisa diwakili oleh semua kasi seperti surat kematian atau surat numpang nikah (NA). Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi tidak terlalu cepat, karena semakin siang yang membutuhkan pelayanan semakin banyak tetapi pegawai pelayanan di Kelurahan Cibeureum kurang sehingga masyarakat harus menunggu. Tetapi jika ada yang sedang Praktek Kerja Lapangan (PKL) semakin terbantu pelayanannya juga semakin cepat. Ada beberapa pelayanan yang memang membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaiannya seperti pemenuhan persyaratan sertifikat tanah dan membutuhkan biaya yang sudah ditentukan dalam pembuatannya.

Hasil wawancara diatas diketahui bahwa di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi kecepatan waktu pelayanan sudah cukup cepat dan tepat. Jaminan biaya pelayanan juga gratis atau tidak dipungut biaya sama sekali selain pembuatan sertifikat tanah yang membutuhkan biaya dan waktu yang cukup lama.

5) Empati (Empathy)

Empati adalah sikap kepedulian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Setiap instansi pemerintahan harus selalu siap dalam membantu semua permasalahan mengenai pelayanan publik. Setiap pegawai pelayanan harus mengutamakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan karena itu akan menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Selain petugas pemberi pelayanan disediakan juga di depan kantor Kelurahan Cibeureum berupa pamflet alur proses pelayanan di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi.

Hasil wawancara dengan informan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dan sopan karena pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menerapkan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan, santun). Hal tersebut cukup membuat masyarakat merasa puas akan pelayanannya meskipun masih terdapat keluhan seperti kurangnya kesadaran mengenai budaya antri yang dapat menimbulkan kecemburuan sosial diantara masyarakat pengguna layanan. Hal ini senada dengan pendapat informan, yaitu jika ada masyarakat yang kenal dengan pegawai di kelurahan itu biasanya lebih diutamakan. Sedangkan masyarakat lain yang tidak memiliki kenalan di Kelurahan Cibeureum harus mengantri dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Seharusnya pegawai di Kelurahan Cibeureum bisa menjaga sikap ramah, sopan dan santun yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena itu sudah menjadi kewajiban setiap pegawai pemberi pelayanan di instansi pemerintahan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi secara umum berdasarkan kriteria

yang ditentukan termasuk kedalam kategori kurang baik, namun masih ada beberapa kategori kualitas pelayanan yang dinilai baik dari skala penilaian yang telah ditentukan.

2. Upaya dan strategi yang dilakukan oleh Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan melakukan apel pagi dan briefing untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang ada sehingga setiap permasalahan dapat dengan cepat teratasi. Sehubungan dengan pentingnya kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maka peneliti memberikan saran yaitu, untuk pegawai yang memberi pelayanan harus berlaku adil dalam memberikan layanan dan membudayakan antri untuk setiap pengguna layanan agar semua pengguna layanan merasakan kenyamanan dan prioritas yang sama sehingga tidak menimbulkan kecemburuan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2019). Ilmu Administrasi Negara. Bandung: Pustaka Setia.
- Arifianto, N. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo. *Ji@ P*, 10(1).
- Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107-115.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparaturnya dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, H. (2019). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Rezky, A., & Adil, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingki Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Competitiveness*, 7(1), 65-77.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi. Yogyakarta: Deepublish
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi*
- Supriyatna, Yayat. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukajadi Kota Bandung (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung).
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Takwim, R. I., Asmala, T., & Johan, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan store atmosphere terhadap customer loyalty. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(12), 5617-5622.
- Ulfatin, N. (2022). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan: Teori dan Aplikasinya. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Yuliani, W. (2018). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *Quanta*, 2(2), 83-91.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Kelurahan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230310_165615.pdf