

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN CIGEMBOR KECAMATAN CIAMIS KABUPATEN CIAMIS

Shinta Puspa Rahayu^{1*}, Dede Syahril Sidik²

^{1,2} Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

*Korespondensi : sinta_puspa@unigal.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik salah satu kajian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, dalam pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan tugas utamanya. Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen, berdasarkan kinerja aktual dari penyedia layanan. Tujuan penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cigembor. Metode yang digunakan analisis deskriptif, karena memuat penjelasan mengenai masalah atau kondisi yang diteliti. Fokus penelitian ini adalah memahami indikator-indikator yang menentukan keberhasilan kualitas pelayanan, menurut Zeithml et al. (1990), yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Pelayanan Kantor Kelurahan Cigembor terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan memberikan kesempatan untuk masyarakat mengadu atau menyampaikan kebutuhan langsung lewat group yang sudah dibuat oleh kepala lurah pada aplikasi Whatsap.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kelurahan.

ABSTRACT

Public services are an important component in government administration, with the aim of meeting the needs and interests of the community. Public service quality reflects the extent to which the service meets or even exceeds consumer expectations, based on the actual performance of the service provider. This research aims to examine the quality of public services at the Cigembor Village Office. The method used in this research is descriptive analysis, because it contains an explanation of the problem or condition being studied. The focus of this research is to understand the indicators that determine the success of service quality, according to Zeithml et al. (1990), namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Cigembor Subdistrict Office services continue to strive to improve the quality of service, one of which is by providing opportunities for the public to complain or convey their needs directly through the group that has been created by the subdistrict head on the Whatsap application.

Keywords : *Quality of Service, Public Service, Subdistrict.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik, sebagai komponen penting dalam menjalankan pemerintahan, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pengertian

pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan guna memenuhi

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang ditujukan kepada setiap warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu kunci dalam menentukan keberhasilan pemerintahan menjalankan pelayanan. Ibrahim dalam (Hardiansyah, 2018:55) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang bersifat dinamis, yang mencakup elemen-elemen seperti produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Penilaian terhadap kualitas tersebut dilakukan pada saat pelayanan diberikan.

Artikel ini akan membahas kualitas layanan publik di Kelurahan Cigembor, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis. Di mana kualitas pelayanan sangat berperan dalam pemenuhan kebutuhan warga setempat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga membantu menyelesaikan masalah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah lokal. Adapun Penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh (Joko Susanto dkk, 2019) Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan belum terlaksana optimal hal ini dapat dilihat dari belum terpenuhinya 5 dimensi kualitas pelayanan yakni berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Dari kelima dimensi ini ada beberapa yang belum memadai seperti ruang tunggu yang belum dilengkapi AC, masih lambannya respon yang mengakibatkan masyarakat kurang percaya, serta masih

adanya pilih kasih dalam melayani. Peneliti sebelumnya menunjukkan adanya relevansi dengan apa yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi awal, penulis mendapati bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Cigembor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis masih belum mencapai tingkat yang optimal. Terdapat masalah sikap pegawai Kelurahan Cigembor dalam melayani masyarakat sering kali kurang ramah dan tidak menyenangkan. Pegawai tampak acuh tak acuh dan tidak memberikan sambutan hangat kepada masyarakat yang datang ke kantor, sehingga hal ini masih perlu ditingkatkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, penulis mengajukan penelitian ini dengan merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cigembor, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang berada di Kantor Kelurahan Cigembor, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis. Untuk menilai kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kelurahan Cigembor, diperlukan pengukuran berdasarkan indikator kualitas yang telah ditetapkan. Menurut Zeithml et al. Dalam (Hardiansyah, 2018:63), indikator tersebut meliputi Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif analisis, yang bertujuan untuk memberikan gambaran akurat mengenai

karakteristik individu, kelompok tertentu, atau situasi tertentu yang dapat dikuantifikasi atau dipelajari untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan memvalidasi fenomena yang diteliti. Dimana pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tanpa harus mengukur atau menghitungnya secara kuantitatif. Menurut John W. Creswell, metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi, dan memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terkait isu-isu sosial atau kemanusiaan. Menurut Sugiyono (2009:21), metode deskriptif adalah suatu pendekatan yang tidak bertujuan untuk membuat kesimpulan yang bersifat luas, melainkan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian secara detail.

Proses penelitian ini melibatkan beberapa langkah penting, termasuk merumuskan pertanyaan penelitian dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif dari tema-tema khusus menuju tema-tema yang lebih umum, serta menafsirkan makna yang dihasilkan dari data tersebut (Creswell, 2013:). Metode kualitatif menyediakan pendekatan yang lebih bervariasi dibandingkan metode kuantitatif dalam penelitian akademis. Meskipun prosesnya serupa, penelitian kualitatif lebih menekankan pada data berupa teks dan gambar, memiliki tahapan analisis yang khas, dan didasarkan pada berbagai strategi penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Model Miles & Huberman, analisis dilakukan dalam tahap pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam periode

tertentu. Selama wawancara, peneliti mulai menganalisis jawaban responden secara langsung. Apabila jawaban tidak memadai, peneliti akan melanjutkan dengan pertanyaan tambahan sampai data dianggap kredibel (Sugiyono, 2020). Miles and Huberman, dalam Sugiyono (2020), menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga tercapai data jenuh.

Ada tiga tahapan utama teknik analisis yang digunakan dalam penelitian, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan teori ini, penelitian mengikuti tahapan-tahapan tersebut. Pertama, proses reduksi data mencakup merangkum, memilih poin-poin penting, memfokuskan pada aspek-aspek yang relevan, dan membangun pola. Setelah itu, tahap penyajian data dilakukan, di mana informasi diorganisir sedemikian rupa untuk memudahkan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Terakhir, dalam tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi, peneliti menjawab fokus penelitian berdasarkan analisis data, dengan kesimpulan akhir yang disampaikan secara deskriptif dan berdasar pada hasil kajian terhadap objek penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai pelayanan publik ini penulis lakukan di Kantor Kelurahan Cigembor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis dengan menggunakan 5 indikator keberhasilan kualitas pelayanan menurut Zeithml yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*. Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Cigembor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis dapat dikatakan berkualitas jika

telah memenuhi 5 indikator tadi, maka Kelurahan Cigembor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis sebaiknya memiliki kantor dan kemampuan merespon masyarakat yang baik, mampu bertindak, menyediakan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat, serta dapat memberikan jaminan keamanan dalam pelayanannya. Berikut adalah hasil dan pembahasan berdasarkan 5 indikator tersebut:

1. Indikator *Tangibles* (Berwujud)

Kualitas pelayanan dapat dilihat dilihat dari faktor-faktor yang tampak secara fisik, seperti tampilan kantor, lokasi gedung, halaman, tempat parkir, ruangan pelayanan, kelengkapan fasilitas, petugas pelayanan, dan peralatan pendukung pelayanan.

Dengan tempat yang bersih, parkir yang cukup luas, ruang tunggu yang nyaman, petugas pelayanan yang rapih dapat menggambarkan kualitas *tangibles* (berwujud) sudah terpenuhi. indikator *tangibles*.

2. Adapun Berdasarkan Indikator *Empathy* (Empati)

Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam merespon masyarakat dengan peduli, mengerti, serta memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Dengan masih ditemukannya petugas yang kurang ramah, ini membuat pelayanan di Kelurahan Cigembor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya memenuhi salah satu indikator keberhasilan pelayanan yaitu *empathy*.

3. Kemudian Berdasarkan Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)

tindakan dan keinginan petugas untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari

masyarakat membutuhkan pelayanan publik direspon dengan langsung menangani kebutuhan masyarakat.

Adanya aplikasi komunikasi melalui group WhatsApp dijadikan solusi dalam menyampaikan kebutuhan masyarakat kepada pihak Kelurahan Cigembor. Ini berdampak baik pada pandangan masyarakat kepada Pegawai Kelurahan dimana masyarakat menilai Pegawai Kelurahan sangat tanggap dalam memberikan pelayanan hal tersebut membuat Kelurahan Cigembor juga memenuhi indikator *responsiveness*.

1. Selanjutnya Berdasarkan Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk menyediakan pelayanan sesuai penawaran juga berpengaruh pada kualitas pelayanan. Adapun hasil observasi yang dilakukan dimana penulis melihat bahwa pegawai Kelurahan Cigembor sudah melakukan pelayanan publik kepada masyarakat secara handal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, penulis mendapatkan informasi bahwa Kelurahan Cigembor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis cukup berprestasi dalam hal tata kelola kearsipan sehingga hal tersebut membuat Kelurahan Cigembor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis telah memenuhi indikator *reliability*.

2. Dan Berdasarkan Indikator *Assurance* (Jaminan)

Pemberian jaminan keamanan dalam pelayanan juga berpengaruh pada kualitas pelayanan. Informan juga memberikan penjelasan bahwa surat yang dibutuhkan masyarakat akan langsung diproses tanpa penundaan, adanya jaminan tersebut membuat indikator *assurance* terpenuhi.

D. KESIMPULAN

Hasil akhir dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Kelurahan Cigembor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis secara umum telah berhasil memberikan pelayanan publik yang berkualitas namun ada yang belum terlaksana dengan baik salah satunya indikator empati. Masih ditemukannya petugas yang tidak ramah selebihnya pelayanan publik sudah dilakukan dengan baik berdasarkan 5 indikator keberhasilan kualitas pelayanan menurut Zeithml Adanya layanan dalam grup whatsapp sebagai saluran untuk menyampaikan keluhan dapat menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih baik, responsif, transparan dan partisipasi aktif masyarakat sehingga pengelolaan kelurahan dapat terwujud secara lebih efektif dan berkelanjutan.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Destyarama, D. (2023). *Kualitas pelayanan publik*. FISIP Universitas Galuh.03 (01)
- Hikmah, Barikatul. (2023) *Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian*. Skripsi (S1) skripsi, Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta.

- Nur'aini, Andi. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol*. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(12).
- Panggabean, Puji Sukamto.(2022). *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Parau Sorat Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Universitas HKBP Nommensen
- Pundenswari, Pupung. (2017). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Publik, 11(01): 13-21. Program Studi Administrasi Publik, Universitas Garut.
- Safitri, D., Henriyani, E., & Risnawan, W. (2023). *Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis*. Jurnal FISIP Universitas Galuh, 3(2).