

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN BANTAYA KECAMATAN PARIGI KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Adi Putra^{1)*}, Daswati²⁾, Andi Maman Firmansyah³⁾.

¹**Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako**
adhiputraambosakka@gmail.com

²**Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako**
daswatisahar@gmail.com

³**Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako**
Andimamann@gmail.com

ABSTRAK

Setiap instansi pemerintah dituntut untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, pada kenyataannya pelayanan yang diperoleh atau dirasakan masyarakat masih terdapat permasalahan serta kendala dalam proses pelayanan. Hal inilah yang menjadi faktor utama alasan penulis melakukan penelitian di bidang pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Bantaya Kecamatan Parigi Kabupaten Parigi Moutong. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori dari Parasuraman, Zeithaml & Berry, dalam Hardiyansyah, (2011, hal. 92-93) yang mana dalam teori ini terdapat 5 aspek dimensi yaitu : *Tengibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Metode penelitian yang digunakan *Deskriptif Kualitatif*, yaitu memberikan gambaran tentang fenomena atau focus permasalahan yang tengah diteliti yang terjadi di lokasi penelitian sesuai fakta yang ada. Teknik pengumpulan yang digunakan pada penelitian ini teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian di kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi kabupaten parigi moutong menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan sudah cukup baik pada beberapa aspek dimensi yaitu *Tengibles*, *Responsiveness* dan *Emphaty*. Sedangkan pada aspek *Reliability* dan *Assurance* bisa di katakan masih kurang berjalan dengan baik. Pada aspek *Reliability* di kantor kelurahan bantaya masih kurang tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tanah. Selain itu, pihak kantor juga belum menyediakan informasi standar operasional prosedur (*sop*) pelayanan. Sementara itu, pada aspek *Assurance* pegawai di kantor kelurahan bantaya masih melakukan diskriminasi (*membedakan-bedakan*) pada masyarakat saat proses pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan, Tengible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

ABSTRACT

Every government agency is required to provide quality services to the community. However, in reality, the services received or experienced by the public still contain problems and obstacles in the service process. This is the main reason why the author conducted research in the field of public services. This research aims to determine the quality of services provided by the Bantaya Village Office, Parigi District, Parigi Moutong Regency. The theory used in this research is the theory from Parasuraman, Zeithaml & Berry, in Hardiyansyah, (2011, p. 92-93) where in this theory there are 5 dimensional aspects, namely: *Tengibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Emphaty*. The research method used is *descriptive qualitative*, namely providing an overview of the phenomenon or focus of the problem being researched that occurred at the research location according to existing facts. The collection techniques used in this research were observation, interviews and documentation techniques. The results of research at the Bantaya sub-district office, Parigi sub-district, Parigi

Moutong district, show that the quality of service provided is quite good in several dimensions, namely Tengibles, Responsiveness and Emphaty. Meanwhile, it can be said that the Reliability and Assurance aspects are still not working well. In terms of reliability, the Bantaya sub-district office is still not on time in completing services, especially in the service of making land certificates. Apart from that, the office also has not provided information on standard operational procedures (sop) for services. Meanwhile, in the Assurance aspect, employees at the Bantaya sub-district office still discriminate against the public during the service process.

Keyword: Service, Tengible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

Submisi: 30/01/2024

Diterima: 31/01/2024

Dipublikasikan: 01/02/2024

PENDAHULUAN

Pelayanan dalam kehidupan sosial seiring berjalannya waktu menjadi suatu hal yang sangat di butuhkan dimasa sekarang. Pelayanan bukan lagi hanya sebagai hal pelengkap dalam hidup manusia tetapi pelayanan saat ini sebagai salah satu kebutuhan yang di prioritaskan dalam kelangsungan kehidupan sosial dikalangan masyarakat. Betapa pentingnya pelayanan bagi masyakat dalam berbagai hal mulai dari aspek politik, hukum, ekonomi, pendidikan hingga aspek administratif yang disediakan instansi/lembaga pemerintahan.

Adapun Pelayanan Publik Menurut (UU Nomor 25 Tahun 2009) merupakan 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. Pengertian diatas mengisyaratkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar bagi setiap warga negara serta, tugas utama yang diemban sebagai abdi negara kepada masyarakat.

Pemerintahan dibentuk bukan untuk melayani aparatur pemerintah itu sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat sekaligus menciptakan kondisi bagi setiap masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Hal ini selaras dengan pendapat yang di kemukakan oleh (Mulyadi, D, Gedeona, H. T., dan Afandi, M. N. 2018) mengatakan bahwasanya “sebuah pemerintahan terbentuk bukanlah untuk melayani diri sendiri, namun pemerintah harus melayani masyarakat dan menciptakan kondisi di mana semua anggota masyarakat dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya untuk maju bersama.” Selain itu, pelayanan yang efektif, efesien dan berkualitas ialah tanggung jawab besar bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan disetiap instansi/lembaga pemerintah dimana pun itu berada. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik ini sangat berdampak pada perkembangan pelayanan dimasa yang akan datang. Selain itu, dengan meningkatnya kualitas pada pelayanan dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat serta bisa mengubah mind set masyarakat tentang pelayanan yang ada. Dengan menggunakan pengaduan masyarakat berupa kritik dan saran sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan publik, maka kualitas pelayanan publik ditingkatkan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan hal tersebut juga bisa menaikkan mutu pelayanan pada instansi/lembaga pemerintahan. Bukan hanya dari pihak pemerintahnya saja yang diuntungkan tetapi masyarakat juga bisa merasakan impact dari meningkatnya kualitas pelayanan publik di sebuah instansi. Seperti kemudahan dalam mengakses pelayanan, tidak adanya nepotisme dalam

proses pelayanan, pelayanan yang diperoleh cepat dan tepat, sehingga hak sebagai warga negara dalam memperoleh layanan yang berkualitas dari instansi/lembaga pemerintah bisa terpenuhi.

Kelurahan merupakan daerah pemerintahan yang paling bawah yang ada di Indonesia yang dipimpin oleh seorang lurah. Menurut (Peraturan Daerah Kabupaten Parigi Moutong Nomor 2 Tahun 2008) mengamanatkan bahwa “dibentuknya kelurahan dengan harapan mempercepat pelayanan pada masyarakat. Secara umum aktifitas pelayanan administrasi yang dijalankan di tingkat kelurahan adalah urusan pemerintahan, urusan pembangunan dan urusan kemasyarakatan”. Kunci keberhasilan dalam pemberian pelayanan di kelurahan salah satunya terletak pada bagaimana kesiapan petugas/pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat. Kompetensi serta keterampilan yang harus dimiliki seorang aparatur kelurahan dapat menciptakan sebuah pelayanan yang lebih maksimal dan optimal. Selain itu, proses pelayanan di tingkat kelurahan harus mengutamakan yang namanya standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang ada di dalam proses pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan orientasi utama dalam pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan di tingkat kelurahan harus lebih memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Kepuasan diperoleh jika adanya perbandingan antara harapan dengan kinerja/hasil yang didapatkan sesuai ekspektasi masyarakat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan instansi atau lembaga pemerintah jika dikaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam suatu pelayanan dapat dilihat dengan pandangan dari Parasuraman, Zeithaml & Berry, dalam (Hardiyansyah 2011) yang menjelaskan ada 5 aspek dimensi yang bisa dijadikan alat ukur dalam menilai kualitas pelayanan yaitu, Tangibles, Realibility, Responsive, Assurance dan Empaty. Pertama Tangibles, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan adalah dasar penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono 2016) kondisi obyek alamiah dikaji dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif, dimana peneliti sebagai instrumen utama, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan temuan penelitian yang signifikan. Makna adalah data aktual dan konkrit berdasarkan data yang sudah tersedia. Tipe Penelitian Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena, gejala serta kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif berfokus kepada sebuah permasalahan yang aktual sebagaimana fakta empiris yang terjadi dilapangan saat penelitian berlangsung. Melalui tipe penelitian ini, peneliti nantinya akan mendeskripsikan kejadian serta peristiwa yang terjadi pada objek masalah apa adanya tanpa ada perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

Menurut (Sukmadinata, N. S. 2006) mengungkapkan bahwa bahwa “Jenis penelitian yang dikenal sebagai penelitian deskriptif berfokus pada menggambarkan fenomena yang ada, termasuk tindakan, sifat, modifikasi, persamaan, dan kontras antara satu fenomena dengan fenomena lainnya.” Fenomena atau permasalahan yang masih sering terjadi dikantor kelurahan bantaya kecamatan parigi kabupaten parigi moutong dalam proses pelayanan kepada masyarakat setempat yaitu ketidakpastian waktu pelayanan, ketidakjelasan prosedur pelayanan, serta masih ada saja kegiatan nepotisme yang dilakukan oleh tenaga kerja dimana yang lebih di dahulukan dalam urusan pelayanan ialah orang-orang yang memiliki hubungan kekeluargaan atau hubungan kekerabatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Pelayanan Publik

berdasarkan sejumlah kriteria yang muncul sebagai tujuan penting bagi organisasi. Proses layanan menguraikan langkah-langkah dan teknik yang digunakan dalam sistem operasi layanan, di mana staf berkolaborasi satu sama lain untuk merancang pengalaman pelanggan terbaik dan mendapatkan penghargaan.” Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan dapat

didefinisikan sebagai pelayanan birokrat kepada masyarakat. Sianipar dalam (Mukarom, Z. dan Laksana, M. W. 2016) mengemukakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan berasal dari kata *service* yang berarti membantu, membantu, dan melayani”.

Sedangkan, menurut Gronroos dalam (Winarsih, R. A. S. 2005) menjelaskan bahwa “pelayanan adalah suatu kegiatan dan rangkaian kegiatan yang tidak terlihat (atau tidak dapat disentuh) yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pelanggan dan staf dan dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen.”

- a. Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang,
- b. Meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

(Mulyadi, D. 2016) berpendapat bahwa “sebuah pemerintahan terbentuk bukanlah untuk melayani diri sendiri, namun pemerintah harus melayani masyarakat dan menciptakan kondisi di mana semua anggota masyarakat dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya untuk maju bersama.” Selanjutnya Rasyid (Mulyadi, D. 2016) menjelaskan bahwa : “Seiring dengan pemberdayaan dan pembangunan, pelayanan pada dasarnya merupakan salah satu dari tiga peran fundamental pemerintah. Kapasitas untuk melakukan ketiga tugas tersebut menunjukkan keberhasilan seseorang dalam mewujudkan tujuan pemerintah. Dalam pengertian ini, pemerintah dapat dipandang sebagai suatu badan yang menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, yang dibuktikan dengan cara penyelenggaraannya dan tata cara pelaksanaan tugas- tugas yang dibagi-bagikan kepada sejumlah orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.”

Dari beberapa pengertian diatas sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan pada dasarnya mengarah pada pemberian jasa yang prima kepada publik yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, (Sedarmayati 2009) juga berpendapat bahwa “pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang sosial-politik ketika mereka menjalankan tugas utama mereka dan mencari dukungan suara. Namun, penyediaan layanan publik oleh sektor swasta memiliki insentif finansial, yaitu mengejar keuntungan, Pandji Santosa dalam (Sinambela, L. P. 2006).

Akibatnya, pelayanan publik merupakan penyelenggaraan negara atas keinginan dan kebutuhan masyarakat. Tentu saja, publik (masyarakat) membentuk negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya pemerintah (birokrat) dalam hal ini negara harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini keinginan-keinginan tersebut bukanlah kebutuhan pribadi melainkan berbagai kebutuhan yang benar-benar diantisipasi oleh masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan tuntutan lainnya, (Sinambela, L. P. 2006).

Pelayanan publik semakin penting sebagai institusi dan pekerjaan di era modern. Seperti halnya situasi di banyak negara berkembang di masa lalu, itu bukan lagi kegiatan biasa yang tidak memiliki perlindungan hukum, upah, dan jaminan sosial yang layak. Hal ini didasarkan pada profesionalisme dan prinsip-prinsip etika tanggung jawab, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima layanan yang berkaitan dengan sektor publik. Pelayanan publik harus mampu menjaga ketatanegaraan sebagai institusi, yang meliputi pengelolaan sumber daya yang berasal dan bermanfaat bagi masyarakat serta mengembangkan kebijakan pelayanan, (Mulyadi, D. 2016).

Kualitas pelayanan publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “kualitas” dapat berarti berbagai hal, antara lain: (1) derajat sesuatu itu baik atau buruk; (2) derajat atau tingkatan (kecerdasan, bakat, dsb); atau kualitas. Karena kualitas merupakan konsep abstrak, maka dapat digunakan untuk mengevaluasi atau memastikan sejauh mana suatu produk telah disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan atau spesifikasi

tertentu. Kualitas barang yang dipermasalahkan dapat dikatakan baik jika memenuhi standar; sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan kurang baik. Oleh karena itu, diperlukan indikasi untuk menentukan kualitasnya. Karena spesifikasi, yang berfungsi sebagai indikator, harus diciptakan, maka kualitas secara tidak langsung merupakan produk desain, yang dapat ditingkatkan atau ditingkatkan (Pasolong, H. 2007).

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam (Pasolong, H. 2007) adalah :1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;2) Kecocokan pemakaian;3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan;4) Bebas dari kerusakan;5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;6) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Memahami mengenai definisi kualitas seperti yang di kemukakan oleh Philip B. Crosby dalam (Nasution, M. N. 2005) menyatakan bahwa “Standar kualitas terpenuhi atau terlampaui (*conformance of requirements*). Suatu produk atau jasa dianggap berkualitas rendah jika agak menyimpang dari spesifikasinya. Menurut preferensi pelanggan, tuntutan organisasi, kebutuhan pemasok, sumber daya pemerintah, teknologi, pasar, atau pesaing, kriteria itu sendiri dapat bervariasi.”

Goestch dan Davis dalam (Hardiyansyah 2011), menyatakan bahwa “Produk, layanan, manusia, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan semuanya dianggap memiliki kualitas layanan yang tinggi. Juga dipahami berarti sesuatu yang berkaitan dengan memenuhi persyaratan atau harapan pelanggan; Suatu jasa dikatakan berkualitas tinggi jika mampu memberikan barang dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.”

Dalam hal penilaian kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Hardiyansyah 2011) mendefinisikan “penilaian kualitas layanan sebagai faktor umum atau pola pikir yang berkaitan dengan seberapa unggul suatu layanan (pelayanan). Dengan kata lain, seberapa baik layanan dievaluasi ditentukan oleh bagaimana perasaan orang pada umumnya tentang seberapa baik kinerja perusahaan. Besarnya dan arah ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan juga ditambahkan sebagai ukuran kualitas pelayanan.”

Untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pejabat publik diperlukan kriteria yang menunjukkan baik buruknya suatu pelayanan publik, bermutu tinggi atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiyansyah 2011) mengatakan bahwa “*SERVQUAL*” merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan pelayanan. Pendekatan ini memerlukan pembelajaran untuk memahami bagaimana pelanggan memandang kebutuhan layanan mereka. Hal ini dievaluasi dengan membandingkan organisasi yang bersangkutan dengan organisasi yang dianggap “sangat baik” dalam hal persepsi kualitas layanan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat diikuti sebagai arahan untuk meningkatkan standar pelayanan.”

Parasuraman, Zeithaml & Berry, dalam (Hardiyansyah 2011) menyederhanakan 10 Dimensi Kualitas Pelayanan menjadi lima(5) dimensi *servqual* tersebut yaitu:

1. *Tengibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Setiap instansi bertanggung jawab menyediakan fasilitas sarana dan prasana yang memadai untuk menunjang aktivitas dalam proses pelayanan. Selain itu, pegawai/aparatur diuntut agar berpenampilan yang baik dalam melayani pelanggan. terdiri atas indikator: Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan; Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan; Kemudahan dalam proses pelayanan; Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan; Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Untuk itu proses pelayanan di sebuah instansi atau lembaga pemerintah wajib menyediakan pelayanan kepada setiap pelanggan dengan tepat waktu dan bisa memuaskan pelanggan. terdiri atas indikator: Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan; Memiliki standar pelayanan yang jelas; Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsive*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Setiap pegawai/aparatur harus bersikap tanggap terhadap pelanggan yang membutuhkan bantuan dalam proses pelayanan. terdiri atas indikator: Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi kemampuan pegawai dalam melayani setiap pelanggan dengan mengutamakan rasa hormat, ramah, sopan, tidak melakukan diskriminasi pada pelanggan, bisa dipercaya dan dapat memberikan jaminan rasa aman kepada pelanggan. terdiri atas indikator: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan; Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Empathy*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Setiap pegawai/aparatur dalam melakukan pelayanan dituntut agar bisa membangun hubungan komunikasi yang baik kepada pelanggan serta berupaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan setiap pelanggan. terdiri atas indikator: Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon; Petugas melayani dengan sikap ramah; Petugas melayani dengan sikap sopan santun; Petugas melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan); Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah daerah diharapkan selalu meningkatkan standar layanan dengan tujuan menjaga kualitas hidup masyarakat, memastikan keselamatan mereka, dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Mempertahankan standar pelayanan publik berarti melindungi hak asasi warga negara karena itu juga dimaksudkan agar semua orang dapat memperoleh manfaatnya. Ide pelayanan yang istimewa dijadikan sebagai acuan untuk menaikkan standar pelayanan publik. Budaya mutu dalam pelayanan publik dapat dibangun melalui pemberian pelayanan prima. Komunitas pengguna layanan merasa puas ketika mereka menerima orientasi dan layanan yang luar biasa. Untuk memberikan.

Pembahasan

Setiap instansi bertanggung jawab menyediakan fasilitas sarana dan prasana yang memadai untuk menunjang aktivitas dalam proses pelayanan. Selain itu, pegawai/aparatur diuntut agar berpenampilan yang baik dalam melayani pelanggan. Kedua *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Untuk itu proses pelayanan di sebuah instansi atau lembaga pemerintah wajib menyediakan pelayanan kepada setiap pelanggan dengan tepat waktu dan bisa memuaskan pelanggan. Ketiga *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Setiap pegawai/aparatur harus bersikap tanggap terhadap pelanggan yang membutuhkan

bantuan dalam proses pelayanan di sebuah instansi pemerintahan. Keempat Assurance, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi kemampuan pegawai dalam melayani setiap pelanggan dengan mengutamakan rasa hormat, ramah, sopan, tidak melakukan diskriminasi pada pelanggan, bisa dipercaya dan dapat memberikan jaminan rasa aman kepada pelanggan. Dan yang terakhir yaitu aspek Emphaty, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Setiap pegawai/aparaturnya dalam melakukan pelayanan dituntut agar bisa membangun hubungan komunikasi yang baik kepada pelanggan serta berupaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan setiap pelanggan.

Jika dikaitkan dengan permasalahan di kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi kabupaten parigi moutong ada beberapa aspek dimensi yang masih terdapat masalah di kantor tersebut. Contohnya aspek dimensi reliability dan assurance di kantor tersebut masih kurang baik dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam aspek reliability, pelayanan yang disediakan kantor kelurahan bantaya terkadang masih kurang tepat waktu dalam penyelesaiannya contohnya dalam pengurusan surat pernyataan kepemilikan tanah. Selain itu, pada aspek assurance yang mengarah pada sikap pegawai dalam melayani masyarakat pada kantor tersebut masih adanya diskriminasi (membedakan) yang dilakukan oleh aparaturnya tenaga kerja dalam proses pelayanan kepada masyarakat setempat. Sedangkan, dengan (Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 36 Tahun 2020) pada bagian tujuh pasal yang ada telah menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus bertindak adil dan tidak melakukan diskriminasi dalam proses pelayanan serta, memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan tepat kepada setiap pelanggan (masyarakat).

Kualitas pelayanan publik di Kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi, kabupaten parigi moutong, sudah baik dalam hal penyediaan fasilitas sarana dan prasarannya baik fasilitas yang disediakan untuk masyarakat maupun fasilitas yang menunjang proses kegiatan administrative pelayanan contohnya seperti penyediaan tempat duduk yang memadai, meja, kipas angin, computer, printer hingga penyediaan AC di kantor tersebut. Hal ini sesuai dengan (UU Nomor 25 Tahun 2009) pada bagian 4 pasal 25 ayat 4 yang menjelaskan bahwa penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang ada disetiap instansi pemerintahan harus bersifat memudahkan terjadinya proses kegiatan administrative pelayanan agar terciptanya pelayanan efektif dan efisien di sebuah instansi atau lembaga tersebut.

Kantor kelurahan bantaya dalam hal pemanfaatan perkembangan teknologi saat ini di kantor tersebut belum berjalan dengan baik contohnya seperti belum menyediakan pelayanan berbasis internet (online). Pelayanan yang disediakan terkesan masih manual dan tidak adanya inovasi dalam penyediaan pelayanan. Padahal, lokasi kantor kelurahan bantaya yang strategis berada di tengah ibu kota kabupaten parigi moutong yang saat ini sudah berada di era perkembangan teknologi seharusnya bisa melakukan sebuah inovasi di dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, dari sisi masyarakatnya yang berasal dari berbagai lapisan kalangan sosial rata-rata sudah memahami teknologi yang tentunya hal ini menuntut adanya inovasi di kantor kelurahan bantaya untuk menyediakan pelayanan berbasis internet (online) terutama dalam pelayanan pembuatan surat-surat keterangan yang pada umumnya masyarakat setempat sering butuhkan seperti surat keterangan tidak mampu (sktm), surat pengantar pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (skck), surat pengantar kartu tanda penduduk (ktp), surat pengantar kartu keluarga (kk), dan surat keterangan miliki usaha.

Pelayanan berbasis internet (online) berperan penting dalam mensejahterakan masyarakat khususnya pada proses penyediaan pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan serta bisa memperoleh informasi yang jelas seputar instansi dan prosedur pelayanan yang disediakan oleh lembaga pemerintahan. Selain itu, bagi kantor kelurahan bantaya

dalam penyediaan pelayanan berbasis internet (online) memiliki peran penting dalam menaikkan mutu instansi atau lembaga itu sendiri dan juga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Tentunya hal ini bertujuan agar terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang di sediakan kantor kelurahan bantaya serta bisa memanfaatkan perkembangan teknologi di masa sekarang. Sesuai analisis dan hasil penelitian di kantor kelurahan bantaya peneliti melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan publik itu terjadi, dan bisa dikatakan proses pelayanan publik di kantor tersebut belum berjalan dengan efektif. Dalam hal ini, ada beberapa kasus permasalahan pada proses pelayanan di kantor kelurahan bantaya yaitu ketidakpastian waktu pelayanan dan ketidakjelasan prosedur yang harus dilakukan/disiapkan disaat membuat surat keterangan atau berkas.

Semestinya pihak instansi terkait harus menyediakan alur standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di kantor kelurahan bantaya kepada masyarakat setempat guna dapat memudahkan setiap pelanggan yang ingin membuat surat keterangan atau berkas lainnya di kantor tersebut. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 pada poin 1 dan 2 yang mengamanatkan bahwa prosedur/tata cara pelayanan pada setiap instansi pemerintahan harus jelas dan terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat atau setiap pelanggan. Namun berdasarkan penelitian, di kantor kelurahan bantaya tidak ada menyediakan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kelurahan sehingga informasi yang ada di masyarakat masih minim dan bahkan tidak mengetahui alur pelayanan di kantor tersebut. Ketika ingin membuat surat keterangan atau suatu berkas masyarakat harus ke kantor kelurahan terlebih dulu untuk mengetahui apa saja yang harus di siapkan dan kembali kerumah untuk membawa persyaratan tersebut. Tentunya hal ini terkesan rumit dalam proses pelayanan yang harus dilakukan masyarakat setempat, padahal seharusnya setiap instansi atau lembaga pemerintah bertanggung jawab menyediakan pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat. Dalam a

Aspek ketidak pastian waktu pelayanan, di kantor kelurahan bantaya masih kurang tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan terkhususnya pelayanan pembuatan surat pernyataan keterangan kepemilikan tanah, yang mana surat pernyataan tersebut berguna sebagai salah satu syarat dalam pembuatan sertifikat tanah pada kantor pertanahan kabupaten parigi moutong. Bukan hanya itu saja, peneliti mengamati masih ada saja kegiatan nepotisme yang dilakukan oleh tenaga kerja dimana yang lebih di dahulukan dalam urusan pelayanan ialah orang-orang yang memiliki hubungan kekeluargaan atau hubungan kekerabatan sementara itu, masih ada beberapa masyarakat yang rela antri hingga satu jam demi bisa terlayani. Dari sini dapat diketahui bahwa penyediaan kualitas pelayanan di kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi, kabupaten parigi moutong, masih belum efektif dan dari pihak pegawai/aparatur kantor kelurahan tidak bersikap adil dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang terstruktur sesuai dengan aturan perundang undangan yang telah ditetapkan, yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam membantu (melayani) masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya di sebuah organisasi/instansi keperintahan. Pada kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi kabupaten parigi moutong pada dasarnya sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Focus utama dari instansi tersebut yaitu menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada setiap pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kantor kelurahan bantaya harus mampu menyediakan pelayanan yang terbaik serta dapat memuaskan masyarakat setempat.

Setiap warga negara memiliki hak di dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas di berbagai instansi atau lembaga keperintahan. Dan hal ini sudah termuat dalam (UU Nomor 25 Tahun 2009) yang mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang

berkualitas yang tentu saja hal tersebut menjadi tanggung jawab pihak birokrat dalam mensejahterakan masyarakat. Namun kenyataannya sekarang masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan berkualitas seperti apa yang seharusnya mereka peroleh dari suatu instansi pemerintah. Dengan dilakukannya penelitian ini salah satunya bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi kabupaten parigi moutong sehingga masyarakat bisa mengetahui tolak ukur dalam menilai pelayanan di berbagai instansi dari beberapa aspek dimensi. Penelitian ini menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml & Berry, (Hardiyansyah 2011) yang menjelaskan ada 5 aspek dimensi yang bisa masyarakat jadikan sebagai alat ukur dalam menilai kualitas pelayanan yaitu, *Tangibles*, *Realibility*, *Responsive*, *Assurance* dan *Empaty*. Bukan hanya masyarakat yang bisa menjadikan teori tersebut sebagai acuan dalam menilai pelayanan di instansi pemerintahan namun pihak birokrat juga bisa menjadikan teori dari Parasuraman, Zeithaml & Berry sebagai alat dalam mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang disediakan untuk masyarakat.

SIMPU Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang terstruktur sesuai dengan aturan perundang undangan yang telah ditetapkan, yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam membantu (melayani) masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya di sebuah organisasi/instansi kepemerintahan. Pada kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi kabupaten parigi moutong pada dasarnya sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Focus utama dari instansi tersebut yaitu menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada setiap pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kantor kelurahan bantaya harus mampu menyediakan pelayanan yang terbaik serta dapat memuaskan masyarakat setempat.

Setiap warga negara memiliki hak di dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas di berbagai instansi atau lembaga kepemerintahan. Dan hal ini sudah termuat dalam (UU Nomor 25 Tahun 2009) yang mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas yang tentu saja hal tersebut menjadi tanggung jawab pihak birokrat dalam mensejahterakan masyarakat. Namun kenyataannya sekarang masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan berkualitas seperti apa yang seharusnya mereka peroleh dari suatu instansi pemerintah. Dengan dilakukannya penelitian ini salah satunya bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi kabupaten parigi moutong sehingga masyarakat bisa mengetahui tolak ukur dalam menilai pelayanan di berbagai instansi dari beberapa aspek dimensi. Penelitian ini menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml & Berry, dalam (Hardiyansyah 2011) yang menjelaskan ada 5 aspek dimensi yang bisa masyarakat jadikan sebagai alat ukur dalam menilai kualitas pelayanan yaitu, *Tangibles*, *Realibility*, *Responsive*, *Assurance* dan *Empaty*. Bukan hanya masyarakat yang bisa menjadikan teori tersebut sebagai acuan dalam menilai pelayanan di instansi pemerintahan namun pihak birokrat juga bisa menjadikan teori dari Parasuraman, Zeithaml & Berry sebagai alat dalam mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang disediakan untuk masyarakat.

SIMPULAN

Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi kabupaten parigi moutong bisa dikatakan sudah baik dari beberapa aspek dimensi. Pertama, dari sisi *Tengibles*, sarana dan prasarana di kantor kelurahan bantaya sudah memadai baik fasilitas untuk masyarakat maupun fasilitas yang disediakan bagi pegawai dalam rangka mendukung kegiatan pelayanan. Pegawai di kantor kelurahan bantaya selalu berpenampilan rapi saat bekerja dan melakukan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pihak kantor sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Kedua, dalam hal *responsiveness* (ketanggapan), staf atau pejabat di kantor kelurahan bantaya sangat memperhatikan

dan memberikan respon yang cepat kepada setiap masyarakat yang datang ke kantor untuk membuat surat atau berkas lainnya. Dan ketiga pada aspek *emphaty*, yang mana pegawai atau aparat kantor kelurahan bantaya selalu membangun komunikasi yang baik kepada masyarakat saat proses pelayanan berlangsung. Pada aspek *reliability*, dikantor kelurahan bantaya pelayanan yang disediakan masih kurang tepat waktu dalam penyelesaiannya terlebih khususnya pada pelayanan pembuatan surat kepemilikan tanah yang cukup lama terselesaikan hingga berhari-hari. Selain itu, pihak kantor juga belum menyediakan informasi standar operasional prosedur (sop) pelayanan. Yang mana standar opsional prosedur (sop) memiliki peran penting dalam memberikan kejelasan informasi pelayanan kepada masyarakat setempat mulai dari kejelasan prosedur disetiap bentuk pelayanan yang disediakan, ketetapan biaya pelayanan, hingga ketentuan waktu penyelesaian pelayanan di kantor tersebut. Sedangkan pada aspek *Assurance*, pada kantor kelurahan bantaya masih ada diskriminasi (membeda-bedakan) dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Pada aspek dimensi *Reliability*, bagi pihak kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi kabupaten parigi moutong diharapkan agar kedepannya bisa menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu kepada masyarakat. serta dapat menyediakan informasi standar operasional prosedur (sop) pelayanan. Agar masyarakat dapat mengetahui pasti alur pelayanan dan kejelasan waktu pelayanan yang telah ditentukan.

Pada aspek dimensi *Assurance*, bagi aparat atau pegawai kantor kelurahan bantaya kecamatan parigi kabupaten parigi moutong harus lebih adil dalam melayani masyarakat setempat. Sehingga setiap masyarakat bisa merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Mukarom, Z. dan Laksana, M. W. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.
- Mulyadi, D. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, D, Gedeona, H. T., dan Afandi, M. N. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. 2007. *Teori ADMINISTRASI PUBLIK*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Parigi Moutong Nomor 2 Tahun 2008. 2008. “Peraturan Daerah Kabupaten Parigi Moutong Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Kelurahan PERUBAHAN STATUS DESA KAMPAL MENJADI KELURAHAN KAMPAL.”
- Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 36 Tahun 2020. t.t. *Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Budaya Kerja, Manajemen Kinerja Aparatur Sipil Negara Dan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah*.
- Sedarmayati. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan; Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan Yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, L. P. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sukmadinata, N. S. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

UU Nomor 25 Tahun 2009. t.t. “UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”

Winarsih, R. A. S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.