

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN DI KANTOR LURAH BANJAR KECAMATAN BENUA KAYONG KABUPATEN KETAPANG

Oleh:
EKA RAMADIANTI
NIM. E42012038

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016

E-mail : ekaramadianti52@gmail.com

Abstrak

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kematian di kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Kematian yang belum optimal sehingga masih terdapat permasalahan yaitu tidak memiliki kejelasan waktu penyelesaian, kompetensi petugas yang masih kurang dalam menggunakan sarana, dan petugas yang kurang tanggap. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Zeithaml yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang. Subjek penelitian ini adalah Lurah, Sekretaris Lurah, staf Kasi Pemerintahan, dan masyarakat pemohon Surat Keterangan Kematian. kesimpulan dari penelitian ini adalah pembuatan Surat Keterangan Kematian di Kelurahan Banjar memiliki kualitas yang rendah. Hal ini disebabkan oleh kehandalan petugas yang masih kurang, ketanggapan petugas yang kurang, dan belum adanya jaminan dalam pelayanan Surat Keterangan Kematian.

Kata-kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan

THE SERVICES QUALITY OF DEATH CERTIFICATE MAKING AT THE OFFICE OF BANJAR VILLAGE BENUA KAYONG SUBDISTRICT KETAPANG REGENCY

Abstract

The thesis is aimed to know about the services quality of death certificate making at the office of Banjar village Benua Kayong Subdistrict Ketapang Regency. The thesis title is based on the matter of the services quality in making of death certificate that no optimal so that still many problems occurred. They are uncertainty of time, lack of competency in operating facilities, and unresponsive officers. The research used the Zeithaml theory that are reliability, responsiveness, assurance. The research used the qualitative method by descriptive approach. The location research is at the office of Banjar Village Benua Kayong Subdistrict Ketapang Regency. The research subjects are village head, Secretary of village head, staff and community of applying the death certificate. The conclusion of the research is the low services of death certificate making due to the lack reliability of officer, the lack responsiveness of officer, and there is no assurance of death certificate services.

Key words: services quality, reliability, responsiveness, assurance.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Sebagai penyelenggara negara, salah satu fungsi yang dijalankan aparatur pemerintah adalah melayani masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakat sesuai dengan yang telah di amanatkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan sebagai berikut: “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”.

Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik. Artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak, yang dimiliki dan melekat pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Tugas pelayan lebih mendahulukan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan.

Baik atau buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik tentu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan dapat dilihat dari jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan, semakin sedikit pengaduan maka semakin baik pelayanan. Sebaliknya semakin banyak pengaduan ke hal-hal negatif maka semakin buruk pula pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini, aparatur pemerintah belum mampu memberikan pelayanan yang optimal yang sesuai dengan standar-standar pelayanan yang telah diatur dalam Undang-Undang tersebut. Kekurangan tersebut mengindikasikan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak sesuai standar. Hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat mengenai waktu penyelesaian yang tidak tepat dengan standar yang ada, khususnya pada pembuatan Surat Keterangan Kematian. Berdasarkan SOP pelayanan keterangan kematian waktu penyelesaian pembuatan surat keterangan kematian seharusnya bisa di selesaikan dalam waktu 16 menit saja, tetapi pada kenyataannya waktu penyelesaian nya bisa memakan

waktu sampai satu hari. Hal ini dikarenakan tidak adanya petugas khusus yang menangani pembuatan surat keterangan kematian. Keluhan tersebut merupakan salah satu dari sekian banyak penyelenggaraan pelayanan yang tidak optimal. Padahal Surat Keterangan Kematian sangat diperlukan masyarakat dalam mengurus data seperti pensiun, asuransi, tanah, warisan dan lainnya. Semakin lama waktu yang di dalam pembuatan Surat Keterangan Kematian maka semakin lama pula waktu yang di butuhkan masyarakat untuk mengurus data administrasi seperti data pensiun.

Pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 08 Desember 2015 di Kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang terdapat beberapa fenomena yang muncul di lapangan yaitu tidak adanya kejelasan waktu dalam penyelesaian, kompetensi petugas yang kurang dalam menggunakan sarana, dan masih adanya petugas yang kurang tanggap. Dalam peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan merupakan satu kesatuan proses pengelolaan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan. Selanjutnya berdasarkan

Peraturan Bupati (Perbup) Ketapang Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa Keputusan Bupati sebagai petunjuk pelaksanaan pelayanan yaitu terdiri dari pedoman penyusunan standar pelayanan (SP), standar sarana dan prasarana pelayanan publik, petunjuk pengelolaan pengaduan masyarakat dan pedoman pelaksanaan survey kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Bupati di atas maka setiap instansi pemerintah diwajibkan memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP), standar sarana dan prasarana, tempat pengaduan masyarakat dan pedoman pelaksanaan survey kepuasan masyarakat. Maka seharusnya setiap instansi pemerintahan sudah memiliki petunjuk pelaksanaan pelayanan. Kelurahan Banjar sudah memiliki Standar Operasional Pelayanan, tetapi berdasarkan fakta di lapangan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan tidak sesuai dengan standar Operasional Pelayanan yang ada. Hal ini dapat dilihat dari fenomena tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian dalam pelayanan yaitu pada kejelasan waktu dalam pembuatan Surat Keterangan Kematian yang memerlukan waktu bisa sampai 1 hari, yang seharusnya bisa dilaksanakan dalam waktu 16 menit saja. Akibat tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian dalam pembuatan Surat Keterangan Kematian, sehingga membuat

masyarakat menunggu terlalu lama. Hal ini dikarenakan tidak tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan yang berkualitas harus ditunjang dengan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Kemampuan petugas di Kelurahan Banjar dalam menggunakan fasilitas yang ada masih kurang optimal. Tidak semua aparatur di Kelurahan tahu mengoperasikan komputer yang ada. Hal itu diperkuat dengan fasilitas komputer dan printer yang masih kurang. Jumlah komputer yang ada hanya memiliki 2 (dua) unit komputer, dan 1 (satu) unit printer. Sehingga sering terjadinya pelimpahan wewenang terhadap petugas yang lain. Hal ini yang menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan. Sehingga dapat mengganggu sistem pelayanan yang lain.

Berdasarkan masalah yang dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Kelurahan Banjar dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih ditemukannya masalah yang ditemukan di lapangan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti masalah tersebut dengan melakukan penelitian kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kematian di Kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sendiri membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan sampai dengan mengolah data yang diperoleh di lapangan, mencari jalan pemecahannya dan menarik suatu kesimpulan dari arah yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Zaithaml (hardiyansyah 2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu Tangiabel (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Tetapi dalam penulisan ini peneliti memfokuskan hanya mengambil 3 dimensi dalam teori tersebut, yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), dan Assurance (jaminan) dikarenakan melihat fenomena yang ada di lapangan. Berdasarkan hal di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kematian di Kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang.

3. Rumusan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terdapat di latar belakang dan fokus penelitian di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah “ Bagaimana proses pelayanan publik di bidang pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kematian di Kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang ?

4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kematian di Kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang.

5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Sebagai salah satu bahan perbandingan dari studi lebih lanjut dalam peningkatan dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan.

1.5.2. Manfaat Praktis

Sebagai salah satu masukan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Banjar, terutama memberikan informasi dan menambah wawasan pemikiran bagi masyarakat tentang pelayanan yang berkualitas.

suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Sinambela, 2006:5). Menurut Anwar, dkk (2010:1) pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Pelayanan ini berhasil manakala pemerintah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut Moenir (dalam Hardiyansyah 2011 : 18) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sementara menurut Dapertemen Dalam Negari (dalam Hardiyansyah 2011:12) bahwa “pelayanan publik adalah pelayanan umum”, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut

Sedaryamanti (2009:224) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

B. TEORI DAN METODOLOGI

1. Pelayanan Publik

“Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang merupakan dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Asas Pelayanan Publik

Asas dalam pelayanan publik dalam Pasal 4 Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

- a. Kepentingan umum yaitu dalam memberikan pelayanan tidak mementingkan kepentingan pribadi atau golongan tertentu, namun memberikan pelayanan secara merata dan sama kepada setiap golongan atau masyarakat.
- b. Kepastian hukum, yaitu adanya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu dalam memberikan pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu dalam pemenuhan hak harus

sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh penyelenggaraan pelayanan maupun yang menerima pelayanan

- e. Keprofesionalan, yaitu petugas yang menyelenggarakan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang yang ditempatinya
- f. Partisipatif, yaitu meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat melalui program yang dilaksanakan
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif yaitu, dalam memberikan pelayanan wajib untuk memperlakukan secara adil dan sama tanpa memandang golongan yang dimiliki penerima pelayanan
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah untuk mengakses dan memperoleh informasi mengenai layanan yang diinginkan selama informasi tersebut tidak bersifat privat
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan, yaitu memberikan

kemudahan kelompok rentan sehingga keadilan dalam pelayanan

- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan diberikan secara cepat, mudah dan terjangkau.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 yaitu berwujud (*tangihabel*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Dimensi Berwujud (*Tangihabel*)

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyaman tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas /aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan

- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

4. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Tohardi (2012:20) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan situasi tertentu, sikap, perilaku, pandangan, fenomena, proses yang berlangsung dalam masyarakat, penelitian berusaha untuk mengumpulkan fakta untuk mengembangkan konsep, model namun tidak bertujuan untuk menguji teori atau hipotesis. Dalam hal ini jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan bagaimana kualitas layanan pembuatan surat keterangan kematian di Kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang khususnya pada bidang Kasi Pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain : teknik wawancara yaitu berpedoman wawancara mengadakan wawancara langsung guna memperoleh penjelasan atau

keterangan dari sumber data kompeten dengan masalah yang teliti, teknik dokumentasi yaitu suatu cara untuk mencari, mengumpulkan, dan mempelajari dokumen-dokumen, surat-surat, serta laporan-laporan yang berhubungan dengan fokus penelitian, dan teknik observasi yaitu observasi dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan sifat penelitian karena mengadakan pengamatan secara langsung.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011:331) yang terdiri dari 3 tahap yaitu : Reduksi Data (*data reduction*), Penyajian Data (*data display*), Penarikan Kesimpulan Verifikasi (*verification*). Selanjutnya teknik keabsahan data yang digunakan oleh peneliti yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian

Pelayanan publik mencakup pelayanan barang dan jasa, salah satunya adalah pelayanan administrasi yang di antaranya mencakup tentang pembuatan Surat Keterangan Kematian. Salah satu yang menjadi sebab warga negara dihapus

atau dihilangkan dari daftar keluarga pada kartu keluarga atau bisa juga dikatakan kehilangan kewajiban dan haknya sebagai warga negara yakni disebabkan oleh kematian, namun demikian tidak bisa secara sepihak menghilangkan dari daftar keluarga, hal tersebut harus dilengkapi dengan persyaratan administrasi yang harus dibuat sebelumnya yakni surat keterangan dari instansi pemerintahan yang mempunyai kewenangan dalam hal tersebut dalam hal ini Lurah. Adapun syarat pembuatan surat keterangan kematian adalah sebagai berikut:

1. Surat keterangan dari ketua RT
2. Apabila meninggal di rumah sakit ditambah dengan surat keterangan dari Rumah Sakit
3. Apabila meninggal di rumah maka dibuat surat pernyataan dari ahli waris yang dibubuhi materai yang menyatakan / menerangkan waktu, perkiraan penyebab kematian dan disaksikan oleh dua orang saksi.
4. Photocopy Kartu Keluarga
5. Photocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang, peneliti menggunakan teori Zaithaml yang menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas memenuhi 5 dimensi yaitu Berwujud (*Tangibel*),

(*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Di dalam penelitian ini penulis hanya memfokuskan meneliti 3 dimensi yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*). Karena 3 dimensi tersebut menurut Peneliti yang paling sesuai dengan permasalahan yang ada di lapangan.

a. **Keandalan (*Realibility*)**

Keandalan (*Realibility*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang handal dan akurat. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga tidak menimbulkan keluhan dari masyarakat didalam memenuhi keperluannya. Dalam hal ini keandalan yang dimaksud adalah keandalan yang dimiliki oleh petugas dalam pelaksanaan administrasi khususnya dalam pembuatan surat keterangan kematian.

Keandalan petugas belum terpenuhi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kecermatan petugas yang masih kurang, hal tersebut terbukti dari masih adanya pengetikan nama atau tanggal lahir yang salah dalam pengetikan berkas pemohon. Standar pelayanan yang belum jelas, pemohon merasa kurang puas. Masih ada sebagian petugas yang belum bisa

mengoprasikan komputer, bahkan petugas yang sudah bisa mengoprasikan komputer belum tentu menguasai aplikasi *Misrosoft word* atau *Microsoft excel*.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan dan daya tangkap untuk siap selalu membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Dalam hal ini, menyangkut kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan surat keterangan kematian yang di keluarkan oleh kantor Lurah Banjar. Ketanggapan yang dimaksud adalah petanggungjawaban petugas terhadap pelayanan yang telah di selenggarakan.

Ketanggapan petugas di kelurahan tidak di penuhi dengan baik. Dari 6 indikator Cuma 2 indikator yang berjalan cukup baik yaitu merespon setiap pelangan yang mendapatkan pelayanan, dimana petugas kantor lurah sudah menerapkan sistem senyum, sapa dan salam. Petugas sudah memberikan respon yang baik dan pelayanan sudah memberikan pelayanan yang tepat, yaitu petugas memberikan pelayanan sesuai dengan dengan tugas pokok dan fungsi nya. Ada 4 indikator nya bisa di bilang kurang optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang kurang cepat, yaitu waktu yang dihasilkan oleh petugas dalam pembuatan surat keterangan kematian masih tidak seragam dan tidak

adanya petugas khusus dalam melayani pembuatan surat keterangan kematian. Petugas yang masih kurang cermat, yaitu masih terdapat nya kesalahan dalam pengetikan nama dan tanggal lahir. Petugas belum memberikan waktu yang tepat yaitu belum adanya kepastian waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan keluhan masyarakat belum di respon atau ditindak lanjuti oleh petugas yaitu tidak di respon nya dengan baik keluhan masyarakat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan jaminan pengetahuan dan kemampuan petugas, serta dapat dipercaya. Jeminan (*assurance*) memegang peranan penting di dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dalam suatu instansi. Jaminan pengetahuan dan kemampuan petugas dapat berupa informasi, yang mana informasi tersebut dapat memungkinkan petugas dapat melaksanakan tugasnya secara pasti.

Jaminan pelayanan di Kelurahan Banjar tidak terpenuhi dengan baik. Dari 4 indikator terdapat 1 indikator yang tidak berjalan dengan baik. Jaminan waktu di kelurahan Banjar belum sesuai dengan standar oprasional pelayanan hal ini di karnakan masih kurang nya pegawai kantor lurah, sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak optimal. jaminan biaya dan kepatian biaya

dalam pembuatan surat keterangan kematian di kelurahan Banjar tidak adanya pungutan biaya dan tidak adanya pungutan liar dalam pembuatan administrasi. Hal ini juga dibuktikan dengan di pasang nya di papan informasi bahwa diberitahukan pelayanan administrasi di kelurahan Banjar tidak dipunggut biaya.

D. SIMPULAN

Kesimpulan adalah pernyataan singkat yang berisi tentang hasil analisis deskripsi dan pembahasan tentang hasil jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Maka berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang, tentang surat keterangan kematian yang dilihat dari kualitas pelayanan publik yaitu Kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*). Peneliti menyimpulkan beberapa hal antara lain sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan kematian terkait dengan kemampuan petugas yang dimiliki kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan. Kehandalan petugas masih belum terpenuhi dengan baik. Hal tersebut

dapat di lihat dari kecermatan petugas yang masih kurang, dapat terlihat dari masih adanya pengetikan nama tau tanggal lahir yang salah dalam pengetikan berkas pemohon. Standar pelayanan yang belum jelas, pemohon merasa kurang puas. masih ada petugas yang belum bisa mengoperasikan komputer dan bahkan yang sudah bisa belum semua nya menguasai *Microsoft word* dan *Microsoft excel*.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*) terkait dengan ketanggapan dari Kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang tentang kemampuan petugas dalam membuat surat keterangan kematian masih belum terpenuhi dengan baik. Dari 6 indikator Cuma 2 indikator yang berjalan cukup baik yaitu merespon setiap pelanggan yang mendapatkan pelayanan, dimana petugas kantor lurah sudah menerapkan sistem senyum, sapa dan salam. petugas sudah memberikan respon yang baik dan pelayanan sudah memberikan pelayanan yang tepat, yaitu petugas memberikan pelayanan sesuai dengan dengan tugas pokok dan fungsi nya . Dan ada 4 indikator nya belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang kurang cepat, yaitu waktu yang dihasilkan oleh

petugas dalam pembuatan surat keterangan kematian masih tidak seragam, dan di karenakan tidak adanya petugas khusus untuk pembuatan surat keterangan kematian. Petugas yang masih kurang cermat, yaitu masih terdapat nya kesalahan dalam pengetikan nama dan tanggal lahir. Petugas belum memberikan waktu yang tepat yaitu belum adanya kepastian waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan keluhan masyarakat belum di respon atau ditindak lanjuti oleh petugas yaitu tidak di respon nya dengan baik keluhan masyarakat.

3. Jaminan (*assurance*) jaminan pelayanan di Kelurahan Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang mengenai surat keterangan kematian kurang optimal. Tidak adanya kepastian waktu, dan waktu penyelesaian pembuatan surat keterangan kematian tidak diselesaikan dengan tepat waktu dan belum sesuai dengan standar oprasional pelayanan hal ini di karenakan masih kurang nya pegawai kantor lurah, sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak optimal. jaminan biaya dan kepastian biaya dalam pembuatan surat keterangan

kematian di kelurahan Banjar tidak adanya punggutan biaya dan tidak adanya pungutan liar dalam pembuatan administrasi. Hal ini juga dibuktikan dengan di pasang nya di papan informasi bahwa diberitahukan pelayanan administrasi di kelurahan Banjar tidak dipunggut biaya.

E. SARAN

Saran merupakan pertimbangan-pertimbangan yang akan diambil sebagai masukan yang dirumuskan oleh peneliti, namun bukan untuk menjawab permasalahan dalam pokok penelitian. Dari penelitian yang telah dilakukan dan hasil yang didapatkan oleh peneliti, maka peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Kehandalan (*reliability*) yang belum optimal, di sarankan agar petugas lebih cermat dalam melaksanakan pekerjaan dan lebih teliti dalam melakukan pengetikan, sehingga tidak ada lagi kesalahan dalam pengetikan. Memiliki standar pelayanan yang jelas, sehingga memiliki kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat. Semua pegawai di harapkan bisa menggunakan komputer sehingga bisa membantu dalam berkerja. Adanya pelatihan atau kursus penggunaan komputer.

Dan petugas juga disarankan untuk mengikuti kursus atau pelatihan pengoprasian aplikasi *Microsoft word* dan *Misrosoft excel*.

2. Responsif (*responsivenees*), disarankan agar petugas melakukan pelayanan dengan dengan cepat sesuai dengan standar oprasional pelayanan, adanya petugas khusus yang melayani surat keterangan kematian, sehingga bisa mempercepat pelayanan yang ada. Memberikan pelayanan dengan cermat dengan meminimalisir kesalahan yang terjadi. Memberikan waktu yang tepat kepada pemohon, yang di sesuaikan dengan standar oprasional pelayanan. Dan mendengarkan keluhan masyarakat dengan menindak lanjuti keluhan masyarakat dengan cepat, sehingga masyrakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pemohon dalam urusan administrasi kelurahan.
3. Jaminan (*Assurance*), disaran kan petugas bisa memberikan jaminan waktu kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama, dan di sesuai kan dengan standar oprasional pelayanan yang ada.

F. KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini tentu ada kekurangan yang ditemukan dalam pelaksanaan penelitian, yaitu :

1. Waktu yang diberikan oleh lembaga hanya dua minggu hal ini dirasakan peneliti terlalu singkat untuk melakukan penelitian.
2. Kurangnya respon yang diberikan dari informan kepada peneliti mengenai standar pelayanan surat keterangan kematian sehingga membuat peneliti lebih giat dan banyak mencari informasi.
3. Sebagian masyarakat yang ditemui menolak untuk di wawancara
4. Kurang lengkap nya data kependudukan Kelurahan Banjar, sehingga membuat peneliti mencari tau sendiri tentang sejarah Profil Kelurahan.
5. Kurang paham nya petugas kelurahan dalam data yang peneliti inginkan
6. Kurang keterampilan penulis dalam merangkai kata-kata menjadi sebuah kalimat mentebkan peneliti mengalami kesulitan untuk menuangkan pikiran kedalam bentuk tulisan.

G. REFERENSI

Buku :

Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : penerbit Gava Media

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

MH, HM Ismail. DKK. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi berkerjasama dengan Averroes Press

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sedaryamanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Reflika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi kebijakan publik teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : refika Aditama

Tangkilisan, Hassel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT.Grasindo

-----, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

TIM penyusun Pedoman Skripsi Prodi IP FISIP UNTAN. 2011. Pedoman penulisan skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan

Kerjasama FISIP UNTAN dengan Pemerintahan Provinsi Kal-Bar. Pontianak: Prodi Ip

Skripsi :

Firmanila, Viranty. 2013. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Pontianak*. Universitas tanjungpura

Jamil, Oktavianus. 2014. *Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Tonang Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak*. Universitas Tanjungpura

Yupa, Uray. 2014. *Kualitas Layanan Penertiban Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Tata Kota, Pertanahan Dan Cipta Karya Kota Singkawang*. Universitas Tanjungpura

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Eka Ramadianti
NIM / Periode Lulus : E42012038 / 2016
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : ekaramadianti52@gmail.com / 085245991302

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KEMATIAN DI KANTOR LURAH
BANJAR KECAMATAN BENUA KAYONG KABUPATEN KETAPANG**

Neserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- ☐ fulltext
☐ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP



Dr. H. Wajaya Kusuma, M.A.
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : Desember 2016

(EKA RAMADIANTI)