

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIANTAN HULU KECAMATAN PONTIANAK UTARA

Oleh
ANDRIANO ANTONIUS
NIM. E01112155

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

E-mail: andriano_s.sos96@yahoo.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara. Permasalahan yang terjadi terkait dalam pelayanan yang diberikan Kelurahan Siantan Hulu kepada masyarakat yaitu minimnya jumlah aparatur pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan lebih lambat dari waktu yang ditentukan dan kurangnya sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan, jenis penelitian ini menggunakan deskriptif dengan metode kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan teori Zaithaml tentang pengukuran kualitas pelayanan, yang menyatakan kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan 5 (lima) aspek *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (kepastian), *empathy* (perhatian). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Siantan Hulu dilihat dari indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*. belum terpenuhi secara keseluruhan diantaranya ; (1) kenyamanan tempat dalam melaksanakan pelayanan belum memenuhi standar dalam pelayanan, minimnya peralatan pendukung dalam proses pelayanan, aparatur yang tidak lengkap dalam berpakaian dinas, masih terdapatnya aparatur yang tidak disiplin waktu. (2) Standar pelayanan yang tidak sesuai dengan penyelesaian surat menyurat, serta rendahnya kehandalan komputerisasi yang dimiliki aparatur. (3) kecepatan pelayanan masih lambat sehingga penyelesaian membutuhkan waktu yang cukup lama, dan media dalam menyampaikan saran atau inspirasi dari masyarakat belum tersedia. (4) tidak adanya kepastian waktu mengenai penyelesaian pembuatan surat pemohon. (5) Namun untuk indikator *Empathy* telah terpenuhi secara keseluruhan dimana aparatur selalu mendahulukan kepentingan masyarakat dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Saran peneliti adalah perlu menambah fasilitas pelayanan, fasilitas pendukung kegiatan pelayanan, memberi sanksi bagi aparatur yang tidak disiplin dalam kelengkapan berpakaian dinas dan aparatur yang tidak tepat waktu kerja yang telah ditetapkan, mengelola pengaduan dan saran dari masyarakat, meningkatkan kemampuan masing-masing petugas agar tugas yang diterima bisa diselesaikan dengan baik, serta memberi kejelasan waktu penyelesaian dalam pelayanan.

Kata-kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*

Abstract

This research aims to reveal and analyze the quality of public service at the Administrative Office of Siantan Hulu Village, North Pontianak Subdistrict. The problems related to the service given to the community of Siantan Hulu Village are among others the inadequate number of service personnel thereby causing the service to be slow and a lack of facilities and infrastructure to support of public service. This research use a descriptive qualitative method. This study also used the Zaithaml theory about measuring the quality of service, in which it is stated that the quality of public services can be measured through five aspects: *tangible*), *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The results showed that the implementation of the quality of public service in the Siantan Hulu Village seen from the aspects of *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, have not been met, including: (1) comfort in performing services does not meet the standard of care, lack of support of equipment in the service process, incomplete in terms of the uniform among officers, lack of timely manner among officers. (2) The standard of service is incompatible with the completion of documents, and low reliability of computerized system. (3) the service is slow so that it takes considerable time to complete documenta, and the medium for advice or suggestions from the public is not yet available. (4) a lack of certainty regarding the time of completion in terms of application letter. (5) However, the indicator of *emphaty* has been met where officers always put the interests of the public first and do not discriminate in providing services. This

research come with the following suggestions: there is a need to improve service facilities, facilities that support service activities, sanctions for officers who are not disciplined in terms of completeness of uniform and untimely manner, complaints and suggestions from the public should be accommodated, each officer's competence for assignments should be improved, and certainty of completion time in serving the public.

Keywords: Quality of Public Service, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy

A. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya, dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggotanya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki

konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kelurahan Siantan Hulu sebagai institusi pemerintah terdepan atau yang paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan berbagai jenis pelayanan, dalam pembuatan surat pengantar. Sebagai unit pelayan publik yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat, yang merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah. Kelurahan Siantan Hulu harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga memberikan kontribusi bagi perkembangan masyarakat, dan terciptanya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan semakin tinggi. Apabila pemerintah semakin dekat pada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sangat baik, maka akan cepat tercapai cita-cita pembangunan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan masih terdapat beberapa hal yang masih dianggap kurang dari pelayanan publik di kantor kelurahan Siantan Hulu yaitu; 1) masih Minimnya aparatur, pada Kantor Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara, hanya terdapat 3 (tiga) Aparatur yang bertugas dalam proses pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya kekurangan aparatur pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat. 2) sarana dan prasarana yang belum baik sarana operasional fisik serta prasarana pendukung lainnya.

B. KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan publik dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan dalam kegiatan di masyarakat oleh karena itu wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan

yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Untuk mengetahui pengertian pelayanan, di bawah ini akan dikemukakan beberapa pendapat mengenai definisi pelayanan.

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Departemen Dalam Negeri (dalam Hardiansyah (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.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Zeithaml untuk menganalisis pelayanan publik di kantor Kelurahan Siantan Hulu. Menurut Zaithaml (dalam Ratminto dan Atik septi 2005:175) menyatakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) aspek yaitu *tangibles* (ketampakan fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (perhatian). Masing-masing aspek memiliki indikator sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Ketampakan fisik) artinya petampakkan fisik dari gedung, peralatan,

pegawai, dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh providers memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- b. Penampilan petugas / aparatur dalam melayani masyarakat.
- 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. *Reliability* (reliabilitas) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiveness* (responsivitas) merupakan kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas memiliki indikator sebagai berikut :

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

4. *Assurance* (kepastian) adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers memiliki indikator sebagai berikut :

- a. petugas melayani dengan sikap sopan santun
- b. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

5. *Empathy* (perhatian) perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers memiliki indikator sebagai berikut:

- a. mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. petugas melayani dengan tidak diskriminatif/membeda-bedakan

C. METODE PENELITIAN

metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, (Sugiyono, 2010 : 11) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain. metode penelitian deskriptif, dipilih dimaksudkan untuk melakukan eksplorasi

dan klarifikasi mengenai masalah yang sedang diteliti, dengan jalan mendeskripsikan variable yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti.

Subjek penelitian ini adalah : 1. Lurah Siantan Hulu, 2. Sekretaris Siantan Hulu, 3. Kasi Pemerintahan Siantan Hulu, 4, 6 orang Masyarakat Kelurahan Siantan Hulu

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi guna mendukung data lapangan yang telah didapatkan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono (2010 : 246) dengan tiga komponen yaitu reduksi, sajian data dan penarikan kesimpulan . Ketiga komponen diatas akan berinteraksi dengan proses pengumpulan data sebagai proses siklus. Dalam penelitian ini peneliti tetap berada dalam lingkungan interaksi tersebut sampai pengumpulan data bergerak ke reduksi data, penyajian data dan pengambilan keputusan.

D. HASIL PENELITIAN

Salah satu tugas dan tanggung jawab yang diemban pemerintah ialah melaksanakan pelayanan publik bagi seluruh masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur

pemerintah diharapkan mampu memenuhi standar pelayanan yang baik. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau baik jika pelayanan tersebut bisa memenuhi kebutuhan dan harapan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Siantan Hulu, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (dalam Ratminto dan Atik septi 2005:175) yang mengungkapkan dimensi kualitas pelayanan public

Tangibles (Ketampakkan fisik)

Zeithaml (dalam Ratminto dan Atik septi 2005:175) *Tangibles* (Ketampakkan fisik), merupakan petampakan dari fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas dari gedung.

a. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, peneliti melihat bahwa kenyamanan tempat melaksanakan kegiatan belum cukup baik. Ini dikarenakan tidak adanya kepastian keamanan pelayanan khususnya pada tempat parkir masyarakat, ruangan yang cukup panas, kurang baiknya sarana hiburan, serta kursi diruang tunggu masih minim. Keamanan bagi pemohon merupakan hal paling penting dalam pelayanan agar pemohon tidak merasa takut kehilangan dalam memohon pelayanan

,sehingga masyarakat dapat fokus dalam menerima pelayanan.

b. Penampilan Aparatur Dalam Melayani Pemohon.

Masih terdapatnya pegawai yang tidak lengkap dalam berpakaian dinas seperti tidak menggunakan tanda pengenal, papan nama, lambang korpri, serta menggunakan sandal.

c. Kemudahan Proses Pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan berkaitan langsung dengan persyaratan yang harus di lengkapi oleh pemohon, telah diatur dalam perwa (peraturan walikota) *No 51 tahun 2015*

d. Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Pelayanan.

Kedisiplinan pegawai sebagian besar sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa orang yang datang terlambat. Waktu pulang kantor pun jarang sekali ada yang pulang lebih awal, jika adapun pegawai yang pulang terlebih dahulu biasanya saat diberi tugas untuk mengantar surat, dan di persilahkan untuk langsung pulang ke rumah.

e. Kemudahan Pemohon Bertemu dengan Petugas.

Kemudahan untuk bertemu dengan petugas, Kantor Kelurahan Siantan Hulu, menggunakan sistem per loket yang telah dibagi sehingga masyarakat pemohon lebih mudah dalam bertemu dengan petugas.

f. Penggunaan Alat Bantu Dalam pelayanan.

Hasil pengamatan peneliti selama di lapangan masih terdapatnya beberapa kendala yang harus dibenahi, seperti komputer sebagai sarana penunjang dirasakan kurang khususnya pada loket pelayanan serta permasalahan ginset yang berguna jika terjadinya pemadaman listrik rusak.

Reliability (Reliabilitas)

Realibility (Reliabilitas) adalah kemampuan untuk memberikan kemudahan untuk menyelenggarakan pelayanan, yang dijanjikan secara akurat.

a. Kecermatan Petugas dalam melayani masyarakat

Berdasarkan pengamatan peneliti, kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Sudah cukup baik. Ini dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam memeriksa berkas yang masuk. Kelengkapan berkas merupakan syarat mutlak dalam proses pembuatan surat di Kelurahan Siantan Hulu,

b. Standar Pelayanan yang Jelas

Pelayanan yang dilakukan di kantor Kelurahan Siantan Hulu sudah memiliki standar pelayanan dimana pelayanan akan dapat berlangsung apabila persyaratan memenuhi. Namun standar pelayanan ini masih kurang tepat pada ketepatan waktu penyelesaian karna kurangnya kemampuan pegawai dalam menggunakan komputer.

c. Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan masih belum terlalu baik. Ini dapat ditunjukkan dengan hanya beberapa orang saja yang dapat mengoperasikan komputer dalam melakukan pelayanan.

Responsiveness (responsivitas)

Responsiveness diartikan sebagai kerelaan untuk menolong costumers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

a. Merespon Setiap Pemohon Yang Melakukan Pelayanan.

Petugas pelayanan pada kantor Kelurahan Siantan Hulu sudah cukup baik. Hal ini dilihat ketika petugas memberikan pelayanan dengan merespon kebutuhan masyarakat yang datang ke kantor, petugas langsung merespon dan menghampiri orang tersebut dan menyatakan ada keperluan apa. Ini memperlihatkan bahwa daya tanggap petugas pelayanan dalam melayani masyarakat sudah cukup baik.

b. Petugas Melakukan Pelayanan Yang Cepat.

Pelayanan yang diberikan petugas tidak terlalu cepat, ada beberapa masalah yang terkadang menghambat seperti disaat lampu padam maupun dari kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer, semacam inilah yang menyebabkan terkadang pelayanan menjadi lambat.

c. Pelayanan Yang Tepat

Pelayanan pada tiap-tiap kasi sudah tepat. pemohon dilayani pada loket pelayanan dan di periksa kelengkapannya ,dan di ditujukan kepada masing-masing kasi sesuai dengan keperluan pemohon .Hal tersebut tentu telah sesuai dengan ketentuan, sehingga pelayanan tersebut telah tepat.

d. Menampung Keluhan Masyarakat

Telah tersedianya sarana atau fasilitas untuk menyampaikan keluhan seperti kotak saran di kelurahan siantan hulu, tetapi belum tersedianya alat bantu penyalur aspirasi masyarakat seperti pulpen maupun kertas, ini menunjukkan bahwa belum memenuhinya standar pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Dalam Zaithaml (dalam Ratminto dan Atik septi 2005:175) *assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.

a. Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Sopan.

Petugas melakukan pelayanan dan penyampaian dilakukan dengan ramah, sopan dan santun. Jika ada masyarakat yang ingin bertanya mengenai surat pengurusan surat, petugas pelayanan memberikan informasi dengan sopan ,tidak dengan nada yang tinggi ataupun hal – hal yang dapat

menimbulkan ketidaknyamanan kepada masyarakat.

b. Petugas Memberi Jaminan Legalitas

Dalam Pelayanan.

Pelayanan yang diberikan dapat dipercaya legalitasnya. Karena dalam pembuatan surat pengantar mempunyai jaminan dan dasar hukum yang jelas mengenai penerapannya yang diatur dalam perwa No 51 tahun 2015.

c. Petugas Memberikan Jaminan Kepastian

Waktu Dalam Pelayanan.

Tidak adanya kepastian waktu mengenai penyelesaian pembuatan surat pemohon, karena jika aparatur yang bertugas mentandatangani tidak ada surat tidak dapat diproses serta lambatnya proses pengetikkan sehingga masyarakat menunggu proses pembuatannya.

Empathy (Perhatian)

Empathy adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

a. Mendahulukan Kepentingan Pemohon.

Kelurahan Siantan Hulu menggunakan sistem piket yang dimana dalam satu kelompok piket ini terdiri dari 3 (tiga) orang yang bertujuan untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dan jika dari 3 (tiga) orang ini berhalangan untuk hadir dengan berbagai alasan minimal petugas dalam loket pelayanan ini harus ada 1 (satu) orang

untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

b. Petugas Tidak Membeda-bedakan.

pelayanan yang dilakukan, tidak membedakan status sosial dari setiap individu. Aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon dengan perlakuan yang sama.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti paparkan pada bab sebelumnya, Maka penulis dapat memberikan kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Aspek *Tangibles* (ketampakan fisik)

Berdasarkan uraian dan analisis data sebelumnya, dapat diketahui bahwa indikator *tangibles* (ketampakan fisik) Masih belum terpenuhi secara keseluruhan, diantaranya kenyamanan tempat dalam melaksanakan pelayanan yang masih belum memenuhi standar dalam pelayanan, dimana kondisi kantor yang kurang memadai, serta minimnya peralatan pendukung dalam proses pelayanan, selain itu masih ditemukannya aparatur Kelurahan Siantan Hulu yang tidak lengkap dalam berpakaian dinas selama memberikan pelayanan. Mengenai kedisiplinan masih terdapat aparatur yang terlambat dari waktu yang telah ditetapkan.

2. Aspek *Reliability* (reliabilitas)

Berdasarkan uraian dan analisis data sebelumnya, dapat diketahui bahwa indikator *reliability* (reliabilitas), belum terpenuhi secara keseluruhan. Beberapa kekurangan tersebut meliputi : Standar pelayanan yang tidak sesuai dengan penyelesaian surat menyurat serta kehandalan komputersasi yang dimiliki aparaturnya Kelurahan Siantan Hulu.

3. Aspek *Responsiveness* (responsivitas)

Berdasarkan uraian dan analisis data sebelumnya, dapat diketahui bahwa indikator *responsiveness* (responsivitas) Masih belum terpenuhi secara keseluruhan diantaranya kecepatan pelayanan masih lambat dan terdapat juga masalah diluar proses pelayanan seperti media untuk menyampaikan saran atau inspirasi dari masyarakat belum tersedia.

4. Aspek *Assurance* (kepastian)

Berdasarkan uraian dan analisis data sebelumnya, dapat diketahui bahwa indikator *assurance* (kepastian). Belum terpenuhi secara keseluruhan, diantaranya mengenai jaminan ketepatan waktu pelayanan, tidak adanya kepastian waktu mengenai penyelesaian pembuatan surat pemohon, karena jika aparaturnya yang bertugas mentandatangani tidak ada surat tidak dapat diproses serta lambatnya proses pengetikkan. sehingga masyarakat menunggu proses pembuatannya.

5. Aspek *Empathy* (perhatian)

Berdasarkan uraian dan analisis data sebelumnya, dapat diketahui bahwa indikator *empathy* (perhatian) sudah terlaksana dengan baik masing-masing aspek secara keseluruhan.

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti akan memberikan masukan mengenai hasil penelitian, untuk membantu pihak kantor Kelurahan Siantan Hulu, dalam memberikan perubahan ke arah lebih baik lagi. Adapun saran-saran peneliti yang mengacu pada teori Zeithaml adalah sebagai berikut :

1. Aspek *tangibles* yang perlu dilakukan oleh pihak Kelurahan Siantan Hulu yaitu : pihak kantor Kelurahan Siantan Hulu, harus memperhatikan kenyamanan tempat melakukan pelayanan, agar menimbulkan rasa nyaman kepada masyarakat pemohon. Untuk membantu pelayanan menjadi optimal seharusnya Kelurahan Siantan Hulu meningkatkan alat bantu pelayanan berupa computer pada loket pelayanan, dan selalu mengecek genset karena ini sangat membantu jika terjadi pemadaman, selain itu merubah penampilan aparaturnya agar lebih rapi lagi yaitu dengan kelengkapan penggunaan pakaian dinas, sesuai ketentuan yang telah ditetapkan karena

pakaian dinas merupakan dasar dari pelayanan. serta Lurah Kelurahan Siantan Hulu harus lebih bersikap tegas kepada bawahannya yang tidak disiplin.

2. Aspek *reliability* yang perlu dilakukan oleh pihak Kelurahan Siantan Hulu dengan sistem online saat ini yaitu : setiap petugas seharusnya meningkatkan kemampuan menguasai alat bantu berupa computer untuk mempermudah menyelesaikan pelayanan. Para petugas disarankan untuk mengikuti kursus atau pelatihan penggunaan alat bantu tersebut.
3. Aspek *responsiveness* yang perlu dilakukan oleh pihak Kelurahan Siantan Hulu yaitu :Petugas disarankan agar memperhatikan waktu dalam pelayanan agar pelayanan diberikan dapat selesai tepat waktu. Berkaitan dengan sarana menyampaikan aspirasi maupun saran, perlunya media dalam mendukung wadah ini dapat optimal seperti kertas dan alat tulis. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan akan mendapat menjawab kebutuhan, saran dan kritik dari masyarakat, yang nanti menjadi bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Siantan Hulu menjadi lebih baik.
4. Aspek *assurance* yang perlu dilakukan oleh pihak Kelurahan Siantan Hulu yaitu : perlunya jaminan yang diberikan oleh petugas, disarankan ketepatan waktu dijamin oleh petugas agar ada

kesepahaman kepastian waktu penyelesaian sehingga masyarakat puas.

5. Aspek *emphaty* yang perlu dilakukan oleh pihak Kelurahan Siantan Hulu yaitu : lebih meningkatkan lagi hubungan dan komunikasi yang baik kepada masyarakat guna untuk mengetahui dan memahami segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara.

G. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan tentu tidak berjalan dengan sempurna dan memiliki beberapa keterbatasan dalam beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

1. Peneliti kesulitan dalam mewawancarai informan dikarenakan kesibukkan yang harus dikerjakan.
2. Ada sebagian pihak informan tidak mau diwawancarai terutama dengan masyarakat pemohon.

H. REFERENSI

Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan : USU

Ahmad Tohardi. 2012. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Mandar Maju.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.

Lembaga Administrasi Negara. 2008. *Operasional Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Radminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual. Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. Refika Aditama.

Sumaryadi. 2010. *Sosialisasi Pemerintah: Dari Prespektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor: Ghalila Indonesia.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik)*. Bandung: PT. Bumi Aksara.

Safrony Ladzi, 2012. *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Yogyakarta : Aditya Media Publishing.

Syafie, Inu Kencana, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Citra.

Rohma Ainur Ahmad, 2010. *Reformasi Pelayanan publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi.

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung : Hakim Publishing.

Istianto Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Dokumen-dokumen:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor 63 Tahun 2003.

Permendagri Nomor 68 Tahun 2015 Tentang Pakaian Dinas/ Seragam PNS di Lingkungan Depdagri dan Pemda.

Peraturan Wali Kota Nomor 51 Tahun 2015

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Skripsi

Marius Ramon Vikson (2013) “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Surat Keterangan Kelahiran di Kantor Desa Sebara Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau”. Untan Pontianak.

Oktavianus Jamil (2014) “ Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Tonang Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak,”. Untan Pontianak.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS TANJUNGPURA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
 Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
 Homepage: <http://jurmafis.untan.ac.id>

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

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Andriano Antonius
 NIM / Periode lulus : E01112155 / I
 Tanggal Lulus : 21 Juli 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / IIA (Ilmu Administrasi)
 Program Studi : IAU (Ilmu Administrasi Umum)
 E-mail address/ HP : Andriano.S.50596@yahoo.com / 085751593010

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika (*) pada Program Studi IAU 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 Publik di kantor Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak utara

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

- Secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

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

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui, disetujui
 Pengelola Jurnal

 Dr. Pardi M. AB
 IP.05117.197209052002121003

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 22 September 2016

 Andriano Antonius
 NIM. E01112155

Catatan :
 *tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)