

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN  
MARIANA KECAMATAN PONTIANAK KOTA  
KOTA PONTIANAK**

**Antonius Lonti Siron**

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

e-mail: [Anton889@ymail.com](mailto:Anton889@ymail.com)

**Abstrak**

Artikel ini dilatarbelakangi dengan ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mariana Kota Pontianak. Penulisan ini dimaksudkan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh Masyarakat terkait tentang pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang dilakukan di Kelurahan Mariana didasari pada pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya serta hambatanannya.

Permasalahan yang masih terjadi dalam pelayanan di Kelurahan Mariana Kota Pontianak yaitu kurang lengkapnya masyarakat dalam melengkapi persyaratan, serta kurangnya pegawai jika pada waktu tertentu pemerintah membuat program massal untuk melayani masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Hambatan Pelayanan

**Abstract**

This article is motivated by wanting to know the quality of the Public Waitress at the Village Office Mariana Pontianak. This writing is intended to solve the problems faced by the Society of related public services. Quality of public services in the Village Mariana conducted based on the real-real services they receive / get with the real services and bottlenecks.

Problems that still occur in the service at Marian Village Pontianak is less complete in completing the requirements of the community, as well as the lack of employees at a particular time if the government makes a mass program to serve the community.

Keywords: Service Quality, Service Delivery, Service Barriers

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, pembangunan merupakan suatu bagian pemerintah dalam memberikan pelayanan publik serta menjadi suatu kegiatan pembangunan nasional, pembangunan fisik mempunyai peranan yang sangat penting dalam menciptakan manusia yang berkualitas, mampu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional di segala bidang yang mengakibatkan bahwa pembangunan pelayanan kepada masyarakat merupakan kunci sukses dari pembangunan nasional.

Bertolak pada proses reformasi 1998 yang menginginkan suatu perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintah yang lebih transparan, berkeadilan dari akuntabel, maka tuntutan akan adanya pemerintahan yang baik menjadi relevan dan berhubungan satu dengan lainnya. Tujuan reformasi untuk penguatan peran masyarakat dengan penerapan demokrasi rakyat tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh pemerintahan yang kredibel dan dapat di pertanggung jawabkan.

Di dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 juga diadopsi kembali azas umum penyelenggaraan negara yaitu azas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, atas azas kepentingan umum, azas keterbukaan, azas proposionalitas, azas profesionalitas, azas akuntabilitas, azas efisiensi dan efektivitas. Pencamtuan kembali azas-azas umum penyelenggaraan negara di dalam Undang-undang ini tidak lain ingin mereduksi konsep *good governance*. Dan kebijakan desentralisasi dan penyelenggaraan daerah (Nawawi 2004.).

Pelayanan publik merupakan bagian dari mekanisme sistem pemerintahan. Hal ini yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan terdiri dari pihak penyelenggara (instansi) dan pihak penerima layanan (masyarakat). Semakin luas lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kinerja pegawai secara baik pula.

Tugas pelayanan merupakan salah satu fungsi dari pemerintah, pemerintah dibentuk adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri. Hakekatnya

pemerintah dalam menjalankan pelayanan memiliki tiga fungsi pokok dengan tidak melihat tingkatan atau strata dalam masyarakat, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan yang kemudian akan melahirkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam merebut langganan. Dibidang pemerintahan tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan perannya lebih besar. Oleh karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan pemerintah melibatkan banyak aparat pegawai negeri, dan pelayanan tersebut sebagai kewajiban, sehingga masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik sehingga dapat membantu pada ketertiban, dan kelancaran pada pelaksanaan pekerjaan yang akhirnya kinerja organisasi dapat akutanbel.

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client* yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang “manut”, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat” (Dwiyanto, 2006:59).

Sekarang ini masih banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum, seperti masalah perijinan, pembuatan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Masalah timbul dari masyarakat sebagai konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik pada kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam

masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayannya ataupun mengenai biaya.

Penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah yang cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, toh tidak akan merubah gaji dan pendapatan mereka. Profesionalisme bukan menjadi tujuan utama mereka. Mereka mau melayani hanya karena tugas dari pimpinan instansi atau karena sebagai pegawai pemerintah, bukan karena tuntutan profesionalisme kerja. Ini yang membuat keberpihakannya kepada masyarakat menjadi sangat rendah.

Pelayan publik akan bersikap ramah kepada masyarakat pengguna layanan kalau ada "sesuatu" yang memberikan keuntungan atau melatar belakanginya, seperti hubungan pertemanan, status sosial ekonomi warga dan lain-lain. Bagi masyarakat pengguna layanan yang kebetulan mempunyai kenalan, sebagai kerabat, saudara, orang kaya yang dapat memberikan "ucapan terima kasih", serta mereka yang mempunyai status sosial terpendang di masyarakat, biasanya akan memperoleh "perlakuan khusus" dari para pelayan publik. Dalam situasi demikian, maka budaya antri menjadi hilang, sebaliknya budaya pelayanan "jalan tol" menjadi pilihan strategis dan menjadi hal yang biasa dilakukan. Ini hanya mungkin dilakukan oleh masyarakat yang memiliki kelebihan uang, status, dan sejenisnya yang tidak dimiliki oleh masyarakat biasa.

KTP merupakan kartu identitas yang wajib dimiliki oleh masyarakat sebagai WNI (Warga Negara Indonesia) oleh karena itu bagi warga atau masyarakat yang sudah menginjak umur 17 harus mengurus dan membuat KTP, karena dilihat pentingnya KTP yang bukan hanya sebagai kartu identitas namun sebagai alat untuk kepengurusan dokumen-dokumen lain di masyarakat seperti halnya membuat KK (Kartu keluarga), membuat SIM (Surat Ijin Mengemudi), dokumen perijinan dan lain-lainnya.

Perumusan masalah disajikan dengan maksud memperjelas sasaran penelitian. Dari latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini dirumuskan tentang kualitas pelayanan yaitu Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota sebab birokrasi

harusnya melayani pelanggan dalam rangka membutuhkan dalam suatu organisasi akan tetapi apabila pelayan dalam menjalankan tugas masih adanya deskriminasi atau pilih dalam melayani, maka mengakibatkan kinerja suatu organisasi akan tidak baik, hal ini tidak sesuai dengan konsep yang ada yaitu *Good governance*.

## KAJIAN TEORI

Pelayanan Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka pelayan dalam memberi pelayanan kualitas buruk / tidak baik.

Kualitas Pelayanan akan berkualitas yaitu apabila suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu organisasi

Selanjutnya Soetjipto (1997 : 18) menyatakan tentang kualitas pelayanan (*service quality*) : *Service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan

antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima.

Guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, tentunya perlu diciptakan berbagai perangkat atau piranti pendukungnya. Albrecht dan Zemke (1990:41) menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi pelayanan, dan pelanggan. Sistem pelayanan yang baik, sumber daya manusia yang berkualitas dan berorientasi pada pelayanan, strategi pelayanan yang kaitan dengan penyelenggaraan pelayanan oleh organisasi publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*).

## PEMBAHASAN

### 1. Pelayanan Publik di Kelurahan Marianan Kecamatan Pontianak Kota

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan hal yang sangat penting. hakikat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diadakan bukan untuk melayani diri sendiri akan tetapi melayani masyarakat agar pelayanan masyarakat dapat adil dan merata dalam melayani tanpa adanya deskriminasi maka sistem pelayanan merupakan salah satu acuan yang menjadi pedoman didalam melayani masyarakat sehingga merupakan standar dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Seperti hasil wawancara dengan informan mengatakan:

Dalam melakukan pelayanan kami pihak kelurahan tidak pernah menghambat, akan tetapi yang sering menjadi masalah yaitu masyarakat sering tidak tahu prosedur serta persyaratannya kurang lengkap, Sementara jika berkas tidak lengkap maka, berkas itu akan dipndingsehingga masyarakat mempunyai kesan diperhambat dan berbelit-belit, kadang, sehingga menyudutkan kami kalau kami yang menghambat, inilah hal yang menjadi kendala, pada hal masalah itu ada di pihak masyarakat.

Juga di ungkapkan oleh seorang warga yang melakukan pelayan di kantor Kelurahan mengatakan ; Saya melakukan pelayan terhadi kantor kelurahan tidak pernah lama, hal ini karena saya pada waktu mau melakukan saya

baca dulu informasi yang terpampang, dan syarat – syarat selalu saya lengkapi, sehingga cukup lancar, namun kalau syarat tidak lengkap maka berkas saya dikembalikan

Dari apa yang diungkapkan dari wawancara tersebut maka pelayanan di Kantor Kelurahan Mariana cukup mudah dan lancar. Di Kantor Kelurahan Mariana didalam prosedur pelayanan disosialisasikan dan diinformasikan kepada masyarakat dan bertugas Kantor Kelurahan memberikan penjelasan atau informasi tentang prosedur dalam proses pelayanan dan hal ini agar masyarakat mudah untuk melakukan proses pelayanan yang diinginkan hal itu juga di informasikan apabila masyarakat tidak tau maka para petugas selalu memberi penjelasan bahkan membantu untuk menginformasikan hal – hal yang akan dilakukan para masyarakat atau sebagai pengguna jasa. Juga di katakan di dalam pelayanan waktu selalu cepat dan tidak bertele – tele asalkan persyaratan cukup lengkap namun, apabila pengguna jasa atau masyarakat yang menggunakan pelayanan, persyaratan tidak lengkap maka oleh pihak petugas tidak akan diproses menunggu kelengkapan. Hal ini yang terkesan petugas menghambat di dalam pelayanan.

### 2. Hambatan pelayanan publik di Kelurahan Marianan.

Dalam pelayanan di Kelurahan Mariana selaku perpanjangan tangan pemerintah juga melakukan transparansi dan akuntabilitas, artinya adanya perubahan di dalam pelayanan terhadap masyarakat sehingga akan terciptanya *good government*.

Kelurahan Mariana dalam memberikan pelayanan selalu melibatkan RW dan RT agar masyarakat benar – benar mendapat informasi dari pihak Kelurahan. Hal ini dilakukan oleh RW dan RT merupakan birokrasi yang akan menyentuh masyarakat sehingga informasi akan lebih cepat dan tepat sehingga dapat menciptakan saling percaya antara publik / masyarakat dan pemerintah.

Dikemukakan oleh petugas dikatakan; Kami dari pihak Kelurahan selalu menginformasikan tentang pelayanan kepada masyarakat melalui RT/RW misalnya ada program dari pemerintah seperti kemarin tentang E KTP/ Akte dari pihak kelurahan menginformasikan lewat RT/RW dengan cara memanggil

Selanjutnya juga dikatakan oleh warga mengatakan Saya kalau mau urusan di kantor kelurahan kalau tidak tahu saya tanya ke RT/RW dan pada waktu rapat RT/Rwpun di bilangkan kepada warga. Tapi kalau yang urusan banyak seperti kemarin pada waktu KTP dan akte, urusannya lama, memang urusan-urusan di kantor l pada waktu itu ama karena pertugasnya Cuma sedikit, tapi itupun pada waktu waktu tertentu

Dari apa yang dikemukakan diatas maka dalam melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan bahwa informasi sangat penting didalam pelayanan, sehingga agar pelayanan lancar maka informasi tersebut harus disosialisasika begitu juga sumber daya manusia dalamn pemberi layanan kepada masyarakat di Kelurahan Mariana berperan penting dalam memberikan layanan yang berkualitas, keramahan, kesopanan, tegas dalam menerapkan prosedur, serta pengalaman kerja dan latar belakang pendidikan yang memadai merupakan hal yang sangat dominan di dalam pemberian layanan kepada publik. Di samping itu juga para pegawai harus profesional artinya para pegawai harus dapat menyesuaikan adanya inovasi atau perubahan yang ada di masyrakat. Dalam hal ini pemimpin juga pemimpin harus memberikan pelayanan serta memiliki latar belakang pendidikan yang memadai, misalnya dengan pelatihan – pelatihan.

## **PENUTUP**

Pelayanan publik di Kelurahan Mariana cukup baik, pelayanan tersebut tercernin dari sistem pelayanan yang ada serta prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dan informasi yang diberikan kepada masyarakat tentang pelayanan sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan tersebut. Terjadinya kesulitan ataupun berbelit – belit terhadap pelayanan disebabkan masyarakat didalam mengurus saling kekurangan, atau kurang persyaratan sehingga tidak diproses oleh pegawai.

Hambatan dalam pelayanan publik di Kelurahan Mariana disebabkan terbatasnya

jumlah pegawai, karena jumlah pegawai disaat masyarakat yang banyak mengurus. Sementara pengetahuan dan kemampuan petugas cukup memadai. Namun pihak kelurahan selalu responsive dan mendengarkan keluhan – keluhan dari masyarakat dan oleh pimpinan dilakukan tindakan, sehingga kesan pada masyarakat baha pelayanan dari Kelurahan cukup memadai.

## **Daftar Pustaka**

- Atmosudirjo, Prajudi, 1988. *Hukum Administrasi Negara*, cet. 10. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Azra, Azymardi, 2005. *Pendidikan Kewarganegaraan, Demokrasi, Hak – hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*, Kencana: Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2000. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajahmada: Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Undang – Undang dan Peraturan**  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003. Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik*.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang *Pelayanan Publik*.



**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 : ANTONIUS LONH SIRON  
 NIM / Periode lulus : F01105126 / 2012/2013  
 Fakultas/Jurusan : FISIP/IAIU  
 E-mail address/HP : Antorionus@gmail.com

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa ANTONIUS LONH SIRON (\*) pada Program Studi..... 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 KELURAHAN  
 MARIANA KECEMATAAN PONTIANAK KOTA

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 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 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 .....

Dibuat di : Pontianak  
 Pada tanggal: 30 Agustus 2013

(Antonius Lonh Siron)  
 nama terang dan tanda tangan mhs

NIP.

catatan:

\*tuliskan 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).