

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF PUBLIK DI KELURAHAN SEPINGGAN RAYA KOTA BALIKPAPAN

**Marlindawaty**

Program Studi Manajemen STIE Madani Balikpapan

*marlinda@stiemadani.ac.id*

## **ABSTRAK**

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa jauh dampak pengalihan beberapa tugas dari pihak Kelurahan Sepinggangan Raya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) pada kualitas pelayanan yang diberikan yang berujung pada puas tidaknya warga masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pihak Kelurahan Sepinggangan Raya. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan metode teknik analisis data tabel frekuensi dan skala *Likert* 4 poin. Pengumpulan data dilakukan melalui pembagian kuesioner kepada 97 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan administratif publik di Kelurahan Sepinggangan Raya Kota Balikpapan dengan menggunakan teori yang dikemukakan Payne yaitu sumber daya manusia, proses pelayanan serta sarana dan prasarana sudah berkualitas namun belum maksimal.

Kata kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Administratif Publik

## **ABSTRACT**

*The goal to be achieved through this research is to find out and analyze how far the impact of the transfer of some tasks from Kelurahan Sepinggangan Raya to The Department of Population and Civil Registration (DISDUKCAPIL) on the quality of services provided which results in satisfaction or not community members of the services provided by The Kelurahan Sepinggangan Raya. Type of this research is quantitative descriptive with the method of data analysis techniques frequency table and likert scale 4 points. Data collection was carried out through the distribution of questionnaire to 97 respondents. The results showed that in general the quality of public administrative services in Kelurahan Sepinggangan Raya Balikpapan using the theory proposed by Payne regarding to human resources, service processes and facilities and infrastructure was better but not yet optimal.*

*Keywords : Service, Quality of Service, Public Administrative*

## **PENDAHULUAN**

Tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang *professional*, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya dapat bekerja secara

maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik, aparat pemerintah dituntut menjadi *professional*, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, daerah maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa dan/pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat pun semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintah seringkali dipergunakan secara bersama-sama/dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan, pelayanan umum dan pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan/jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/penerima pelayanan. Hal inipun diberlakukan sama pada objek dalam penelitian ini yaitu Kelurahan Sepinggan Raya. Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Sepinggan Raya tahun 2019 antara lain layanan; surat pernyataan ahli waris, surat kuasa ahli waris, surat keterangan domisili usaha (untuk yang berbadan hukum (CV/Yayasan/Koperasi/dll)), surat keterangan nikah, surat keterangan bertempat tinggal sementara, surat pengantar akte kematian (bagi yang meninggal dunia di rumah) dan surat keterangan.

Dari hasil wawancara dengan pihak Kelurahan, standar pelayanan tersebut diatas baru berjalan pada awal bulan Januari tahun 2019 dan standar pelayanan di tahun 2019 ini berbeda dengan standar pelayanan yang berlaku di tahun 2018. Hal ini dikarenakan adanya pengalihan tugas dari pihak Kelurahan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL). Dengan adanya pengalihan tugas tersebut terdapat perubahan yang terlihat di Kelurahan Sepinggan Raya, dimana pelayanan yang diberikan pihak Kelurahan hanya sebatas layanan yang saat ini berlaku. Jika dilihat dari tahun 2018, perkembangan layanan yang diberikan Kelurahan Sepinggan Raya terlihat banyak berkurang dari segi pengunjung dibandingkan tahun 2019. Masyarakat yang datang mengurus dokumen/surat beralih ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) seperti; kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP baru atau hilang), surat pengantar pindah, layanan perubahan biodata penduduk (nama, alamat, gelar dll) dan terdapat layanan tambahan seperti pendaftaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan layanan pendaftaran Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK).

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, terkait adanya pengalihan beberapa tugas Kelurahan Sepinggan Raya ke DISDUKCAPIL yang berdampak pada

berkurangnya pelayanan administratif publik yang diberikan kepada masyarakatnya, maka penulis tertarik untuk mengetahui dan menganalisis seberapa jauh dampak pengalihan beberapa tugas tersebut pada kualitas pelayanan yang diberikan yang berujung pada puas tidaknya warga masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pihak Kelurahan Sepinggan Raya dengan menggunakan teori yang dikemukakan Payne ditinjau dari aspek sumber daya manusia, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana.

## **LANDASAN TEORI**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri 10 Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan/jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Goetsch dan Davis (2002) dalam Ibrahim (2008:22) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan.

Payne dalam Rambat (2013) menyatakan bahwa untuk melihat kualitas pelayanan dapat menggunakan tiga indikator yaitu sumber daya manusia, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana yang merupakan tolok ukur dan dimensi terpenting dalam menentukan kualitas pelayanan.

Menurut Ibrahim (2008) administrasi publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan) terhadap pembangunan dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia.

### **Hubungan Penelitian Terdahulu dengan Konsep Penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan Bilgah (2018) yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan publik dengan mengukur sejauh mana fasilitas publik di Dinas Perhubungan Kota Depok dalam memberikan layanan kepada publik dan membuktikan adanya pengaruh positif dan kuat antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. Siti R. S., Beddy I. M, Irma P. (2016) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Cisarua Bogor dan membuktikan bahwa kualitas pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor termasuk dalam kriteria cukup baik dikarenakan masih terdapat keluhan masyarakat dalam hal penyelesaian KTP elektronik yang belum bisa diselesaikan secara cepat mengingat dalam pembuatannya melibatkan pihak instansi lain yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sedangkan untuk dimensi pegawai berada pada kriteria penafsiran baik. Kajian empiris lainnya dari penelitian yang dilakukan Ayudini S (2017) yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan membuktikan bahwa kualitas pelayanan e-KTP sudah baik/berkualitas namun pelayanan yang diberikan belum maksimal. Dari beberapa

kajian empiris diatas memiliki persamaan konsep dengan peneliti, dimana peneliti mengedepankan keingintahuan seberapa jauh kualitas pelayanan terhadap puas tidaknya masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan. Artinya, kualitas pelayanan ini memiliki arti penting dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat yang pada akhirnya akan berdampak pada baik tidaknya *performance* kinerja pelayanan publik itu sendiri.

### **Hubungan Landasan Teori dengan Konsep Penelitian**

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian dimana peneliti memusatkan dasar pengamatannya pada variabel kualitas pelayanan melalui aspek-aspek sumber daya manusia, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana yang diyakini peneliti memiliki kontribusi dan keterkaitan yang erat dalam praktiknya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kerangka konseptual penelitian ini didukung oleh kajian teori yang dikemukakan Payne dalam Rambat (2013) bahwa untuk melihat kualitas pelayanan dapat menggunakan tiga indikator yaitu sumber daya manusia, prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana yang merupakan tolok ukur dan dimensi terpenting dalam menentukan kualitas pelayanan.

### **METODE RESEARCH**

Metode penelitian ini menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan, meliputi penentuan populasi dan sampel serta metode teknik analisis data yang digunakan. Sugiyono (2015:148), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan adalah jumlah Kepala Keluarga (KK) sebanyak 3.415 KK yang tersebar di 34 Rukun Tetangga (RT) Kelurahan Sepinggan Raya berdasarkan data PBDKI (Pemutakhiran Basis Data Kependudukan Indonesia). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yang merupakan metode memilih sampel dimana peneliti sebelumnya telah menentukan kriteria responden yang harus diambil. Sumber data diperoleh melalui data primer dan sekunder serta teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden dari total keseluruhan Kepala Keluarga (KK) yang ada di Kelurahan Sepinggan Raya.

Teknik analisis data dilakukan melalui pembuatan tabel distribusi frekuensi dengan menetapkan klasifikasi jawaban responden menggunakan skala *likert* 4 poin yaitu skor/bobot 4 sangat baik, 3 baik, 2 kurang baik dan 1 tidak baik. Deskripsi data didasarkan pada perhitungan frekuensi terhadap skor setiap alternatif jawaban angket sehingga diperoleh persentase dan skor rata-rata jawaban responden dari masing-masing variabel, dimensi dan indikator dengan rentang penafsiran 1,00 - 1,75 tidak baik/tidak berkualitas, 1,76 - 2,51 kurang baik/kurang berkualitas, 2,52 - 3,27 baik/berkualitas dan 3,28 - 4,00 sangat baik/sangat berkualitas. Dalam menganalisa data-data digunakan analisa rata-rata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisa persentase (Singarimbung dan Effendi, 1995).

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan digunakan tiga indikator sesuai teori yang dikemukakan Payne dalam Rambat (2013) yaitu sumber daya manusia, proses pelayanan serta sarana dan prasarana. Berikut definisi operasional dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini :

### **Dimensi Sumber Daya Manusia**

Berkenaan dengan pengetahuan serta keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas serta sikap yang baik dari pegawai sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Indikator dimensi sumber daya manusia, yaitu :

- a. Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat terkait pembuatan/pengurusan suatu dokumen/surat
- b. Keterampilan pegawai dalam melayani pembuatan/pengurusan suatu dokumen/surat
- c. Kesopanan dan keramahan pegawai

### **Dimensi Proses Pelayanan**

Berkaitan dengan seluruh kegiatan kerja suatu organisasi yang meliputi prosedur, tugas-tugas dan mekanisme rutin dimana pelayanan diselenggarakan bagi masyarakat. Indikator dimensi proses pelayanan, yaitu :

- a. Waktu penyelesaian pembuatan/pengurusan suatu dokumen/surat (kesesuaian janji layanan)
- b. Kejelasan prosedur pembuatan/pengurusan suatu dokumen/surat
- c. Kedisiplinan pegawai dalam pelayanan pembuatan/pengurusan suatu dokumen/surat
- d. Beban biaya

### **Dimensi Sarana dan Prasarana**

Keberadaan sarana dan prasarana memegang peran penting yang berkaitan dengan fasilitas-fasilitas yang dapat dipakai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai alat, meliputi peralatan kantor yang digunakan dalam proses pelayanan pembuatan/pengurusan suatu dokumen/surat sedangkan prasarana berkaitan dengan fasilitas penunjang seperti gedung/ruangan. Sarana dan prasarana yang memadai baik dari segi kuantitas dan kualitas akan mendukung efisiensi dan efektifitas kerja. Indikator dimensi sarana dan prasarana, yaitu :

- a. Kondisi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, toilet dan sarana parkir
- b. Jumlah fasilitas kerja sesuai dengan kebutuhan seperti komputer, alat pencetak dan jaringan internet
- c. Lokasi kantor

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk melihat kualitas pelayanan di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan, besarnya kualitas pelayanan terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk tabel tunggal melalui perhitungan distribusi frekuensi dan persentase dari jawaban yang diberikan responden pada tiap-tiap indikator. Rekapitulasi hasil analisa rata-rata skor tanggapan responden terhadap masing-masing indikator dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini :

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Sumber Daya Manusia**

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor
1	Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat terkait pembuatan/pengurusan dokumen/surat	3,09
2	Keterampilan pegawai dalam melayani pembuatan/pengurusan dokumen/surat	3,10
3	Kesopanan dan keramahan pegawai	3,10
	Total	9,29
	Rata-rata (x) : 3	3,10

Sumber : Data primer diolah

Tabel 1, indikator pertama yaitu kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat terkait pembuatan/pengurusan dokumen/surat memperoleh nilai 3,09 (kategori baik/berkualitas), artinya kemampuan dan pengetahuan pegawai Kelurahan Sepinggan Raya dalam menjawab pertanyaan masyarakat sudah baik (berkualitas). Hal ini dikarenakan pegawai sigap dalam memberi tanggapan, jawaban dan penjelasan atas pertanyaan yang diajukan masyarakat terkait pembuatan/pengurusan dokumen/surat. Kemampuan pegawai tersebut mampu menanamkan kepercayaan pada pelanggan dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pengetahuan dan wawasan yang dimiliki pegawai Kelurahan Sepinggan Raya merupakan jaminan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Indikator kedua yaitu keterampilan pegawai dalam melayani pembuatan/pengurusan dokumen/surat memperoleh nilai 3,10 (kategori baik/berkualitas). Artinya, keterampilan pegawai yang melayani pembuatan/pengurusan dokumen/surat sudah menjalankan tugasnya dengan baik dimana untuk menunjang kelancaran pelayanan diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang handal atau dengan kata lain dapat diandalkan serta konsisten dalam menjalankan tugas secara profesional. Sesuai data pegawai di Kelurahan Sepinggan Raya, tingkat pendidikan Pegawai Negeri Sipil sudah sangat baik karena mayoritas pegawai merupakan lulusan sarjana meskipun masih terdapat lulusan Sekolah Menengah Atas namun hal ini tidak menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan mengingat tingkat pendidikan yang tinggi jika tidak dibarengi keterampilan yang cukup juga tidak akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Dan indikator ketiga yaitu kesopanan dan keramahan pegawai juga memperoleh nilai 3,10 (kategori baik/berkualitas), artinya pegawai Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan sudah bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana pegawai sudah seharusnya memiliki kemampuan untuk memahami dan mengerti keinginan masyarakat, melayani dengan senyuman, ramah dalam pelayanan dan bertutur kata yang baik kepada warga masyarakat. Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian masyarakat dapat memberikan nilai yang baik kepada pegawai.

Secara keseluruhan indikator dimensi sumber daya manusia berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa ketiga poin dimensi ini dapat dikatakan baik dengan melihat skor rata-rata sebesar 3,10 yang berarti

baik/berkualitas. Hal ini dikarenakan pegawai telah memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan masyarakat, pegawai Kelurahan Sepinggan Raya memiliki keterampilan dalam melayani pembuatan/pengurusan dokumen/surat serta penuh sopan santun, ramah dalam bertutur kata dalam melayani masyarakat.

**Tabel 2**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Proses Pelayanan**

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor
1	Waktu penyelesaian pembuatan/pengurusan dokumen/surat (kesesuaian janji layanan)	2,37
2	Kejelasan prosedur pembuatan/pengurusan dokumen/surat	3,05
3	Kedisiplinan pegawai dalam melayani pembuatan/pengurusan dokumen/surat	3,01
4	Beban biaya	3,28
	Total	11,71
	Rata-rata (x) : 4	2,93

Sumber : Data primer diolah

Tabel 2, indikator pertama yaitu waktu penyelesaian pembuatan/pengurusan dokumen/surat (kesesuaian janji layanan) memperoleh nilai 2,37 (kategori kurang baik/kurang berkualitas), artinya masyarakat belum puas dengan waktu penyelesaian pembuatan/pengurusan dokumen/surat karena tidak adanya kepastian waktu penyelesaian. Adapun alasan responden menjawab belum puas dikarenakan pegawai tidak memberikan kepastian mengenai jangka waktu penyelesaian pembuatan/pengurusan dokumen/surat dan hanya memberikan surat keterangan saja. Dan berdasarkan keterangan pegawai Kelurahan Sepinggan Raya membenarkan bahwa memang ada beberapa kendala yang dialami sehingga terjadi keterlambatan penerbitan dokumen/surat seperti terbatasnya alat pencetak dan terkadang terjadi gangguan jaringan internet yang menghambat pekerjaan mereka. Sesuai standar operasional prosedur yang ada di Kelurahan Sepinggan Raya, pengurusan/pembuatan dokumen/surat bisa mencapai 14 hari kerja namun ada yang bisa langsung diproses bila persyaratan lengkap dan dalam sehari bisa diselesaikan, ada pula yang harus menunggu. Seringkali pegawai mengabaikan sikap melayani yang baik dan tidak mampu memenuhi target untuk memberikan pelayanan tepat waktu hal tersebut yang menjadikan penilaian masyarakat kurang baik. Janji yang diberikan harus ditepati sehingga kualitas pelayanan bisa terpenuhi.

Indikator kedua yaitu kejelasan prosedur pembuatan/pengurusan dokumen/surat memperoleh nilai 3,05 (kategori baik/berkualitas). Artinya, masyarakat menilai bahwa prosedur pelayanan pembuatan/pengurusan dokumen/surat sudah jelas. Berdasarkan hasil observasi, pihak Kelurahan Sepinggan Raya memang telah memasang banner/poster yang menginformasikan tentang syarat-syarat dan kelengkapan berkas yang harus disediakan masyarakat yang akan membuat/mengurus dokumen/surat termasuk informasi-informasi penunjang lainnya. Adanya informasi persyaratan dan

prosedur ini dimaksudkan untuk mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna tercapainya tujuan pelayanan yang prima sehingga tata cara pelayanan yang diselenggarakan dapat berjalan mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan masyarakat selaku penerima pelayanan pun dapat mudah memahami dan mudah melaksanakannya.

Indikator ketiga yaitu kedisiplinan pegawai dalam melayani pembuatan/pengurusan dokumen/surat memperoleh nilai 3,01 (kategori baik/berkualitas). Artinya, masyarakat menilai bahwa pegawai sudah disiplin. Meskipun masih terdapat responden yang merasa pegawai kurang/tidak disiplin yang disebabkan terkadang beberapa pegawai tidak berada di tempat saat jam kerja dan terkadang sedikit mengabaikan tugas dengan mengobrol antar sesama pegawai, hal itu membuat sebagian kecil masyarakat merasa kesal terhadap pelayanan yang diberikan akan tetapi secara keseluruhan pegawai tetap melaksanakan tugasnya dengan baik.

Indikator yang terakhir yaitu beban biaya memperoleh nilai 3,28 (kategori sangat baik/sangat berkualitas) artinya, masyarakat menilai bahwa biaya pelayanan sudah sangat baik. Sebagian besar responden mengutarakan bahwa tidak ada pungutan biaya dalam pembuatan/pengurusan dokumen/surat, hal ini diperjelas dengan keterangan salah satu pegawai Kelurahan Sepinggan Raya yang mengatakan bahwa dalam pembuatan/pengurusan dokumen/surat tidak dikenakan biaya sepeserpun (gratis) sesuai dengan SOP dan peraturan perundangan yang berlaku.

Berdasarkan data rekapitulasi dari keempat poin dimensi proses pelayanan, secara umum dapat dikatakan kualitas pelayanannya sudah baik (berkualitas), hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata sebesar 2,93. Meskipun pada indikator pertama dianggap responden belum memuaskan dan perlu dilakukan pembenahan mengingat masih ada keluhan yang disampaikan masyarakat terkait waktu penyelesaian pembuatan/pengurusan dokumen/surat yang belum tepat waktu sesuai janji layanan namun pada indikator kedua hingga keempat memperoleh tanggapan yang baik dari masyarakat, hal ini dikarenakan pihak Kelurahan Sepinggan Raya telah memasang banner/poster yang menginformasikan tentang syarat-syarat dan kelengkapan berkas yang harus disediakan masyarakat yang akan membuat/mengurus dokumen/surat termasuk informasi-informasi penunjang lainnya, pegawai sudah dianggap disiplin serta tidak adanya pungutan biaya dalam pembuatan/pengurusan dokumen/surat.

**Tabel 3**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dimensi Sarana dan Prasarana**

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor
1	Kondisi sarana dan prasarana (ruang tunggu, toilet dan sarana parkir)	2,43
2	Jumlah fasilitas kerja sesuai dengan kebutuhan (komputer, alat pencetak dan jaringan internet)	2,85
3	Lokasi kantor	3,70
	Total	8,98
	Rata-rata (x) : 3	2,99

Sumber : Data primer diolah

Tabel 3, indikator yang pertama yaitu kondisi sarana dan prasarana (ruang tunggu, toilet dan sarana parkir) memperoleh nilai 2,43 (kategori kurang baik/kurang



berkualitas) artinya, masyarakat menilai bahwa sarana dan prasarana masih belum memadai. Hal ini disebabkan kondisi ruang tunggu yang sempit sehingga masyarakat harus berdiri/menunggu diluar ruangan karena kursi yang tersedia tidak banyak. Kondisi ini memang sepele namun sangat penting dalam memenuhi harapan masyarakat akan kepuasan terhadap pelayanan. Lahan parkir yang tersedia juga tidak luas dan kebersihan toilet juga kurang terjaga apalagi status kantor Kelurahan saat ini masih kontrak. Sebagai organisasi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi melayani masyarakat sudah seharusnya pihak Kelurahan Sepinggian Raya menyediakan sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Sarana dan prasarana yang memadai akan membuat masyarakat senang berurusan di Kelurahan Sepinggian Raya.

Indikator kedua yaitu jumlah fasilitas kerja sesuai dengan kebutuhan (komputer, alat pencetak dan jaringan internet) mendapat tanggapan dari masyarakat sebesar 2,85 (kategori baik/berkualitas) artinya, sebagian besar masyarakat menganggap bahwa jumlah fasilitas kerja sudah sesuai dengan kebutuhan. Namun masih terdapat beberapa responden yang menganggap belum sesuai hal ini dikarenakan alat pencetak yang terbatas dan jaringan internet yang sering mengalami gangguan. Fasilitas kerja seperti komputer, alat pencetak dan jaringan internet yang handal sangat dibutuhkan dalam pelayanan pembuatan dokumen/surat. Selain untuk memudahkan dan mempercepat pengurusan dan pembuatan dokumen/surat juga untuk mendata masyarakat dalam server sehingga lebih tertib, valid dan terpercaya.

Kemudian indikator yang ketiga yaitu lokasi kantor mendapat tanggapan responden sebesar 3,70 (kategori sangat baik/sangat berkualitas), artinya masyarakat menilai bahwa lokasi kantor sudah sangat strategis. Hal ini disebabkan lokasi kantor yang berada ditengah kota Balikpapan dan posisi kantor berada dipinggir jalan sehingga tidak sulit untuk mencari keberadaan kantor Kelurahan Sepinggian Raya.

Berdasarkan data rekapitulasi, dari ketiga poin dimensi sarana dan prasarana dapat dikatakan kualitas pelayanannya sudah baik/berkualitas, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata sebesar 2,99. Meskipun pada indikator pertama yaitu kondisi sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, toilet dan sarana parkir masih belum memadai dan perlu dibenahi namun pada indikator kedua dan ketiga yaitu jumlah fasilitas kerja sesuai dengan kebutuhan (komputer, alat pencetak dan jaringan internet) dan lokasi kantor memperoleh tanggapan yang baik dari masyarakat.

Untuk mengukur kualitas pelayanan administratif publik di Kelurahan Sepinggian Raya Kota Balikpapan, berikut ini rekapitulasi keseluruhan dari 3 (tiga) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari sumber daya manusia, proses pelayanan serta sarana dan prasarana :

**Tabel 4**  
**Rekapitulasi Ketiga Dimensi Kualitas Pelayanan**

No.	Dimensi	Rata-rata	Kategori
1	Sumber Daya Manusia	3,10	Baik/Berkualitas
2	Proses Pelayanan	2,93	Baik/Berkualitas
3	Sarana dan Prasarana	2,99	Baik/Berkualitas
	Rata-rata		3,00

Sumber : Data primer diolah

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administratif publik di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan secara umum sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor penilaian pada keseluruhan dimensi kualitas pelayanan yaitu sumber daya manusia, proses pelayanan serta sarana dan prasarana yang berada pada rentang penafsiran sebesar 3,00 (kategori baik/berkualitas). Dengan demikian, meskipun terdapat pengalihan beberapa tugas dari pihak Kelurahan Sepinggan Raya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) pelayanan administratif publik yang diberikan pihak Kelurahan Sepinggan Raya dianggap masyarakat sudah baik/berkualitas sehingga masyarakat tetap puas pada pelayanan yang diberikan pihak Kelurahan Sepinggan Raya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administratif publik di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan sudah “berkualitas” namun belum maksimal dikarenakan masih terdapat sejumlah aspek yang masih perlu dibenahi. Hal ini dapat dilihat dari tiga dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

### **1. Dimensi Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan administratif publik di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan dilihat dari aspek sumber daya manusia berada pada kategori baik. Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan masyarakat, keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan serta kesopanan dan keramahan pegawai saat memberikan pelayanan mendapat respon yang baik dari masyarakat.

### **2. Dimensi Proses Pelayanan**

Ditinjau dari aspek proses pelayanan, kualitas pelayanan administratif publik di Kelurahan Sepinggan Raya berada pada kategori baik. Meskipun demikian masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait ketepatan waktu penyelesaian pengurusan/pembuatan dokumen/surat yang terkadang belum sesuai dengan yang dijanjikan serta minoritas responden masih menganggap kedisiplinan pegawai masih perlu ditingkatkan lagi.

### **3. Dimensi Sarana dan Prasarana**

Kualitas pelayanan administratif publik di Kelurahan Sepinggan Raya dilihat dari aspek sarana dan prasarana berada pada kategori baik. Beberapa hal yang masih dianggap masyarakat belum memadai yaitu ruang tunggu dan lahan parkir yang sempit serta kebersihan toilet yang kurang terjaga dengan baik.

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut beberapa saran yang dapat diberikan bagi pihak Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan, yaitu :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan administratif publik bagi masyarakat terutama terkait ketepatan waktu penyelesaian pengurusan/pembuatan dokumen/surat sehingga

tujuan pelayanan prima dan janji ketepatan waktu penyelesaian yang diberikan kepada masyarakat dapat terwujud.

2. Meningkatkan kedisiplinan pegawai melalui sistem *reward* dan *punishment* dengan memberikan penghargaan dan hukuman yang adil dan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan sehingga mampu meningkatkan motivasi pegawai untuk masuk dan pulang kerja sesuai peraturan yang ditetapkan serta dapat menyelesaikan tugas-tugas pelayanan yang diberikan tepat waktu.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dengan melakukan perbaikan jaringan internet, menambah komputer dan mesin pencetak sehingga proses layanan bagi masyarakat tidak mengalami hambatan dan dapat menyelesaikan tugas-tugas pelayanan dengan tepat waktu.
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menyediakan ruang tunggu dan lahan parkir yang lapang, menambah kursi antrian tunggu serta selalu menjaga kebersihan toilet sehingga masyarakat merasa nyaman saat melakukan permohonan layanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A. Batinggi dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Bilgah. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. *Cakrawala*. Vol. 17, No.2 (117-122)
- Halim, Abdul dan Kusufi, Muhammad Syam. 2014. *Teori, Konsep dan Aplikasi Sektor Publik Dari Anggaran Hingga Laporan Keuangan, Dari Pemerintah Hingga Tempat Ibadah*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta : Mandar Maju.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Cetakan Kedua. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lan. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Empat.
- Nawawi, Zaidan. 2015. *Manajemen Pemerintahan*. Cetakan Kedua. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

- Nawawi, Juanda. 2012. *Desentralisasi dan Kinerja Pelayanan Publik*.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan Keduabelas. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Samudri. A. 2017. *Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Edisi Kesatu. Yogyakarta : ANDI.
- Septiany. S. R., Maksudi B. I., Purnamasari I. 2016. Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*. Vol. 2, No.1 (31-41). Bogor.
- Singarimbun. M, Sofian. E. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- Sudaryono. 2017. *Metode Penelitian*. Cetakan Kesatu. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan Ketiga. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Cetakan Kesatu. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Cetakan Kesatu. Yogyakarta : PUSTAKABARUPRESS.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kesatu. Yogyakarta : Buku seru.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Edisi Terbaru. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi Keempat. Yogyakarta : ANDI.