



**IMPLEMENTASI PELAYANAN
DI KELURAHAN SEKARAN**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang

Oleh

Amalia Siti Nurhayati

NIM 7101413363

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

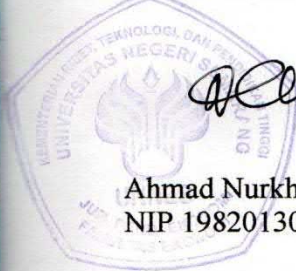
Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :


hari : Senin

tanggal : 14 Januari 2019

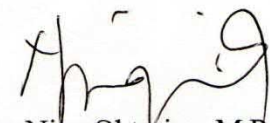
Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi




Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si.
NIP 198201302009121005

Pembimbing


Dr. Nina Oktarina, M.Pd.
NIP 197810072003122002

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Negeri Semarang pada :

Hari : Sabtu

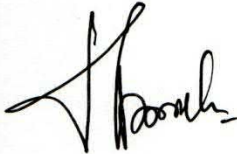
Tanggal : 17 Agustus 2019

Penguji I




Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd.
NIP 198010142005011001

Penguji II



Tusyanah, S.Pd., M.Pd.
NIP 198308012015042003

Penguji III



Dr. Nina Oktarina, M.Pd.
NIP 197810072003122002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Heri Yanto, MBA., Ph.D.
NIP 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amalia Siti Nurhayati

NIM : 7101413363

Tempat, tanggal lahir : Semarang, 21 Agustus 1995

Alamat : Jl. Sido Mukti 9 no 1 RT 04/17 Semarang

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Mei 2019



Amalia Siti Nurhayati
NIM 7101413363

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Seseorang yang bertindak tanpa ilmu
ibarat berpergian tanpa petunjuk.
Dan sudah banyak yang tahu
kalau orang seperti itu sekiranya
akan hancur, bukan selamat
(Hasan Al Basri)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur, karya ini
saya persembahkan kepada :

1. Almamater
2. Ibu yang tidak pernah berhenti mendoakan anak-anaknya
3. Teman-teman prodi PAPB angkatan 2013

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat, taufik, dan inayahNya sehingga skripsi dengan judul “*Implementasi Pelayanan di Kelurahan Sekaran*” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) di Universitas Negeri Semarang dapat saya selesaikan dengan baik..

Seluruh proses penulisan ini mendapatkan dukungan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan untuk penulis menyelesaikan studi strata satu di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA., Ph. D., Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dukungan melalui pengesahan skripsi ini.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang turut membantu memberikan ijin observasi dan penelitian skripsi.
4. Dr. Nina Oktarina, M. Pd., dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan mencurahkan pikiran untuk memberikan dukungan, arahan, masukan, serta kritik yang membangun selama penyusunan skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Prodi Pendidikan Ekonomi (Administrasi Perkantoran) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

6. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang memberikan dukungan administrasi perizinan observasi dan penelitian skripsi.
7. Nur Patoni, S.H., Lurah di Kelurahan Sekaran yang telah memberikan izin penelitian dan membantu terlaksananya penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu pegawai Kelurahan Sekaran yang telah memberikan waktu dan memberikan informasi kepada penulis selama proses observasi, wawancara, dan pengumpulan data.
9. Masyarakat Sekaran yang telah memberikan waktu dan informasi kepada penulis selama proses observasi, wawancara, dan pengumpulan data.
10. Teman-teman S1 Pendidikan Ekonomi angkatan 2013 atas kesempatan untuk berdiskusi dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga atas izin Allah SWT, skripsi ini dapat berguna sebagaimana mestinya.

Semarang, Mei 2019



Penulis

SARI

Amalia Siti Nurhayati. 2019. “Implementasi Pelayanan di Kelurahan Sekaran”. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Dr. Nina Oktarina, M.Pd.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan, Kelurahan

Kelurahan Sekaran dipilih menjadi lokasi penelitian karena berdasarkan hasil observasi awal bahwa sebagai satu-satunya tempat pembayaran PBB sekecamatan Gunungpati. Hal ini tidak didukung dengan tidak adanya *filling cabinet*, sistem penyimpanan dan pemusnahan arsip yang tidak tepat, kecepatan pelayanan yang belum maksimal, tanggapan pegawai kelurahan yang tidak sesuai dengan keluhan masyarakat, ketidakakuratan informasi yang diterima oleh masyarakat dari kelurahan, dan pelayanan dengan respon yang lambat. Tujuan penelitian ini adalah untuk : a) mengetahui cara pelayanan, b) hambatan yang dihadapi, c) cara menangani hambatan, d) cara pandang masyarakat mengenai pelayanan.

Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi teknik. Informan dalam penelitian ini adalah Lurah, 6 pegawai Kelurahan, dan 25 masyarakat Sekaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa a) Kelurahan Sekaran dinilai sudah baik dalam hal pelayanan, b) sarana dan prasarana yang cukup lengkap, c) melayani dengan cepat dan tepat, namun terkadang respon lambat dan tidak sesuai dengan keluhan. Pihak Kelurahan Sekaran masih mengalami beberapa hambatan dalam pelayanan. Hambatan tersebut adalah a) sarana pemberkasan yang kurang memadai, b) masyarakat yang tidak mengetahui syarat dan prosedur untuk melakukan suatu pelayanan, c) jam kerja yang terbatas, d) pemadaman listrik bergilir, e) pendatang yang tidak memiliki KTP musiman, f) masyarakat yang komplain kepada pihak Kelurahan Sekaran. Cara menangani hambatan tersebut adalah a) meminta sarana pemberkasan ke kelurahan terdekat, b) memberi tahu syarat dan prosedur yang berlaku, c) musyawarah dengan pegawai dan Lurah, d) menelepon pihak PLN. Cara pandang masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Sekaran bahwa mayoritas masyarakat menilai pelayanan sudah cepat dari pada sebelumnya, tanggap, dan ramah.

Simpulan dari penelitian ini ternyata ada hambatan internal dan eksternal dalam melayani masyarakat. Saran yang diberikan untuk Kelurahan Sekaran adalah meminta pengadaan barang berupa sarana pemberkasan dengan jumlah lebih banyak. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang syarat dan prosedur pelayanan.

ABSTRACT

Amalia Siti Nurhayati. 2019. “*Service Implementaion at Kelurahan Sekaran*”. Economics Educations Department. The Economics Faculty. Universitas Negeri Semarang. Advisor: Dr. Nina Oktarina, M.Pd.

Keywords: Implementation, Service, Village

Kelurahan Sekaran has been chosen as the location of the research because it was based on the results of the initial observation being the only payment point for the land an building tax in Kecamatan Gunungpati. This situation is not supported by the absence of filing cabinets, improper file storage and destruction systems minumum speed of service, employee responses that are not in accordance with public complaints, inaccurate information received by community from village office and slow service response. The purpose of this research is a) know how to public service system, b) know how to deal with deal public obstacles, c) how to deal with obstacles, d) how to community perspective on public service system.

The method that used or this research is a case study with a qualitative approach, Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation collection is done by technical triangulation. The informants for this research is head of village, 6 employee of village, and 25 member of community village.

The result of this research showed that public service at village was a) considered good in terms of service, b) facilities and infrastructure are quite complete, c) serving quickly and precisely, but sometimes the response is slow and not in accordance with complaints. Village still experienced several obstacles in service. These obstacles are a) inadequate facilities and infrastructure, b) people of Kelurahan Sekaran do not know the detail about terms and procedures for certain service, c) limited woking hours, d) rotating power outages, e) migrants who do not have seasonal KTPs, f) people who complain to village office. The way to deal ith the obstacles are a) asking for filling adminites to the nearest village, b) give the explanation to the society about the applicable terms and procedures, c) do discussion with other employess and head of village, d) calls the side of State Electricity Enterprise. The prespective of society about the service in village show that most people rate the service is already faster than before, responsive, and friendly.

The conclusion from this research, is that there are internal and external obstacles in public service in the village. The suggestion that given for village is asking for the procurement of goods and tools to support filling system with more quantities. Given more detail information to community about term and procedures for certain service.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN BIMBINGAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vi
SARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Cakupan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Orisinilitas Penelitian.....	8

	Halaman
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.2 Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan	9
2.1.2 Prinsip Standar Pelayanan.....	11
2.2 Pelayanan Publik	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.2.2 Standar Pelayanan Publik	13
2.2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	14
2.3 Kualitas	16
2.3.1 Pengertian Kualitas	16
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.3.3 Kualitas Pelayanan	19
2.3.4 Hambatan Manajemen Kualitas	20
2.3.5 Kualitas Pelayanan Publik	21
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
2.6 Kerangka Berpikir	27

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian	30
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	30
3.2.1 Fokus Penelitian	30
3.2.2 Lokus Penelitian.....	31
3.3 Sumber Data Penelitian.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Teknik Keabsahan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.7 Prosedur Penelitian.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Profil Lokasi Penelitian.....	38
4.2 Hasil Penelitian	41
4.3 Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	96
5.1 Simpulan	96
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	23
Tabel 4.1 Daftar Nama Pegawai Kelurahan Sekaran 2018.....	40
Tabel 4.2 Komponen Pelayanan Administrasi Kelurahan di Kota Semarang.....	71
Tabel 4.4 Langkah-langkah dan Persyaratan Pembuatan KK.....	88
Tabel 4.4 Langkah-langkah dan Persyaratan Pembuatan EKTP	90
Tabel 4.5 Hambatan yang dialami pegawai dan cara menanganinya	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	103
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian	104
Lampiran 3 Draft Pertanyaan Wawancara Observasi	105
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Observasi	106
Lampiran 5 Draft Kisi-Kisi Penelitian dan Sumber Data	124
Lampiran 6 Pedoman Wawancara	125
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Penelitian.....	131
Lampiran 8 Dokumentasi	168

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 yang dimaksud dengan 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. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan publik.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu kecamatan yang ada di Semarang ialah Kecamatan Gunungpati. Kecamatan ini memiliki beberapa kelurahan, salah satunya adalah Kelurahan Sekaran yang terletak di gang Rambutan, Sekaran, kecamatan Gunungpati, kabupaten Semarang. Kelurahan Sekaran menjadi satu-satunya kelurahan di Kecamatan Gunungpati yang menjadi tempat pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan). Berada di tempat yang strategis karena dekat dengan Universitas Negeri Semarang (UNNES) dan jalan raya Sekaran adalah alasan Kelurahan Sekaran menjadi tempat pembayaran PBB.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 28 November 2017 dan hari Rabu tanggal 29 November 2017, dalam kegiatan pelayanan masih menemui beberapa kendala yaitu Kecamatan Gunungpati tidak memberikan sarana berupa *filling cabinet* sebagai tempat untuk menyimpan arsip sehingga pihak Kelurahan Sekaran menyimpan arsip dalam kardus lalu ditaruh pada rak yang ada di ruang kerja seksi kesekretarisan. Sistem penyimpanan arsip yang tidak tepat karena arsip disimpan di dalam kardus yang telah diberi kode dan tahun surat contohnya kode surat keluar tahun 2018 yaitu SK 2018. Sistem pemusnahan arsip juga tidak tepat karena ada arsip yang sudah berusia lebih dari 5 tahun namun masih disimpan. Kurang disiplinnya pegawai ada yang tidak ada di Kelurahan Sekaran saat jam pelayanan berlangsung.

Pernyataan dari ibu Kasriah yang peneliti wawancarai pada tanggal 28 November 2017 sebagai berikut :

“Kalau pegawainya, kalau dulu kalau saya *nggesterke* ya, itu tempo mba. Yang saya alami, pegawainya itu”.

Ibu Kasriah menjelaskan bahwa ketika ia akan mengurus surat tanah, pegawai Kelurahan Sekaran meminta jangka waktu untuk mengurusnya. Pernyataan tersebut bertentangan dengan pernyataan dari ibu Sulasih yang peneliti wawancarai pada tanggal 29 November 2017 sebagai berikut :

“Ya kan, iya mba, sudah memang. Bapak sudah ke situ kan terbukti *gitu, lho.*”

Ibu Sulasih menjelaskan bahwa suaminya mengurus surat nikah untuk putrinya dan terbukti dapat diselesaikan dengan baik. Pernyataan dari bapak Rohmad yang peneliti wawancarai pada tanggal 28 November 2017 sebagai berikut :

“Ya saya kira sudah, *nganu* ya, hampir hampir hampir mencapai, kecepatannya hampir mencapai. Kalau cepat ya belum, belum maksimal”.

Bapak Rohmad menyatakan bahwa kecepatan pegawai Kelurahan Sekaran dalam melayani masyarakat masih belum maksimal. Pernyataan tersebut dibantah dengan adanya pernyataan dari ibu Kasriah yang peneliti wawancarai pada tanggal 28 November 2018 sebagai berikut :

“Dapat dipercaya, cepat, *heem*“.

Ibu Kasriah menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Sekaran sudah cepat. Kemudian pernyataan dari bapak Sodaqoh yang peneliti wawancarai pada tanggal 28 November 2017 sebagai berikut :

“Ya kalau bantuan, mungkin ya, agak kurang *nganu* mba, ya. Kalau, kalau bantuan mungkin ya kurang apa itu namanya *e...* kurang, responnya kurang cepatlah, masih, masih, masih lambatlah”.

Bapak Sodaqoh menjelaskan bahwa respon pegawai Kelurahan Sekaran masih lambat dalam membantu. Pernyataan tersebut bertentangan dengan

penyataan dari ibu Kasriah yang peneliti wawancara pada tanggal 28 November 2017 sebagai berikut :

“Tanggapannya bagus. Bagus mba, bagus semua, heem. Pasti dilayani, kalau kita bener-bener nggak apa, gak nakal, pasti dilayani *to mba, heem*, karena kita kan rakyat.”

Ibu Kasriah menyatakan bahwa pegawai Kelurahan Sekaran menanggapi bantuan dengan baik. Lalu pernyataan dari bapak Rohmad yang peneliti wawancarai pada tanggal 28 November 2017 sebagai berikut :

“Hampir satu, dua tahun ini ya belum ada. Ya sudah disurvei tapi memang belum ada realisasi. Itu yang menyangkut apa itu mba, kesehatan warga yang tidak punya kartu-kartu minim seperti itu, rumah-rumahnya perlu dibedah rumah seperti itu memang agak lambat”.

Bapak Rohmad menyatakan bahwa pegawai Kelurahan Sekaran lambat dalam menangani kasus rumah yang perlu dibedah padahal semua syarat sudah dipenuhi sejak 2 tahun lalu namun masih belum ada realisasinya. Pernyataan dari bapak Suradi yang peneliti wawancarai pada tanggal 29 November 2017 sebagai berikut :

“E... merespon dengan catatan. Dalam arti ya apa itu, kadang tidak sesuai dengan keinginan kita. Apa yang kita keluhkan tidak sesuai, jawabannya tidak sesuai *hehe*”.

Bapak Suradi menyatakan bahwa jawaban yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Sekaran tidak sesuai dengan keinginan. Berbeda dengan pernyataan yang diberikan oleh ibu Sri Rejeki yang peneliti wawancarai pada tanggal 28 November 2017 sebagai berikut :

“Ya dia kalau ada waktu juga menyempatkan diri untuk melayani siapa yang membutuhkan.”

Ibu Sri Rejeki menyatakan bahwa pegawai Kelurahan Sekaran menyempatkan diri untuk melayani siapa saja yang membutuhkan bantuan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 10 masyarakat yang bertempat tinggal di Kelurahan Sekaran, mendapatkan hasil bahwa pegawai Kelurahan Sekaran lambat dalam menangani keluhan masyarakat misalnya pembuatan surat sehingga masyarakat diberikan tempo atau jangka waktu agar pegawai kelurahan dapat menyelesaikannya, masyarakat ada yang belum percaya dengan informasi yang disampaikan oleh pegawai kelurahan Sekaran, merespon bantuan warga juga kurang cepat, jawaban dari pegawai kelurahan Sekaran dengan bantuan yang dibutuhkan warga tidak sesuai, renovasi rumah atau bedah rumah sangat lambat direalisasikan karena sudah 2 tahun belum diperbaiki padahal syarat-syarat juga sudah terpenuhi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang manajemen pelayanan di Kelurahan Sekaran. Adapun judul yang akan diambil adalah “IMPLEMENTASI PELAYANAN DI KELURAHAN SEKARAN”

1.2 Cakupan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas cakupan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah kelurahan Sekaran telah melakukan manajemen pelayanan tetapi belum dilaksanakan secara maksimal. Kelurahan Sekaran memiliki beberapa hambatan dalam hal manajemen pelayanan karena administrasinya sendiri memiliki hambatan, maka dapat dipastikan hambatan tersebut berpengaruh terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan. Terakhir, cara pandang masyarakat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai kelurahan Sekaran.

Fokus yang diteliti adalah identifikasi pelaksanaan pelayanan publik, hambatan yang dialami dalam melakukan pelayanan, cara menangani hambatan tersebut, dan penilaian masyarakat mengenai pelayanan yang diterimanya. Selanjutnya penelitian akan difokuskan kepada pelayanan publik di Kelurahan Sekaran.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan Sekaran?
- b. Apa hambatan yang dialami dalam melaksanakan pelayanan di kelurahan Sekaran?
- c. Bagaimana cara penanganan dari hambatan yang dialami?
- d. Bagaimana masyarakat memandang pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kelurahan Sekaran?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Sekaran.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dialami dalam melaksanakan pelayanan di Kelurahan Sekaran.
- c. Untuk mengetahui cara penanganan dari hambatan yang dialami.

- d. Untuk mengetahui cara pandang masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kelurahan Sekaran.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran tentang manajemen pelayanan.
 - b. Memperkaya kajian bidang manajemen perguruan tinggi.
2. Bersifat praktis :
 - a. Bagi Penulis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan penulis dibidang manajemen berdasarkan pengetahuan yang telah diperoleh pada masa perkuliahan di Program Studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
 - b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi manfaat bagi instansi yang menjadi lokasi penelitian. Manfaat yang didapatkan adalah dapat memperbaiki pelayanan di Kelurahan Sekaran.

1.6 Orisinalitas Penelitian

Kebaruan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu adalah lokasi penelitian yang memiliki keunikan yaitu Kelurahan Sekaran sebagai satu-satunya kelurahan untuk tempat pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) sekecamatan Gunungpati.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Setiap lembaga pemerintahan melakukan kegiatan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat. Pelayanan berarti melakukan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan.

Menurut Tjiptono (2012 :15, 29) :

“Jasa (*service*) merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual”.

Pelayanan adalah kegiatan, keuntungan, atau pemenuhan keinginan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan. Dalam pelayanan Kelurahan Sekaran menjual jasanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

”Jasa bersifat *itangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri”.

Pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan berupa jasa yang bersifat *itangible*. *Itangible* berarti pelayanan tersebut tidak berwujud. Pengguna layanan akan dapat mengerti wujud dari pelayanan apabila mereka menggunakan layanan itu sendiri.

Sinambela (2014:4) menurut Kotler dalam Sampara Lukman :

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”.

Kegiatan pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu lembaga. Pelayanan memberikan hasil meskipun hasilnya tidak berupa produk yang berwujud. Dalam kelurahan terdapat bermacam kegiatan pelayanan namun yang mengeluarkan produk secara fisik adalah lembaga lain.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2014:5) :

“Suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pelayanan merupakan kegiatan yang sudah tersusun menurut prosedur. Pelayanan dilakukan seseorang dengan orang lain atau orang dengan peralatan guna untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Menurut Wood (2009:5) :

“Menerangkan bahwa pada dasarnya setiap interaksi dengan pelanggan adalah sebuah bentuk dari layanan pelanggan. Bentuk interaksi tersebut bermacam-macam, dapat melalui telepon, surat, email, atau bertatap muka. Semua bentuk kontak dengan pelanggan memikul tanggung jawab yang sama terhadap persepsi konsumen mengenai suatu bisnis dan tingkat kepuasan keseluruhan yang mereka rasakan ketika berhubungan dengan bisnis itu. Jadi layanan pelanggan adalah benar-benar tentang memuaskan kebutuhan pelanggan anda dan melampaui harapan-harapan mereka”.

Hubungan penyedia layanan dengan pengguna layanan dapat disebut dengan layanan pelanggan. Interaksi tersebut dapat dilakukan secara tidak langsung, melalui telepon, surat, email, atau bertatap muka secara langsung. Jika sudah melakukan interaksi maka penyedia layanan harus dapat melebihi harapan pengguna layanan.

Pelayanan dapat berarti melayani kebutuhan atau keperluan baik perseorangan maupun masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan syarat dan prosedur yang berlaku. Jika dikaitkan dengan penelitian ini pengertian pelayanan adalah proses penyedia layanan yaitu Kelurahan Sekaran

untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di Kelurahan Sekaran dengan bentuk layanannya tidak berwujud namun dapat dirasakan.

2.1.2 Prinsip Pelayanan

Prinsip merupakan pegangan atau pedoman yang dipakai untuk melakukan suatu kegiatan. Sama seperti pelayanan, kegiatan pelayanan juga memiliki prinsip dalam penyusunan, penetapan, dan penerapannya agar kegiatan pelayanan berjalan dengan baik.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 menyatakan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Jadi dapat disimpulkan apabila prinsip standar pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia nomor 15 tahun 2014 ada 6 yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti masyarakat umum dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Secara umum pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus dilaksanakan secara terbuka.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2014:5) :

“Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”.

Negara memiliki lembaga pemerintahan salah satunya adalah kelurahan. Kelurahan sebagai salah satu penyedia layanan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di Kelurahan Sekaran.

Istianto (2011:106) pengertian pelayanan publik oleh Roth :

“*Any service available to the public whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*. Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya “museum” atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya “restaurant” “.

Pelayanan publik adalah salah satu pemenuhan kebutuhan sesuai dengan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan baik oleh lembaga pemerintah maupun lembaga non pemerintah guna

memenuhi kebutuhan masyarakat maupun melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dengan semua sarana dan prasana sesuai prosedur kerja agar dapat memberikan jasa pelayanan berbentuk barang dan jasa.

2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyedia layanan, menjadi pedoman bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat menerima pelayanan atas kinerja pemerintah. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan tersebut.

Menurut Rahmayanti (2013:89) :

“Menerangkan bahwa 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 atau penerima pelayanan”.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan.

Menurut Undang-Undang tahun 25 tahun 2009 menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan adalah ketentuan yang digunakan oleh penyedia layanan sebagai penilaian kualitas pelayanan untuk kewajiban dan janji penyedia layanan kepada pengguna layanan yaitu masyarakat guna untuk melakukan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Jika sudah melaksanakan standar pelayanan berarti sudah siap untuk menerima penilaian atas kualitas pelayanan yang diberikan.

2.2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Strategi merupakan cara untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berarti upaya penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pengguna layanan. Kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kerja nasional. Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang harus direalisasikan dalam setiap lingkup kegiatan.

Dikutip dari Istianto (2011:117) enam prinsip pokok dalam strategi pelayan publik tersebut meliputi :

1. Kepemimpinan; strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil pada perusahaan.
2. Pendidikan; semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan; proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. *Review*; proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional.
5. Komunikasi; implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*); penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Dapat disimpulkan bahwa enam prinsip pokok dalam strategi pelayan publik menurut Istianto meliputi kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi, penghargaan dan pengakuan (*total human reward*).

Faktor berharga yang dimiliki oleh suatu perusahaan adalah sumber daya manusia (sdm) yang bekerja di sana. Peranan manusia (pegawai) yang melakukan kegiatan penyediaan layanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Pengguna layanan hanya melakukan pelayanan secara langsung dan terbuka hanya oleh penyedia layanan. Bukan hanya antara penyedia layanan dan pengguna layanan saja yang berinteraksi namun juga antar penyedia layanan yakni interaksi antar pegawai.

2.3 Kualitas

2.3.1 Pengertian Kualitas

Kualitas adalah tolok ukur terhadap mutu suatu kegiatan yang dilakukan atau produk yang dihasilkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas baik. Pelayanan dikatakan berkualitas baik apabila penyedia layanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pengguna layanan.

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruknya sesuatu.

Menurut Sinambela (2014:6) :

“Kualitas memiliki definisi konvensional dan strategis. Kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

- a. Kinerja
- b. Keandalan
- c. Mudah dalam penggunaan, dan
- d. Estetika

Kualitas memiliki dua definisi yaitu konvensional dan strategis. Kualitas dalam definisi strategis adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna layanan. Kualitas dalam definisi strategis adalah cara pengguna layanan menilai suatu produk.

Sedangkan menurut Gasperz yang dikutip Sinambela (2014:6) kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atau penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kerja nasional. Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang diformulasikan dan dimonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik hubungan yang paling dekat dengan anggota masyarakat. Secara umum pengertian dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pengguna layanan atau pihak yang dilayani akan dapat menilai setiap pelayanan yang diterimanya. Sudah pasti penilaian yang baik akan dinilai baik pula oleh pengguna layanan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan keinginan maka akan menimbulkan kekecewaan dari pengguna layanan dan berdampak buruk bagi citra instansi tersebut.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:174) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- c. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanaan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta

memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

- e. Bukti fisik (*tangible*), berkenaan dengan tampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Lima dimensi kualitas menurut Parasuraman, Zeithamil, dan Berry adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*). Indikator dimensi kualitas pelayanan :

1. Dimensi *Reliability* (kehandalan) :
 - a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan menggunakan alat alat bantu pelayanan
 - d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan
2. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) :
 - a. Merespon setiap pelanggan
 - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Pegawai melakukan pelayanan deengan waktu yang tepat
3. Dimensi *Assurance* (jaminan) :
 - a. Jaminan tepat waktu pelayanan
 - b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
4. Dimensi *Empathy* (empati) :
 - a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
 - b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan
 - c. Tidak diskriminasi
 - d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan

5. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) :

- a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2.3.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima layanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para penerima layanan yaitu masyarakat terhadap apa yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:175) :

“Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses. Konsistensi kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat member kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan profitabilitas organisasi”.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau

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 kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

2.3.4 Hambatan Manajemen Kualitas

Dalam kegiatan pelayanan tidak dipungkiri bahwa pasti akan ada hambatan yang akan dialami. Hambatan bisa terjadi karena 2 faktor yaitu internal dan eksternal. Hambatan internal itu berasal dari penyedia layanan, sedangkan hambatan eksternal adalah hambatan yang terjadi pada penyedia layanan. Dalam konteks manajemen kualitas maka hambatan yang terjadi disebabkan dari penyedia layanan.

Sinambela (2014:7) secara terinci Master dalam Dadang Julianta (Ed) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain :

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen;
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan;
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi;

7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan;
8. Ketidakcukupan sumber daya dan dana;
9. Ketidakpastian sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal;
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna layanannya secara konsisten. Meskipun hasil dari layanan tidak akan sama namun seharusnya tidak berbeda jauh sesuai dengan harapan pengguna layanan

2.3.5 Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu cara penyedia pelayanan untuk memuaskan pengguna layanan adalah memberikan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan publik adalah cara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang berhubungan dengan jasa, produksi, proses, manusia, lingkungan baik berupa barang atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sinambela (2014:6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik seharusnya dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna layanan yaitu masyarakat. Namun bukan berarti semua kebutuhan dan keinginan dari pengguna layanan harus terpenuhi.

2.4 Kajian Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang dapat dijadikan tinjauan pustaka yaitu penelitian berikut :

Tabel 2.1.
Penelitian yang Relevan

No	Nama	Hasil penelitian	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini
1	Sri Adriani (2015)	Kualitas pelaksanaan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang kurang maksimal. Fasilitasnya perlu dilengkapi lagi. Terbatasnya sumber daya manusia menjadikan pekerjaan tidak selesai pada waktu yang ditetapkan dan menjadi kendala dalam pelayanan yang diberikan.	<p>1. Lokasi penelitian terdahulu : Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang Penelitian ini : Kelurahan Sekaran</p> <p>2. Aspek yang dikaji Penelitian terdahulu : pelayanan akademik Penelitian ini : pelayanan publik</p> <p>3. Metode pengambilan data Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini Penelitian terdahulu : observasi, wawancara, dokumentasi Penelitian ini : observasi, wawancara, dan dokumentasi</p>
2	Ones Gita Crystalia (2015)	Tempat pelayanan yang belum nyaman, pegawai belum ahli dalam menggunakan alat bantu kantor, dimensi <i>responsiveness</i> dan dimensi <i>assurance</i> secara keseluruhan sudah baik, dan pegawai ada yang tidak ramah.	<p>1. Lokasi penelitian Penelitian terdahulu : Kecamatan Pengasih Penelitian ini : Kelurahan Sekaran</p> <p>2. Aspek yang dikaji Penelitian terdahulu : kualitas pelayanan Penelitian ini : pelayanan publik</p> <p>3. Metode pengambilan data Penelitian terdahulu : observasi, wawancara, dan dokumentasi</p>

No	Nama	Hasil	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini
3	Yusriadi Minaswati (2017)	Pelayanan perizinan Kabupaten Bone sudah berbentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Stop Service), kualifikasi pegawai yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, umumnya perizinan	<p>1. Lokasi penelitian Penelitian terdahulu : Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) di Kabupaten Bone Penelitian ini : Kelurahan Sekaran</p> <p>2. Aspek yang dikaji Penelitian terdahulu : pelaksanaan reformasi birokrasi Penelitian ini : pelayanan publik</p> <p>3. Metode pengambilan data Penelitian terdahulu : observasi, wawancara, dan dokumentasi Penelitian ini : observasi, wawancara, dan dokumentasi</p>
4	Agustriani Susanti Manurung, Heri Kusmanto, Usman Tarigan (2018)	Sosialisasi yang dilakukan mengenai program PATEN belum sepenuhnya merata, koordinasi antar instansi belum terlaksana secara maksimal, komitmen untuk membenahi penyelenggaraan pelayanan publik belum terinteranalisis secara komprehensif.	<p>1. Lokasi penelitian Penelitian terdahulu : Kecamatan Sidikalang Penelitian ini : Kelurahan Sekaran</p> <p>2. Aspek yang dikaji Penelitian terdahulu : kualitas pelayanan publik Penelitian ini : pelayanan publik</p> <p>3. Metode pengambilan data Penelitian terdahulu : observasi dan studi lapangan, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi kualitatif, audio dan visual Penelitian ini : observasi, wawancara, dan dokumentasi</p>

No	Nama	Hasil	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini
5	Mohammad Saleh Gamal (2018)	Pelayanan di kantor Kelurahan Pasangkayu secara keseluruhan belum berkualitas yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, komputer yang kurang jumlahnya, dan	<p>1. Lokasi penelitian Penelitian terdahulu : Kelurahan Pasangkayu Penelitian ini : Kelurahan Sekaran</p> <p>2. Aspek yang dikaji Penelitian terdahulu : kualitas pelayanan Penelitian ini : pelayanan publik</p> <p>3. Metode pengambilan data Penelitian terdahulu : kualitatif dengan analisa data secara induktif Penelitian ini : observasi, wawancara, dan dokumentasi</p>
6.	Ni Luh Putu Puspitasari, I Komang Gede Bandesa (2016)	Faktor lain yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya : Faktor individu yaitu sumber daya manusia (SDM) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor sistm yang digunakan untuk menunjukkan kepada mekanisme and prosedur pelayanan yang digunakan	<p>1. Lokasi penelitian Penelitian terdahulu : Kabupaten Bandung Penelitian ini : Kelurahan Sekaran</p> <p>2. Aspek yang dikaji Penelitian terdahulu : Analisis kualitas pelayanan Penelitian ini : pelayanan publik</p> <p>3. Metode pengambilan data Penelitian terdahulu : observasi, wawancara, kuisisioner Penelitian ini : observasi, wawancara, dokumentasi</p>
7	Diah Hariani (2006)	Dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik, maka konstruksi perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi harapan masyarakat	<p>1. Lokasi penelitian Penelitian terdahulu : Kabupaten Gianyar Penelitian ini : Kelurahan Sekaran</p> <p>2. Aspek yang dikaji Penelitian terdahulu : analisa kebijakan pelayanan publik Penelitian ini : pelayanan</p>

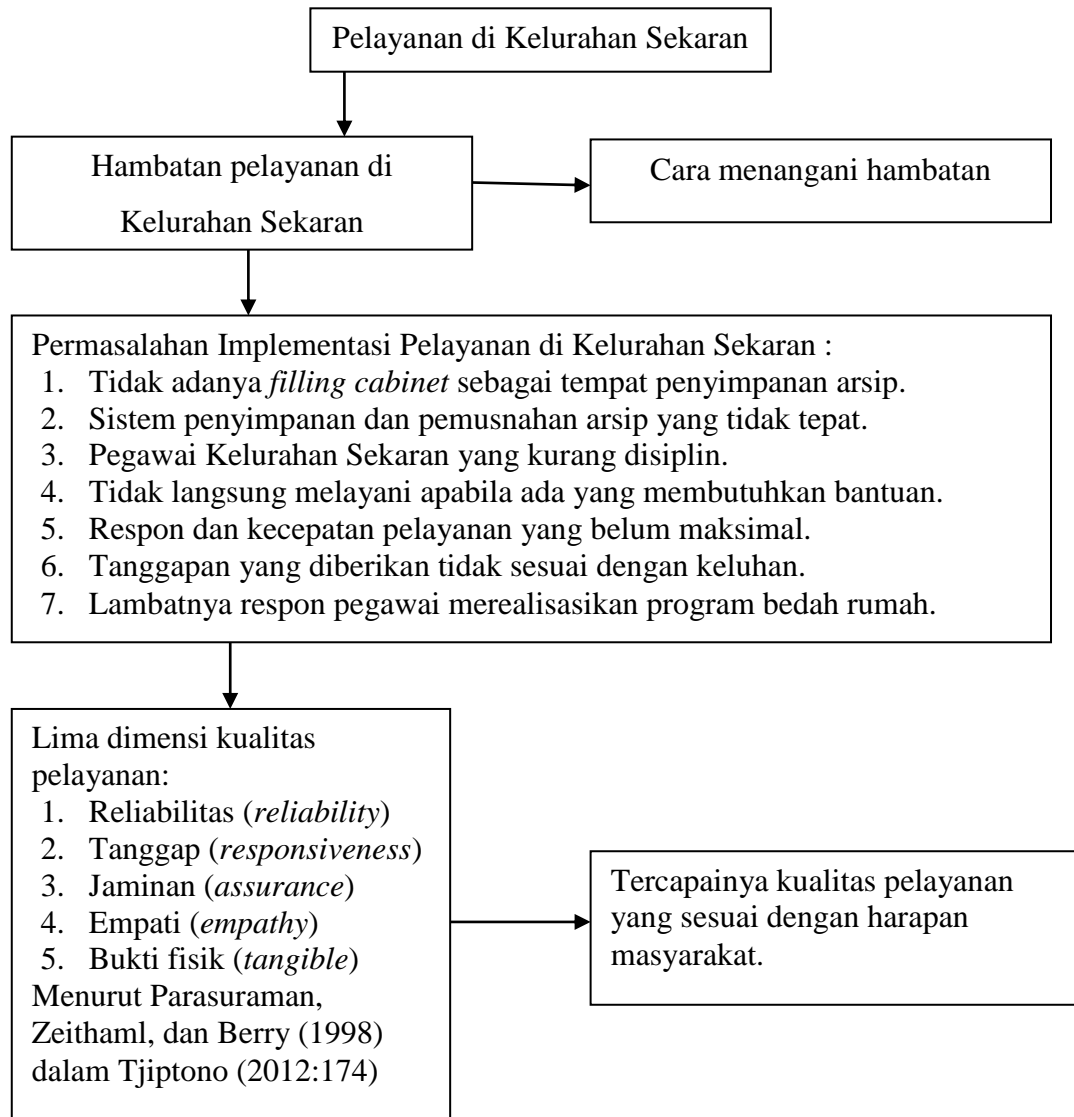
No	Nama	Hasil	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini
			<p>publik</p> <p>3. Metode pengambilan data Penelitian terdahulu : wawancara mendalam dan penelitian langsung Penelitian ini : observasi, wawancara, dokumentasi</p>
8	Azalea Narita AS, Warijo, Agus Suryadi (2016)	Kejelasan petugas pelayanan dalam melayani administrasi, kejelasan petugas dalam melayani pengaduan, tanggung jawab petugas dalam menangani pengaduan, kemampuan petugas dalam melayani masyarakat, kemampuan petugas dalam melayani pengaduan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal tutup pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kenyamanan kantin, kenyamanan tempat parkir, keamanan parkir.	<p>1. Lokasi penelitian Penelitian terdahulu : Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan Penelitian ini : Kelurahan Sekaran</p> <p>2. Aspek yang dikaji Penelitian terdahulu : analisis kualitas pelayanan Penelitian ini : pelayanan publik</p> <p>3. Metode pengambilan data Penelitian terdahulu : kajian kepustakaan Penelitian ini : observasi, wawancara, dokumentasi</p>

2.6 Kerangka Berpikir

Kegiatan dalam lembaga pemerintahan tidak lepas dari adanya kegiatan pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan menimbulkan dua citra yakni baik atau buruk. Ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Bukti langsung (*tangible*), yaitu kualitas pelayan yang diukur melalui fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi dalam memberikan pelayanan. Keandalan (*reliability*) yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*), yaitu kualitas pelayan diukur melalui kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati (*empathy*), kualitas pelayanan yang diukur melalui kualitas kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan pemahaman akan kebutuhan para pelanggan.

Latar belakang yang menjadi cakupan masalah pada penelitian ini adalah Kelurahan Sekaran adalah satu-satunya kelurahan yang menjadi tempat untuk pembayaran PBB sekecamatan Gunungpati akan tetapi dalam kenyataannya masih banyak masalah yang ditemukan ketika penulis melakukan observasi dan wawancara. Beberapa masalah yang ada pada Kelurahan Sekaran adalah tidak adanya *filling cabinet*, sistem penyimpanan dan pemusnahan arsip yang tidak tepat, kurang disiplinnya pegawai, kecepatan pelayanan belum maksimal,

tanggapan tidak sesuai dengan keluhan, dan tidak akuratnya informasi yang diterima oleh masyarakat. Penelitian akan difokuskan pada pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kelurahan Sekaran kepada masyarakat. Kemudian dalam kegiatan tersebut ditemukan masalah atau kendala yang menghambat kegiatan pelayanan. Diharapkan dapat menemukan penanganan dari hambatan tersebut agar pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu. Kemudian melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat tentang cara pandang mereka mengenai pelayanan di Kelurahan Sekaran.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian

BAB V

PENUTUP

1.5 Simpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil observasi dan wawancara mengenai implementasi pelayanan yang berlangsung di Kelurahan Sekaran, maka hasil penelitian dan pembahasannya didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil observasi bahwa tidak adanya *filling cabinet* ternyata tidak berpengaruh terhadap proses pelayanan di Kelurahan Sekaran. Tidak tepatnya sistem penyimpanan dan pemusnahan arsip juga tidak menjadi penghambat bagi proses pelayanan di Kelurahan Sekaran. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Sekaran kepada masyarakat sudah baik dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan 15 masyarakat Sekaran. Sarana yang ada di Kelurahan Sekaran sudah lengkap meliputi kendaraan dinas, pengangkut sampah, mesin pemotong rumput, telepon kantor, komputer, meja dan kursi, ac, printer, tv, dispenser, CCTV, proyektor LCD, wifi, dan laptop. Prasarana yang ada di Kelurahan Sekaran meliputi gedung kantor, mushola, dan aula dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pihak Kelurahan Sekaran akan melayani dengan cepat dan tepat apabila masyarakat sudah melengkapi segala persyaratan yang harus dipenuhi. Namun terkadang respon dari pihak Kelurahan Sekaran lambat dan tidak sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat Sekaran.

2. Hambatan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di Kelurahan Sekaran terjadi karena faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal sendiri berasal dari dalam Kelurahan, setiap kasi berbeda jenis hambatannya. Faktor eksternal berasal dari masyarakat Sekaran. Hambatan terjadi karena masyarakat kurang paham mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dan prosedur yang harus dilalui agar pihak kelurahan Sekaran dapat segera melakukan pelayanan.
3. Cara menangani hambatan yang dilakukan tiap kasi berbeda bergantung dari hambatan apa yang dihadapi. Hambatan yang tidak bisa ditangani sendiri biasanya dimusyawarahkan bersama lalu yang mengambil keputusan akhir adalah Lurah.
4. Masyarakat memandang baik pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Sekaran. Sarana dan prasarana yang dinilai sudah lengkap. Namun ada kekurangan mengenai keakuratan informasi yang disampaikan dari pihak kelurahan kepada RT, lalu dari RT kepada masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, peneliti memiliki beberapa saran yang sekiranya dapat membantu dalam kegiatan pelayanan di Kelurahan Sekaran

1. Pihak Kelurahan Sekaran harus mengetahui dan memahami apa masalah yang dikeluhkan atau bantuan apa yang diperlukan oleh masyarakat meminta pelayanan. Agar pegawai kelurahan dapat menyelesaikan masalah dan membantu sehingga masyarakat juga

dapat merasakan respon yang tepat dan cepat atas pelayanan yang diterima.

2. Untuk masalah yang berasal dari internal maka tiap kasi sudah bisa menanganinya sendiri bergantung apa hambatan yang dialami. Lalu masalah yang berasal dari eksternal maka yang menangani ialah pihak kelurahan Sekaran sendiri. Bisa dengan memberitahu ketika ada rapat RT/RW atau bisa juga memberi tahu masyarakat secara langsung ketika meminta penjelasan apa saja syarat yang harus dipenuhi dan prosedur yang harus dilalui, misalnya mengenai langkah pembuatan KTP baru.
3. Lurah sebagai kepala kelurahan harus dapat memberikan keputusan yang terbaik untuk dapat memecahkan masalah yang dimusyawarahkan bersama dengan pegawai kelurahan. Tidak ada salahnya juga bagi Lurah untuk meminta pendapat dari kasi yang lain guna untuk mengetahui apa yang menjadi jawaban mereka untuk pemecahan masalah tersebut.
4. Pihak dari Kelurahan Sekaran ketika mengadakan kumpulan RT/RW harus menyampaikan informasi secara jelas dan akurat. Jangan sampai nanti ketua RT/RW menyampaikan informasi tersebut kepada warga menjadi informasi yang kurang jelas dan tidak akurat. Sehingga informasi yang seharusnya tidak tersampaikan secara utuh kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, Sri. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- AS, Azalea, Narita., Wajio., Suryadi. Agus., *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan*, Vol ume 6 No. 2. Hal 87-96 Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Crystalia, Ones, Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Gamal, Mohammad, Saleh. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara*. *Jurnal Katalogis*, Volume 6 No. 2. Hal 162-171 Mamuju Utara: Universitas Tadulako.
- Hariani, Diah. 2006. *Analisa Kebijakan Pelayanan Publik di Kabupaten Gianyar*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, Volume 3 No. 1. Hal 1-18 Bali:
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Prespektif Pelayanan Publik Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Minasawati, Yusriadi. 2017. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Publik*, Volume 7 No. 2. Hal 99-108 Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Moelong, Lexi, J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Manurung, Agustriani., Susanti, Kusmanto, Heri., dan Tarigan, Usman. 2018. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Volume 6 No. 1. Hal 47—57 Medan: Universitas Medan Area.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- Puspitasi, Ni Luh Putu., Bendesa, I Komang, Gede. 2016. *Analisi Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Bandung*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 5 No. 1 Hal 89-114 Bandung : Universitas Udayana.
- Rahmawaty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, Prof., Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2015. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan : Cara Praktis, Murah, dan Insiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.