



## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN WANASARI KECAMATAN CIBITUNG KABUPATEN BEKASI**

**Windy Endah Yulistika**

Prodi atau Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Singaperbangsa Karawang

### **Abstrak**

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ada sebagai acuan pedoman penyelenggaraan yang berkualitas. Fokus dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi berdasarkan teori dari Zeithaml et.al (1990) dalam Hardiyansyah (2018), meliputi: Tangible (bukti fisik), Reliabile (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian) dan Empathy (empati). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data melalui cara observasi maupun wawancara dengan tiga cara dalam analisis data yang berupa reduksi data, penyajian data dan terakhir menarik kesimpulan serta verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan dalam kualitas pelayanan public di Kelurahan Wanasari yang berlandaskan lima indikator kualitas sudah cukup optimal, seperti indikator Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Namun ada dua indikator yang belum optimal sepenuhnya yaitu Tangible dan Reliabile yang berhubungan dengan fasilitas sarana prasarana dan sumber daya manusia. Penghambat kualitas pelayanan tersebut berasal dari kurangnya peralatan seperti komputer maupun laptop untuk menunjang proses pelayanan publik dan kurangnya jumlah tenaga pegawai dan tenaga ahli yang berbakat dibidangnya.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Publik, Pemerintahan.

## PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan organisasi pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi dalam menyelenggarakan pelayanan umum kepada masyarakat. Birokrasi dalam menjalankan tugas pemerintah memiliki fungsi-fungsinya yaitu dalam melaksanakan peraturan, distribusi, dan alokasi pelayanan dan pemberdayaan untuk kepentingan masyarakat. Dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, birokrasi sebagai sebuah sistem administrasi harus melaksanakan perannya secara optimal. Namun secara realitanya birokrasi dirasa kurang maksimal dalam melaksanakan perannya. Dalam permasalahan ini bisa dilihat dari kinerja birokrasi yang bertele-tele mengenai proses pemerintahan, selain itu birokrasi dipandang sebagai sistem yang diskriminatif, tidak transparan dan tidak bersahabat dengan masyarakat (Rinawati, et all., 2020).

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat baik barang maupun jasa pemerintahan dalam menyelenggarakan good governance. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ada sebagai acuan pedoman peyelenggaraan yang berkualitas. Dasar hukum pelayanan publik telah diatur oleh pemerintah dalam undang undang Nomor 25 tahun 2009. Tujuan dari meletakkan dasar hukum mengenai pelayanan publik dalam UU nomor 25 tahun 2009 untuk memberikan kepastian hukum antara pemerintah sebagai penyelenggarapelayanan publik. Selain itu agar terwujudnya pelayanan yang sesuai dengan asas umum pemerintahan serta perundang undangan dan juga dalam rangka mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan public (Rinawati, et all., 2020).

Dimasa yang modern ini, keadaan birokrasi dalam pelayanan publik terlihat sangat mengkhawatirkan, bahkan jika dibayangkan suatu saat nanti adanya pengembangan beberapa praktek birokrasi rasional yang terdengar oleh masyarakat pun tidak akan dikatakan sebagai hal yang membahagiakan namun justru sebaliknya (Blau and Meyer, 2000: 3). Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa keluhan dari masyarakat dalam hal pelayanan publik, padahal berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Negara (ASN) sudah dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya aparatur pemerintah bersikap jujur, disiplin dan cermat (Raga and Ratoebandjoe 2020).

Penelitian ini dianalisis penulis menggunakan indikator teori kualitas pelayanan publik yakni menurut Zeithaml et.al (1990) dalam Hardiyansyah (2018) mengatakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik terdapat lima indikator, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti fisik)  
Tangible merupakan aspek yang terlihat secara fisik dari pelayanan yang diberikan. Fisik tersebut berupa sarana prasaran yang lengkap.
2. *Reliable* (Kehandalan)  
Realible merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara teruji dan akurat.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap)  
Responsiveness merupakan kemauan pegawai untuk bertanggungjawab membantu konsumen terhadap kesulitan yang dihadapi dari proses pelayanan.
4. *Assurance* (Kepastian)

Assurance mencakup pengetahuan, dapat dipercaya, dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk memberikan kepuasan dari suatu proses pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Empati berarti adanya rasa perhatian yang diberikan pegawai kepada pelanggan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul "**Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi**".

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dikarenakan penulis mendapatkan data melalui pengamatan lapangan dan tanya jawab. Kemudian data-data yang didapatkan dan dipilah dari informan dikumpulkan dan disajikan dalam bentuk kalimat-kalimat.

Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang mengkaji kondisi obyek yang alamiah. Obyek alamiah berarti obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh penulis dan kehadiran penulis tidak terlalu mempengaruhi dinamika dari obyek tersebut.

Sumber data penelitian ini berasal dari dua data, yaitu data primer dan data sekunder. Sementara itu, dalam teknik pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang kemudian menganalisis hasil data tersebut melalui tiga cara dalam analisis data yang berupa reduksi data, penyajian data dan terakhir menarik kesimpulan serta verifikasi.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Wanasari, penulis menganalisis menggunakan teori menurut Zeithaml et.al (1990) dalam Hardiyansyah (2018) terdapat lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yakni diantaranya:

##### **1. *Tangible* (Bukti fisik)**

*Tangible* merupakan aspek nyata yang berupa fisik. Dalam mengukur suatu kualitas pelayanan maka dibutuhkan sarana prasarana yang lengkap, kemudahan akses pelanggan, dan kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan.

Menurut pegawai Kelurahan Wanasari, fasilitas sudah sangat mendukung dalam berbagai jenis pelayanan, namun peralatan untuk menunjang proses pelayanan seperti komputer ataupun laptop sangat terbatas jumlahnya hal ini dapat diatasi karena pegawai membawa peralatan pribadi masing-masing.

Mengenai sumber daya pegawai Kelurahan Wanasari sudah ditetapkan sesuai tupoksinya masing-masing, namun dari segi jumlah sumber daya manusia masih kurang yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik semakin meningkat.

##### **2. *Reliable* (Kehandalan)**

Kehandalan diartikan sebagai melaksanakan dengan sesuai sampai batas tertentu. Pemenuhan janji memuaskan dan tepat diukur dari ketepatan waktu dan keahlian dalam menanggapi keluhan konsumen disertai pemberian pelayanan secara cepat dan akurat.

Terkait dalam masalah kinerja pegawai di Kelurahan Wanasari dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kelurahan Wanasari menyatakan bahwa kinerja pegawai di kelurahan ini sudah sesuai dengan keahlian masing-masing, baik itu pihak pimpinannya, kepala-kepala seksi, maupun staf-stafnya. Walaupun kinerja pegawai Kelurahan Wanasari masih sering terjadi kendala berdasarkan pengaduan dari masyarakat, bahwa pelayanannya masih kurang memuaskan. Maka dari itu, pimpinan Kelurahan Wanasari akan mengarahkan pegawai yang belum menguasai tugasnya dengan mengadakan evaluasi kinerja atau pelatihan pegawai.

### 3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Tanggap yang berarti cepat. Tanggap dari pemberi pelayanan harus memberikan respon yang cepat dari keinginan pelanggan yang membutuhkan serta cepat dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Sikap daya tanggap ini timbul dari diri seorang pegawai dengan memberikan respon yang cepat kepada pelanggan. Jadi *responsiveness* merupakan kemauan pegawai untuk bertanggungjawab membantu pelanggan terhadap kesulitan-kesulitan yang dihadapi dari proses pelayanan.

Menurut pegawai Kelurahan Wanasari bahwa pegawai Kelurahan Wanasari dalam daya tanggap memberikan pelayanan sudah cukup optimal. Pegawai menanggapi setiap keluhan dari masyarakat dalam proses pelayanan publik. Hal ini juga disampaikan dari wawancara dengan salah satu masyarakat yang menyampaikan bahwa pelayanan publik yang diberikan Kelurahan Wanasari dalam proses pelayanan seperti pembuatan *E-KTP*, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan surat lainnya diberikan

tata cara dengan mudah dan diproses dengan cepat.

### 4. *Assurance* (Kepastian)

*Assurance* mencakup pengetahuan, dapat dipercaya, dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk memberikan kepuasan dari suatu proses pelayanan. Pengetahuan diukur dari sejauh mana seorang karyawan telah menguasai bidangnya, tetapi sopan santun mengacu pada tindakan yang diambil secara tepat dari kepribadian karyawan kepada masyarakat dalam proses pelayanan.

Aspek penting yang turut menentukan kualitas pelayanan yang diberikan adalah sikap atau perilaku yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu kesabaran, perhatian, empati dan persahabatan dalam berhubungan dengan masyarakat, sehingga tercipta pelayanan yang ramah kepada masyarakat.

Menurut pegawai Kelurahan Wanasari bahwa dalam proses pelayanan para pegawai tidak ada yang acuh. Jika terdapat pegawai yang acuh, maka pihak atasan akan menegur secara langsung dengan cara baik-baik dan memberikan arahan untuk bersikap baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

### 5. *Empathy* (Empati)

Empati mencakup memfasilitasi komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat itu sendiri. Sikap empati pegawai kepada masyarakat dalam proses pelaksanaan terkait pelayanan publik merupakan suatu faktor yang dapat menciptakan lingkungan kekeluargaan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat yang memiliki keluhan atau kebutuhan administrasi. Kualitas pelayanan publik dapat ditandai dengan keharmonisan yang dapat diciptakan oleh pelaksana dan pemohon.

Menurut pegawai Kelurahan Wanasari, sikap empati pegawai kepada masyarakat dalam proses pelaksanaan terkait pelayanan publik yang dimana SDM kelurahan Wanasari sudah optimal. Hal ini juga disampaikan oleh masyarakat bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Wanasari dikategorikan sangat puas karena selama masyarakat mengurus surat-surat tidak pernah mengecewakan, dimana selalu diproses dengan cepat, serta aparat Kelurahan Wanasari sangat berempati saat masyarakat bertanya terkait proses surat menyurat ditanggapi dengan baik.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian "Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi", dapat disimpulkan dari analisis dengan menggunakan indikator Teori Kualitas sebagai berikut:

1. *Tangible*. Fasilitas yang diberikan sudah sangat mendukung, namun peralatan seperti komputer sangat terbatas sehingga menghambat dalam proses pelayanan. Sumber Daya Manusia para pegawai sudah ditetapkan sesuai dengan tupoksinya masing-masing, namun jumlah pegawai yang masih sangat terbatas.
2. *Realible*. Pegawai Kelurahan Wanasari sudah sesuai dengan keahlian masing-masing, baik itu pihak pimpinannya, kepala-kepala seksi, maupun staf-stafnya. Namun, masih ada kendala mengenai pelayanan yang kurang memuaskan. Dalam hal ini pimpinan Kelurahan Wanasari akan mengarahkan pegawai yang belum menguasai tugasnya dengan

mengadakan evaluasi kinerja atau pelatihan pegawai.

3. *Responsiveness*. Daya tanggap pegawai Kelurahan Wanasari dalam proses pelayanan sudah cukup optimal.
4. *Assurance*. dalam proses pelayanan para pegawai tidak ada yang acuh.
5. *Empathy*. Sikap empati pegawai kepada masyarakat dalam proses pelaksanaan terkait pelayanan publik yang dimana SDM kelurahan Wanasari sudah optimal.

### **Saran**

1. Meningkatkan fasilitas sarana prasarana guna meningkatkan kinerja para pegawai di Kelurahan Wanasari.
2. Diperlukan adanya pelatihan kinerja pegawai guna meningkatkan kualitas pekerja para pegawai di Kelurahan Wanasari.
3. Diperlukan pembuatan permohonan penambahan jumlah pegawai dan penambahan tenaga ahli untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Wanasari agar pekerjaan berjalan lebih optimal.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis ucapkan terimakasih kepada aparat Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi yang telah membantu penulis dalam mendapatkan berbagai informasi sehingga penulisan ini dapat terselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Blau PM dan Marshall WM. 2000. Birokrasi dalam Masyarakat Modern. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Sugiyono, D. (2021). In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Rinawati, M. S. (2020). "Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa". *Journal Pegguruang: Conference Series*, 2(2), 108 - 112.

Raga, Yuliana Wahyuni Ida Yulianti, and Jacob Wadu dan Paulus Ratoebandjoe. 2020. "Identifikasi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Belu." *Administrasi Publik* 16(2):15-31.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Negara (ASN)