

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya

Nabila Riyadiana ^{1*}; Oktarizka Reviandani ²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia; oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id

*Correspondence : oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan masyarakat yang semakin global, serta wawasan penyelenggaraan pemerintahan yang semakin luas, menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mempercepat kemajuan. Kelurahan Bangkingan, sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik di tingkat bawah, diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar hubungan antara Kualitas Pelayanan yang diberikan di Kelurahan Bangkingan, Kota Surabaya, dengan kepuasan masyarakat. Metode observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan dalam pengumpulan data. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive dan snowball. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bangkingan dinilai berdasarkan lima dimensi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy beserta indikatornya. Kendala yang muncul meliputi kurangnya fasilitas penunjang, terbatasnya ruang pelayanan, dan ketidaktepatan waktu dalam proses pelayanan. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bangkingan, Kota Surabaya.

ABSTRACT

The development of an increasingly global society and the broader understanding of governance demand an improvement in the quality of public services to accelerate progress. Bangkingan Sub-District, as an institution providing public services at the grassroots level, is expected to deliver excellent services to the community. This study aims to evaluate the relationship between the quality of services provided at Bangkingan Sub-District Office, Surabaya City, and citizen satisfaction. Observation, interviews, and documentation methods were used for data collection. Informant selection was conducted using purposive and snowball techniques. The research findings indicate that the quality of public services at Bangkingan Sub-District is assessed based on five dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, along with their indicators. Challenges encountered include insufficient supporting facilities, limited service space, and time inaccuracies in the service process. These factors impact the quality of public services at Bangkingan Sub-District Office, Surabaya City.

Kata kunci

*Kualitas Pelayanan,
Kelurahan, Pelayanan
Publik*

Keywords

*Quality of Service, Village,
Public Service*

Pendahuluan

Sebagai aturan umum, otoritas publik memainkan peran penting terhadap pelayanan prima yang diberikan masyarakat. Pelayanan prima adalah upaya pemerintah untuk menyampaikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap masyarakat agar masyarakat terpuaskan (Awalia, 2021). Sehubungan dengan hal tersebut, dalam Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksud ialah Pelayanan Publik yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan setiap penduduk baik berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang sesuai pedoman peraturan perundang-undangan. Menurut (Eva risnawati, M.Uhaib Ad'ad, n.d.) pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan prima yang dilakukan sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik ialah upaya yang diimplementasikan oleh kelompok birokrasi atau individu agar membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu.

Standar Pelayanan Publik berfungsi sebagai pedoman pemberian pelayanan janji dan kewajiban terhadap pelayanan publik berdasarkan Pasal 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014) tentang Pedoman Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau. Dengan ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dari sisi tata kelola pemerintahan yang baik.

Kualitas pelayanan adalah keadaan dimana hubungan dinamis di bangun antara pengguna dan penyedia layanan (baik pemberi layanan maupun masyarakat). Menurut Ibrahim (2008) dalam (Dr. Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dinamis terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pelayanan publik diberikan. Berdasarkan penjelasan diatas, keseluruhan karakteristik suatu produk, barang dan jasa dapat diartikan sebagai kualitas yang mendukung kemampuan atau memenuhi kebutuhan yang diharapkan dari penerima layanan.

Wali Kota Surabaya yaitu Eri Cahyadi berupaya untuk mengoptimalkan dalam penataan pelayanan publik di daerah setempat. Upaya yang dioptimalkan adalah menghimbau seluruh pegawai kantor layanan di wilayah kantor dinas, kecamatan, hingga kelurahan untuk mempercepat dan menyederhanakan pelayanan perizinan. Mengacu pada Perwali Surabaya No. 81 Tahun 2023, Perubahan Atas Perwali Surabaya No. 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Kota Surabaya, dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berlandaskan standar tata kelola pemerintahan yang baik serta pelayanan yang cepat dan berkualitas. Beberapa komponen standar pelayanan telah ditetapkan, antara lain: Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Jangka Waktu Pelayanan; Biaya atau Tarif; serta Produk Jasa.

Kelurahan ialah wilayah kerja pada satu kecamatan yang berada pada perangkat daerah kabupaten/kota. Hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 Pasal 3 Ayat 1. Lurah yaitu pemimpin di wilayah kerja kelurahan yang melaksanakan tugas dari Wali kota/Bupati dan dibantu oleh perangkat Kelurahan yang diselenggarakan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas agar berjalan optimal dan berkualitas. Dalam hal ini kualitas pelayanan beberapa Kelurahan di Kecamatan Lakasatri dapat dibuktikan pada data yang dilakukan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Surabaya Barat Tahun 2019-2022 oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Berdasarkan data yang bersumber dari Biro Organisasi Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2019-2022 terkait nilai IKM unit pelayanan Kelurahan di Kecamatan Lakasatri Tahun 2019, 2021, dan 2022, dengan memaparkan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Bangkingan tahun 2019 menunjukkan kategori B yang berarti tingkat pelayanan sudah baik. Hal tersebut terlihat dari hasil Survei IKM tahun 2019 yang memperoleh skor 84.1233, skor tersebut sama dengan kelurahan lain (Kelurahan Jeruk, Kelurahan Lakasatri, Kelurahan Lidah Kulon, Kelurahan Lidah Wetan, dan Kelurahan Sumur Welut) yang menunjukkan skor IKM dan mendapat nilai B. Untuk hasil IKM Kelurahan Bangkingan pada tahun 2021 mengalami kenaikan 84.23 namun masih dalam kategori Baik. Mengacu pada hasil IKM Kelurahan Bangkingan dengan data Laporan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Tahun 2021 diatas ada beberapa faktor-faktor yang mempunyai unsur dengan nilai rata-rata terendah, seperti waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta prosedur pelayanan. Akan tetapi, pada Tahun 2022 Kelurahan Bangkingan mengalami peningkatan yang memuat kategori sangat baik yakni 91.57, penilaian tersebut berbeda dengan kelurahan-kelurahan lain yang hasil IKM-nya mengalami kenaikan dengan kategori Baik.

Pernyataan diatas sesuai dengan pendapat (Lestari, 2019) yaitu kepuasan masyarakat akan rendah bila kinerja yang dihasilkan menyimpang dari harapan, namun kepuasan masyarakat meningkat bila kinerja pegawai memenuhi harapan. Tetapi pada nyatanya masih banyaknya persoalan terkait pelayanan publik yang ada di Surabaya menjadi sorotan masyarakat salah satunya Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Hal ini terlihat dari bagaimana masyarakat mereprestasikan keluhannya melalui media massa. Kelurahan Bangkingan adalah suatu lembaga penyelenggara pelayanan publik tingkat bawah bagi masyarakat, dimana Kelurahan Bangkingan merupakan suatu wilayah kelurahan yang berbatasan dengan kelurahan Jeruk dan kelurahan Lakasatri. Terdapat berbagai jenis layanan kependudukan dan non kependudukan yang tersedia di Kelurahan ini. Permasalahan tersebut bermula dari keluhan warga yang mendapat pelayanan kurang baik dari Kasi Pemerintahan Kelurahan Bangkingan. Hal ini dapat dilihat dan dimuat pada artikel berita *JawaPos.com* (2023) yang ditulis oleh (Dhimas

Ginanjari, 2023) saat melakukan proses pengurusan dokumen, salah satu masyarakat mendapat perlakuan pelayanan kurang baik oleh Kasie Pemerintahan Kelurahan Bangkingan dikarenakan ASN Kasi Pemerintahan meminta biaya adminitrasi mengurus surat petok tanah yang hilang sebesar 30 juta. Hal tersebut menunjukkan pada pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Bangkingan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Selain itu dilihat juga dialami oleh salah satu masyarakat Kelurahan Bangkingan mendapatkan perilaku petugas pelayanan saat melayani masyarakat juga dinilai kurang ramah, hal tersebut dilansir pada artikel berita *detikjatim* (2023) yang ditulis oleh (Esti Widiyana, 2023). Pelayanan yang kurang ramah dari Kasi Pemerintah Kelurahan dapat dilihat dengan adanya pelayanan surat petok tanah yang hilang selama dua bulan. Seharusnya dapat dilihat bahwasanya pihak kelurahan dapat melayani warga tanpa biaya atau gratis sesuai dengan Perwali Surabaya No. 81 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Penelitian terdahulu memberikan landasan yang kuat dalam penyusunan artikel ilmiah ini. Andri Putri Djohar Tenri Waru dkk. (2020) memuai hasil bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif secara simultan oleh kelima variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Dari kelima variabel tersebut, variabel *tangible* mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masnyarakat di Kelurahan Cempaka Baru sebesar 7,468. Sementara itu, Suci Prastiwi (2022) menemukan bahwa adanya pengaruh positif dan juga signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4.435 > 1.984$, koefisien regresinya bernilai positif sebesar 0.356. Penelitian oleh Lusy Riadina Putri (2022) menunjukkan bahwa pada dimensi Tangibles (kenampakan fisik) dan *Responsiveness* (daya tanggap) masih terdapat respon negative dari masyarakat. Namun tiga dimensi lainnya, yaitu *Reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) mendapar respon positif dari masyarakat.

Di sisi lain, penelitian oleh Eva Risnawati, dkk (2020) di Kelurahan Alala Selatan Kota Banjarmasin sudah mengimplementasikan indikator kualitas pelayanan dan masing-masing indikator dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Tetapi terdapat juga bagian dari beberapa indikator yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, antara lain minimnya kesadaran penyedia layanan dan kurangnya fasilitas penunjang seperti kurangnya pendingin ruangnya(AC), tempat duduk, dan lemari penyimpanan berkas. Terakhir, Hetty Junita dkk. (2024) menunjukkan bahwa pelayanan ketenagakerjaan di Kabupaten Tana Tidung dalam penyelesaian perselisihan pembayaran pesangon, cuti sabbatical, dan biaya pemulangan tenaga kerja di Perusahaan PT. TH Felda Group, pada dimensi dimensi pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*

sudah berjalan cukup baik. Namun, pada dimensi tangible belum berjalan dengan baik.

Sesuai dengan hasil observasi di Kelurahan Bangkingan, apa yang dikemukakan di atas dan berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan tidak jauh berbeda dengan persoalan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa dalam melakukan pelayanan petugas telah menggunakan kelengkapan sarana dan prasarana seperti komputer untuk memproses dokumen yang dibutuhkan masyarakat, namun tidak disediakan kursi antrian untuk masyarakat yang menunggu diberikan pelayanan selanjutnya. Selain itu, kemudahan akses atas keberadaan lokasi kelurahan bangkingan sendiri belum diakses secara luas, kurang dalam menempatkan nama atau papan ruangan yang menunjukkan bahwasanya disini adalah ruang pelayanan di kelurahan bangkingan. Berangkat dari hal tersebut sehingga perlunya penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui dan menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Bangkingan, Kota Surabaya. Urgensi dari penelitian ini dilatarbelakangi adanya fenomena dan analisis yang sudah dipaparkan mengenai kualitas pelayanan publik yang berada di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya terdapat perbedaan dari hasil IKM dengan kondisi atau fenomena yang ada.

Metode

Metode penelitian kualitatif digunakan penulis sebagai metode penelitiannya. Menurut (Sugiyono, 2020) Metode penelitian kualitatif sering juga disebut metode penelitian naturalistik karena penelitian dilakukan pada kondisi alamiah. Penulis memilih dan menetapkan lokasi di wilayah Kelurahan Bangkingan, Kota Surabaya. Peneliti ini menggunakan data primer yang didapatkan langsung dari narasumber atau orang yang berperan dalam riset, yaitu Lurah di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, Penyelenggara pelayanan publik di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, Masyarakat atau pengguna layanan. Sedangkan, data sekunder yang digunakan peneliti berupa dokumen-dokumen berupa arsip, dokumentasi, dan sumber lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Peneliti menggunakan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Peneliti dimulai melakukan penelitian berdasarkan teori (Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, 2014) mengemukakan bahwa analisis model interaktif dilaksanakan melalui beberapa tahap, yakni pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Serta pada penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan adalah standar kredibilitas yang meliputi triangulasi data dan peningkatan pengamatan, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Hasil dan Pembahasan

Menurut Triguno (2005) yang dikutip (Putri Lusy Riadina, 2022) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Optimal dalam pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan dari pelanggan atau masyarakat yang dapat memuaskan kepada yang dilayani baik itu internal maupun eksternal dapat dikatakan berkualitas. Namun demikian upaya yang dilakukan Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya dalam pemberian layanan terhadap masyarakat, seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, hal tersebut jelas bertentangan pada gagasan yang disampaikan oleh Moenir (2007) yang dikutip (Akay, Kaawoan, & Pangemanan, 2021) yang memberikan pandangan mengenai gagasan pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti siklus dan system yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga kualitas pelayanan secara umum dapat menjawab asumsi-asumsi masyarakat dan memenuhi kebutuhan permasalahan mereka. Berikut uraian pembahasan penelitian yang dianalisa menggunakan landasan teori secara berurutan dengan fokus dan sasaran kajian menggunakan 5 fokus dalam penelitian berdasarkan teori dari Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) yang dikutip (Dr. Hardiansyah, 2018), antara lain adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* (Berwujud)

a. Penampilan Petugas atau Aparatur dalam Melayani Pelanggan

Sebagai aparatur negara, setiap petugas yang menyelenggarakan pelayanan publik tentu diharuskan berpenampilan rapi serta menggunakan pakaian atau seragam yang sesuai ketentuan yang berlaku pada instansi tempatnya bertugas, dalam hal ini yakni Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis petugas kerap sekali menggunakan seragam yang berbeda setiap harinya dan juga penulis menanyakan mengenai kerapian pakaian petugas. Menurut hasil wawancara dengan Ibu Dyah, selaku *key informan* dan sekaligus Lurah di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya:

“Untuk dasar berpakaian sudah jelas ada aturannya mbk. Kalau untuk ASN ada seragamnya, yang non ASN pun juga ada seragamnya. Kalau hari senin,selasa, dan rabu yang non ASN pakai hitam putih, yang ASN senin-selasa mengikuti aturan pakai yang keki-keki coklat-coklat itu atau PDH (Pakaian Dinas Harian). Hari rabu ASN kita pakai putih hitam. Kamis-Jum’at kita menggunakan pakaian batik” (Hasil wawancara Jum’at, 29 Desember 2023)

b. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya sebagai penyedia layanan publik

harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, Bapak Junaedi selaku Kasi Pemerintahan, sebagai berikut:

"Bener, untuk tempat memang perlu karena apa kalau kita melakukan pelayanan terus ramai itu kayak sawur manuk begitu, kalau misalkan ruangan agak luas kan enak gitu dan kita juga terfokus dengan masyarakat yang kita layani juga enak. Jadi menurut saya ruangan itu perlu. Kalau kenyamanan tempat pelayanan di Kelurahan Bangkingan sendiri kurang luas. Karena pada saat musim kemarau itu ya AC gak dingin gitu, malah nambah pakai kipas angin itu tidak pengaruh dan rasanya gak betah di dalam ruangan, kita yang melayani gak betah apalagi masyarakat yang dari luar. Disini AC kurang besar, ruangan juga kurang besar, kayak sampean liat ini mbk puadat gitu ruangnya. Disini ruang pelayanan di buat letter L jadi masyarakat hanya sekian tok. Dan kursi antrian itu hanya ini saja mbk, kadang warga kalau menunggu ya ada yang berdiri. Otomatis ruangan ini juga mempengaruhi sekali, kalau ini ditambah kursi ya tidak muat" (Hasil wawancara Kamis, 28 Desember 2023)

c. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan. Pelayanan di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya menjalankan sesuai prosedur yang ada. Berkaitan kemudahan dalam proses pelayanan Ibu Dewi selaku masyarakat yang mengurus Pindah Dalam Kota dan Perubahan Biodata di KTP, sebagai berikut:

"Lebih simple sih. Soalnya kan aku juga warga pindah lokasi tapi sama-sama Surabaya. Kalau disini tuh lebih gampang dan kejelasan petugas memberikan informasi juga jelas. Kalau sepengalamanku di kelurahan lain itu dilempar sana-sani mbk jadi tidak disatu tempat gitu. Kalau disini itu mudah dimengerti intinya mbk" (Hasil wawancara Senin, 15 Januari 2024)

d. Kedisiplinan Petugas atau Aparatur Dalam Melakukan Pelayanan

Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Salah satu sikap disiplin Petugas yang mentaati peraturan yang sudah ditentukan oleh pimpinan yakni Walikota Surabaya dengan hadir tepat waktu dalam rangka menyediakan pelayanan yang ada.

Sesuai dengan jadwal yang ada, Kantor Kelurahan Bangkingan mulai membuka pelayanan tepat Pukul 07:30 WIB. Dan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan Ibu Dyah selaku Lurah di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya menyatakan bahwa:

"Oh ya penting, kedisiplinan inikan termasuk mengikuti peraturan yang berlaku. Kalau kedisiplinan sehari-hari itu terkait dengan jam masuk atau jam kerja. Jam kerja kita itu sudah jelas dari jam set 8 pagi sampai jam 4 sore. Kami tidak mungkin datang setelah pukul set 8 dan pulang sebelum jam 4 sore. Disini tepat waktu semua, kedisiplinan itu terkait juga dengan penggunaan seragam, yang tadi sampaikan di awal. Hari Sabtu juga ada pelayanan dari jam 9 sampai jam 1

siang. Pelayanan tambahanlah, ini itu untukantisipasi warga yang karena beliaunya bekerja yang tidak mungkin datang di hari Senin-Jum'at dia bisa datang hari Sabtu. Kita bikin jadwal piket jadi bergantian gitu" (Hasil wawancara Jum'at, 29 Desember 2023)

e. Kemudahan Akses Dalam Permohonan Pelayanan

Kemudahan merupakan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung, salah satu bentuk kemudahan akses yaitu pemilihan lokasi kantor dan pemberian informasi kepada masyarakat agar mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Berkaitan dengan kemudahan akses dalam proses permohonan pelayanan yang dirasakan oleh Ibu Dewi selaku masyarakat yang mengurus Pindah Dalam Kota dan Perubahan Biodata di KTP, sebagai berikut:

"Kalau disini itu Alhamdulillah semua memang kalau sudah harus dilakukan secara online, itu disini diterapkan secara online. Jadi saya gak seharusnya untuk tarik data kependudukan ke Kelurahanku yang lama di Perak. Aku tuh mbk baru tau layanan online dan simple baru di Kelurahan Bangkingan sini mbk. Untuk akses lokasi sudah mudah mbk saya liat papan gede didepan itu hehehe. Kalau di Kelurahanku lama di Perak sana mbk gada plakat bahwasanya disini kelurahannya terus juga masuk di gang nah kalau masyarakat awam atau baru ya pasti gatau" (Hasil wawancara Senin, 15 Januari 2024)

f. Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan

Alat bantu dalam pelayanan ialah segala sarana prasarana yang mendukung terselenggaranya pelayanan. Di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya terdapat alat bantu pelayanan berupa seperangkat komputer, printer, e-kios, dan handphone. Hal ini sesuai dengan pernyataan Lurah di Kelurahan Bangkingan yakni Ibu Dyah sebagai berikut:

"Peralatan tersebut jelas ada, kan kami pada saat ini ada teknologi yang memudahkan kenapa harus pakai manual. Kalau sudah di fasilitasi oleh Pemkot yaitu komputer. Terutama di ruangan pelayanan administrasi kependudukan yaitu ada aplikasi dari dispendukcapil yang dapat melayani administrasi kependudukan warga, pengajuan KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, terus apapun pindah masuk, pindah keluar, legalisir. Pokoknya semuanya ada, terus terkait pelayanan yang anu itulah non kependudukan juga semuanya ada aplikasi dan saling terkoneksi. Kayak misalnya pengajuan calon pengantin. Nah untuk mengurus pindah nikah atau pengantar nikah itu semuanya ada aplikasinya yang terkoneksi dengan KUA. Jadi disini semua memanfaatkan fasilitas dan teknologi yang ada. Di Kelurahan Bangkingan semua fasilitas memadai komputer ada, printer ada. Karenakan aplikasi itu juga butuh speak yang bagus juga toh. Semuanya ada disini. Pean tau e-kios, nah itu bisa membantu warga seng kepingin jopok antrian puskesmas. Kita bisa bantu lewat e-kios itu" (Hasil wawancara Jum'at, 29 Desember 2023)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, disimpulkan bahwa penampilan setiap petugas selalu rapi dan sesuai dengan ketentuan pihak Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Sedangkan dilihat dari kenyamanan tempat pelayanan, lokasi pelayanan dirasa nyaman karena ruangan pelayanan yang bersih, namun tidak terdapat kursi untuk menunggu antrian sehingga masyarakat berdiri untuk menunggu antrian pelayanan selanjutnya. Selain itu dilihat dari kemudahan proses pelayanan, alur pelayanan kependudukan dan non kependudukan sudah jelas tertera di aplikasi yang ada, sehingga masyarakat sangat dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan.

kedisiplinan petugas, Petugas Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya cukup disiplin dengan hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal pelayanan yang ada. Sehubungan dengan teori terkait kedisiplinan yang dikemukakan menurut Heidrachman (2008) yang dikutip dalam (Akay et al., 2021) disiplin yang dimaksud adalah perbuatan yang tertulis maupun tidak tertulis seperti sikap, tingkah laku dimana harus sesuai dengan peraturan dari organisasi yang ada.

Dengan demikian kesimpulan diatas menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya berlandaskan dimensi *Tangible* dapat dikatakan baik atau berkualitas.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) yang dikutip dalam (Dr. Hardiansyah, 2018) *Reliability* atau Kehandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Beberapa indikator dalam dimensi *Reliability* yang ditentukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu ketepatan petugas dalam melayani pengguna jasa; jelas atau tidak standarnya; kemampuan petugas terhadap alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan; keahlian petugas dalam proses pelayanan.

a. Kecermatan Petugas Dalam Melayani Pelanggan

Kecermatan merupakan ketelitian, kesaksamaan dan perihal hati-hati yang dilakukan petugas untuk menghindari adanya kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecermatan Petugas bisa dilihat pada saat mengecek syarat –syarat dokumen permohonan pelayanan maupun juga pada saat memastikan dokumen masyarakat yang harus diupload ke aplikasi KNG (*Klampid New Generation*). Kecermatan dalam kelengkapan berkas pemohon harus diteliti oleh petugas, supaya tidak terjadinya kekeliruan dokumen. Ibu Fitri selaku warga yang mengajukan permohonan pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya menyatakan bahwa:

“Sudah cermat sih mbk. kebetulan ngurus KIA di Sekolah tapi tetep ke kelurahan juga. Disini petugas teliti mbk, kayak sampean liat tadi kan mbak Ana Petugas Kelurahan tanya atas nama siapa lalu saya ditanya orang tua atau keluarga lainnya, diambil foto juga sama mbknnya” (Hasil wawancara Jum’at, 05 Januari 2024)

b. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas

Standar pelayanan merupakan tolak ukur dalam proses pelayanan yang dilakukan di lembaga Pemerintah. Adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) memudahkan petugas dalam melakukan pelayanan. Untuk Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya belum mempunyai *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang jelas, karena untuk saat ini Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya menggunakan standar pelayanan sesuai dengan SOP Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Hal ini sesuai dengan pendapat Ibu Dyah selaku Lurah di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, sebagai berikut:

“Standar Pelayanan kita nyata mbk sudah ada Perwali nya, kalau gak salah Peraturan Walikota Nomor 81 Tahun 2023, kalau di Undang-Undang ada juga terkait pelayanan publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Jadi kita kalau pelayanan terus melenceng dari peraturan ya diantemi Walikota mbk” (Hasil wawancara Jum’at, 29 Desember 2023)

c. Kemampuan Petugas/Aparatur Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Kemampuan Petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Di dalam memberikan pelayanan Petugas Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya dilengkapi dengan alat bantu yang mendukung proses pelayanan, salah satu alat bantu yang sangat penting yaitu seperangkat komputer dan handphone. Agar pelayanan berjalan lancar, petugas harus memiliki kemampuan menggunakan atau mengoperasikan komputer tersebut. Menurut pernyataan Kasi Pemerintahan di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya yaitu Bapak Junaedi, beliau menyatakan:

“Wah disini wes podo pinter dan menguasai mbk, ini anak magang saja baru dua bulan sudah lebih ahli dari yang lain, berkat teman-teman juga yang mengajari. Menurut saya sudah menguasai bahkan mampu mengatasi bilamana komputer ada yang eror dll” (Hasil wawancara Kamis, 28 Desember 2023)

d. Keahlian Petugas Menggunakan Alat Bantu

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani pemohon atau masyarakat. Hal ini karena untuk sekedar menggunakan saja dirasa kurang cukup, karena pada pemberian layanan ada kemungkinan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang mengharuskan petugas menguasai alata bantu. Untuk keahlian Petugas dalam menggunakan alat bantu, Ibu Dyah selaku Lurah di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya menyatakan:

“Keahlian Petugas dalam menggunakan alat bantu sudah. Saiki loh mbk mosok onok ceritanya orang pelayanan gak bisa makai komputer jangankan memasukan ke aplikasi, ngetik word saja petugas kita sudah ahli” (Hasil wawancara Jum’at, 29 Desember 2023)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, disimpulkan bahwa petugas berusaha berhati-hati dalam proses pemberian pelayanan, terlihat dari jarangny kesalahan yang dilakukan petugas karena kurangnya ketelitian. Kemudian Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya juga sudah mempunyai Standar Pelayanan yang jelas, mulai dari adanya syarat, alur serta jangka penyelesaian waktu pelayanan yang jelas sesuai dengan Perwali Nomor 81 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Kota Surabaya. Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu layanan khususnya komputer. Hal ini terbukti petugas tidak mengalami kesulitan dalam pengoperasian alat bantu pada saat memberikan layanan. Pernyataan diatas selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono & Chandra (2012) yang dikutip (Along, Sanggau, & Barat, 2020), pelayanan yang berkualitas itu dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat. Dan yang terakhir, petugas mempunyai keahlian yang baik terhadap alat bantu pelayanan hal ini dapat dilihat dalam mengoperasikan alat bantu, tidak ditemukan kesulitan sama sekali. Dengan demikian kesimpulan diatas menunjukkan bahwasanya Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya berdasarkan dimensi *Reliability* dapat dikatakan baik atau berkualitas.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) yang dikutip dalam (Dr. Hardiansyah, 2018) daya tanggap adalah kemauan membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pengguna jasa, dengan menyampaikan informasi terkait kebutuhan pelayanan secara jelas. Beberapa indikator dalam dimensi *Responsiveness* yang ditentukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu memberikan respon terhadap setiap pelanggan yang ingin menerima pelayanan; petugas atau aparat cepat dalam memberikan pelayanan; petugas atau aparat tepat dalam melakukan pelayanan; petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cermat; petugas atau aparat yang melakukan pelayanan tepat waktu; dan segala keluhan pelanggan ditanggapi oleh petugas.

a. Merespon Setiap Pelanggan Yang Ingin Mnedapatkan Pelayanan

Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik dengan merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Berdasarkan pengamatan penulis, didalam pelayanan publik di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Petugas melayani seluruh pemohon atau masyarakat yang hadir tanpa terlewatkan satu orang pun, semua mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Berdasarkan pernyataan dari Bapak Junaedi selaku Kasi Pemerintahan di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, menyatakan bahwa:

"Kita sebagai penyelenggara pelayanan ya kita harus melayani semua keluhan dari masyarakat. Kita gak bisa nolak, kita juga harus memberikan solusi. Gimana caranya orang ini harus terpenuhi semua keinginannya. Cuma tidak lepas dari prosedur yang ditentukan oleh Pemkot. Kadang-kadang masyarakat juga merasakan kecewa. Kecewanya itu mbk kayak masyarakat mintak instan, nah kita sebagai penyelenggara pelayanan merasa sulit. Karena masyarakat juga kurang dalam melengkapi berkasnya. Itu yang menjadi kendala sebenarnya. Kita ya gak bisa menolak. Bagus loh mbk respon petugas disini, petugas disini juga menyesuaikan dengan keadaan masyarakat" (Hasil wawancara Kamis, 28 Desember 2023)

b. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat Didalam Melakukan Pelayanan

Petugas Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya harus bisa memberikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan ketentuan yang ada. Selain itu, kecepatan didalam pelayanan dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pengguna layanan terkait kecepatan pelayanan, dengan adanya pernyataan masyarakat yakni Dewi selaku masyarakat yang mengurus Pindah Dalam Kota dan Perubahan Biodata di KTP, sebagai berikut:

"sudah sangat cepat. aku mau ngurus perubahan Biodata di KTP dilayani tidak sampai 15 menit sudah selesai" (Hasil wawawancara Senin, 15 Januari 2024)

c. Petugas / Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat

Pelayanan yang tepat ialah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan atau sesuai dengan keinginan pemohon atau masyarakat. Di dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, orang yang hadir merupakan orang

yang mempunyai kepentingan untuk mengurus dokumen kependudukan dan non kependudukan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut petugas memberikan pelayanan yang sesuai dan tepat dengan mengeluarkan dokumen bukti *e-kitir* setelah dokumen atau persyaratan yang dilengkapi masyarakat untuk diinputkan ke aplikasi dengan ketentuan yang ada seperti gambar 1 dan gambar 2.

Gambar 1. Bentuk Pelayanan Kependudukan Dengan Bukti *E-Kitir*

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA
Tanda Pengurusan Dokumen (KITIR)
Nomor PERUBAHAN-BIODATA/231020/22EVYNOA
Tanggal 20 Oktober 2023 09:48

Dinyatakan bahwa telah masuk persyaratan berupa dokumen elektronik untuk permohonan Pemutakhiran Biodata oleh pemohon DWI AGUS SOEPRIJADI (NIK 3578270808780001).

- eKitir wajib dibawa atau ditunjukkan kepada petugas.
- Kepengurusan dokumen akan diproses apabila dinyatakan lengkap dan benar.

Harap melakukan pengecekan secara periodik untuk mengetahui perkembangan penyelesaian permohonan dengan melakukan scan pada QR Code dibawah atau cek melalui aplikasi Klampid New Generation yang dapat diunduh di playstore atau melihat notifikasi pada akun Saudara di aplikasi Klampid New Generation.

Scan kode QR untuk memastikan keaslian dokumen dan progress permohonan. Kode PIN untuk membuka Kitir Online: 677320

Petugas Registrasi / Verifikator

Sumber : Kelurahan Bangkingan, 2024

Gambar 2. Bentuk Produk Pelayanan Non Kependudukan

SURAT PERNYATAAN BELUM MENIKAH LAGI JANDA/DUDA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: DWI NOVITASARI TRISNA
Tempat, Tanggal Lahir	: SURABAYA, 20 Mei 1977
Kewarganegaraan/Agama	: WNI / ISLAM
Pekerjaan	: MENJUAL RUMAH TANGGA
Jenis Kelamin	: PEREMPUAN
Alamat	: ANGGOL BANGKINGAN BLOK F.109, RW 5, RT 4, Surabaya
Nomor KTP/ KK	: 3578180502210007 / 3578180502210007

Menyatakan dengan sebenarnya dan sanggup diangkat sumpah, bahwa :

- Sampai saat ini saya benar-benar belum menikah lagi.
- Dengan demikian sampai saat ini saya masih berstatus : CERAI MATI berdasarkan Kartu Keluarga Nomor 3578180502210007 tanggal 18 Februari 2021 yang dibuktikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- Surat pernyataan ini saya pergunakan untuk : SURAT KETERANGAN JANDA/PENGAMBILAN UANG PENSUN

Demiikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari Surat Pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia dituntut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 07 November 2023
Yang Membuat Pernyataan
Materai
Rp. 6000
DWI NOVITASARI TRISNA

Bahwa berdasarkan KK No : 3578180502210007 yang bersangkutan tercatat sebagai penduduk Kelurahan BANGKINGAN Kecamatan Bangkingan Kota Surabaya
Nomor : 400.12/233/436.9.14.2/2023
Tanggal : 07 November 2023

Kelurahan BANGKINGAN,
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA
DYAH LISTYORINI, S.Pal.
NIP. 197105021997032005

Sumber : Kelurahan Bangkingan, 2024

d. Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cermat

Pelayanan yang cermat ialah pelayanan yang menghasilkan produk yang sesuai atau minim dari kesalahan. Selama pengamatan penulis sama sekali tidak melihat adanya pelanggan atau masyarakat yang mengeluhkan kesalahan dalam produk layanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kelurahan Bnagkingan Kota Surabaya. Adanya pernyataan Mulyo Suparno, masyarakat asli Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya yang mengurus SKAW (Surat Keterangan Ahli Waris) di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, beliau menyatakan bahwa:

"Di awal yang saya bilang tadi, petugas yang melayani saya itu cermat, adanya pengurangan berkas itu saya juga dikabari. Kalau tidak cermat ya dokumen saya bisa salah semua" (Hasil wawancara Jum'at, 05 Januari 2024)

e. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

Pelayanan dengan waktu yang tepat berarti penyelenggaraan pelayanan dilakukan berdasarkan ketentuan yang ada. Dikantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, pelayanan publik kependudukan dan non kependudukan dilakukan selama 6 hari kerja yakni Senin-Jum'at, dan Sabtu adalah pelayanan tambahan atau jam kerja tambahan, namun untuk proses dokumen yang telah diajukan selama 7 hari kerja. Terkait ketepatan waktu dalam pelayanan, Dyah selaku Lurah di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya menyatakan:

"didalam standar pelayanan itu waktu memang ada 15 menit adalah waktu melakukan pelayanannya. Tapi kalau waktu untuk memproses dari yang belum jadi berkas hingga menjadi berkas itu menyesuaikan dengan kondisi pada saat itu. Artinya begini, kalau misalnya orang mau mengurus Akta Kelahiran, membawa berkas lengkap dan dilayani. Setelah dilayani mereka akan dapat tanda terima yang namanya e-kitir, nah untuk bukti e-kitir ini ada barcodenya. Di dalam barcode warga bisa menscan dan warga bisa mengecek sampaimana progres berkas itu sampai jadi. Biasanya kalau Akta Kelahiran, Akta Kematian kurang dari 7 hari kerja. Untuk jadinya kurang lebih 2-3 hari, itu untuk kependudukan dimana kita menggunakan aplikasi dari Dispendukcapil, petugas kelurahan hanya membantu menginputkan data saja, yang mengelola itu dari pihak Dispendukcapil. Di bilang tepat, petugas kami sudah sangat tepat waktu. Mungkin waktu pelayanan gak sampai 15 menit. Kalau non kependudukan, misalnya mengurus surat pengantar nikah. Setau saya ya mbk, selagi berkas lengkap dan tidak ada masalah itu bisa ditunggu. Kalau yang terkait surat keterangan ahli waris, berhubung yang menandatangani SKAW sampai posisi Camat ya gak bisa dipatok hari ini selesai. Paling gak nyampai 7 hari kerja, paling 3 hari saja" (Hasil wawancara Jum'at, 29 Desember 2023)

f. Semua Keluhan Pelanggan Direspon Oleh Petugas

Menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat merupakan kewajiban bagi setia penyedia layanan, hal ini karena pelayanan yang diberikan merupakan produk yang harus diupayakan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Terkait dengan apakah semua keluhan direspon oleh petugas dibuktikan dengan pernyataan Ibu Dewi selaku masyarakat yang mengurus Pindah Dalam Kota dan Perubahan Biodata di KTP, sebagai berikut:

"saya langsung dilayani. Kalau awal dulu kan kita tidak tau. Jadi petugasnya itu langsung menanyakan mau mengurus apa, ada yang bisa dibantu, atau mau cari seseorang. Saya tuh awal tidak tau mau kemana, lalu ada petugas yang ada diluar ruangan mungkin melihat saya kebingungan. Langsung diarahkan untuk ke ruangan pelayanan" (Hasil wawancara Senin, 15 Januari 2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, disimpulkan bahwa petugas di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya sudah tanggap dilihat dari adanya respon petugas pada saat masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali. Pernyataan diatas mengenai respon Petugas Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya terhadap masyarakat selaras dengan teori yang dijelaskan oleh Morgan & Murgatroyd (1994) yang dikutip dalam (Along et al., 2020) mengemukakan bahwa kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan, yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Kemudian cepatnya pelayanan yang diberikan bahkan lebih cepat dari standar yang ada. petugas juga tepat dalam memberikan

pelayanan, setiap pelayanan yang diberikan dan produk layanan yang dihasilkan ialah yang sesuai dengan sebagaimana mestinya kebutuhan dan keinginan masyarakat atau pemohon. Kemudian di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya juga terselenggaranya pelayanan di waktu yang tepat karena melayani tepat di waktu yang telah terjadwal atau ditentukan. Namun, masih adanya ketidaktepatan waktu petugas dalam memproses pelayanan kepada masyarakat karena tidak lengkapnya berkas atau dokumen persyaratan yang dibawah oleh pemohon atau masyarakat, sehingga mengulur waktu dan tidak tepat. Selain itu petugas juga merespon setiap keluhan dari pelanggan, semua keluhan akan dicarikan solusi. Dengan demikian kesimpulan diatas menunjukkan bahwasanya pada kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya berlandaskan pada dimensi *Responsiveness* dapat dikatakan baik atau berkualitas. Sebagaimana dikemukakan di atas oleh Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa (2011) yang dikutip dalam (Jayanti, 2017) bahwa daya tanggap adalah keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

4. Assurance (Jaminan)

Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya dapat diukur Berdasarkan teori yang dijelaskan Zeithamal, Parasuraman, dan Berry (1990) yang dikutip dalam (Dr. Hardiansyah, 2018) dimensi jaminan adalah terkait dengan masalah petugas atau aparatur dapat memberikan jaminan terhadap masyarakat tentang ketepatan waktu dalam pelayanan; jaminan biaya dalam pelayanan; jaminan legalitas dalam pelayanan; dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

a. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan

Dalam pelayanan publik di Kelurahan untuk jaminan waktu pelayanan sudah diatur didalam Peraturan Walikota Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Didalam Perwali diterangkan bahwa pelayanan di Kelurahan estimasi waktu pelayanan yakni 15 menit. Namun, untuk dokumen selesainya tergantung validasi dari Dispendukcapil bagi kependudukan menunggu validasi dulu dari atasan untuk tahap selanjutnya. Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Dyah selaku Lurah di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, menyatakan bahwa:

"Kalau masalah tepat waktu ya itu tadi, kembali lagi ke masalah kelengkapan berkas. Yang jelas ketika kami ada di dalam standar pelayanan itu memang ada. waktu pelayanan memang harus kurang dari 15 menit atau maksimal 15 menit. Itu maksudnya sampai dia mendapatkan tanda terima berkas, bahwa dia memang mengurus. Jadi gini misalnya, ada orang mau pecah KK, petugas itu nginput ya mbk kedalam aplikasi Dispendukcapil namanya KNG. Itu yang memvalidasi dari Dispenduk, lah kalau dari Dispenduk memvalidasi cepet, ya dua hari KK itu sudah jadi dan bisa dicetak. Jadi kita bisa menyesuaikan dengan kondisi orangnya, kalau orangnya ingin dikirim pdfnya ya kita akan menigirmkan Pdf supaya dicetak sendiri. Tapi kalau misalkan ada yang gaptek, ya kita

bantu cetak. Itu juga sesuai dengan standar pelayanan kami mbk” (Hasil wawancara Jum’at, 29 Desember 2023)

b. Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan

Dalam pelayanan publik di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya tidak dipungut biaya sama sekali. Hal tersebut diatur didalam Peraturan Walikota Nomor 81 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Karena sudah tercantum didalam Perwali, maka jaminan biaya pelayanan kependudukan dan non kependudukan di Kelurahan dapat dipercaya. Adanya pernyataan masyarakat lainnya yakni Ibu Dewi selaku masyarakat yang mengurus Pindah Dalam Kota dan Perubahan Biodata di KTP, sebagai berikut:

“Tidak berbayar sih. Alhamdulillah semua gratis jadi tidak perlu mengeluarkan biaya” (Hasil wawancara Senin, 15 Januari 2024)

c. Petugas Memberikan Jaminan Legalitas

Dalam pelayanan jaminan legalitas berarti jaminan bahwa produk yang dihasilkan oleh Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya ialah produk resmi, produk yang benar-benar berfungsi sebagaimana layaknya. Jaminan legalitas dokumen yang dikeluarkan sebagai bukti sudah dilayani atau sudah diproses melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh Dinas terkait merupakan hal yang penting juga untuk diperhatikan. Terkait legalitas produk, Ibu Dyah selaku Lurah di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, Ibu Dyah menyatakan:

“Intinya gini untuk masalah legalitas kembali lagi kepada aturan, selama didalam aturan itu mengatur akan kita layani. Tapi kalau misalkan tidak sesuai aturan mohon maaf kami tidak akan bisa melayani. Karena kan kita ini kalau nyambut gawe tidak sesuai aturan terus yaopo mbk. Pedoman kita itu mbk dasar aturannya entah itu Perwali atau Keputusan Walikota, Perda, Kementerian, Peraturan Gubernur, UUD, Keputusan Presiden. Intinya peraturan pelayanan kami semuanya ada dasar aturannya. Legalitas ya sesuai dengan aturannya. Kalau legalitas yak arena sudah aturannya ya jelas legal toh. Yang membuat tidak legal itu kan kalau kita melayani tidak sesuai aturannya itu menjadi tidak legal. Jadi gini mbk, dulu ada perubahan di dua aturan, yang pertama dulu pemasangan PDAM itu ada 2 jaringan tersier dan sambungan rumah. Yang diatur didalam Perwali dulu masih awal, kalau sambungan rumah Lurah bertanda tangan yang ada form dari PDAM. Nah diaturan yang diubah yang pertama itu dihapus, yang terakhir kalau yang orang datang itu membawa berkas jaringan tersier Lurah bertanda tangan, namun sekarang jaringan sambungan rumah Lurah sudah tidak perlu TTD. Karena itu hubungan langsung dengan pelanggan sama PDAM. Contoh lagi mbk, misalnya dengan OPD terkait atau jajaran samping masalah Taspen, orang mau ngurus pensiun atau pengambilan pensiun. Nah berkas-berkas itu kan ada dasar aturannya ya Lurah berani TTD contoh Asabri, Taspen,dll” (Hasil wawancara Jum’at, 29 Desember 2023)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, disimpulkan bahwa terkait jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktunya telah ditentukan. Sedangkan untuk jaminan biaya, Petugas sudah menjalankan aturan yang telah berlaku yaitu tidak ada penarikan biaya tambahan di dalam proses pelayanan sehingga pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya gratis dan tidak dipungut biaya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Buchari Alma (2013) yang dikutip dalam (Yusman & Yateno, 2021) menyatakan bahwa jaminan atau *assurance*, yaitu berupa

kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Pada legalitas, terdapat jaminan bahwa produk layanan yang dikeluarkan Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya merupakan produk yang legal atau sah karena terdapat bukti *e-kitir* untuk produk kependudukan dan surat pernyataan bermaterai bagi produk non kependudukan, selain itu disahkan juga menggunakan stempel yang berlaku. Terkait jaminan kepastian biaya, Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya menjamin bahwa tidak ada pemungutan biaya dalam proses pelayanan. Dengan demikian kesimpulan hasil diatas bahwa pada Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya berdasarkan dimensi *Assuuurance* dapat dikatakan baik atau berkualitas.

5. *Empathy* (Empati)

Menurut Zeithamal, Parasuraman, dan Berry (1990) yang dikutip dalam (Dr. Hardiansyah, 2018) *Empahy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Untuk mengukur dimensi *Empahy* (Empati) dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahulukan Kepentingan Pemohon/Pelanggan

Mengutamakan kepentingan pelanggan atau pemohon dibandingkan kepentingan pribadi, serta mempunyai masyarakat harus menjadi prinsip bagi seorang aparatur negara atau penyedia layanan. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, Petugas Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya masih melayani Pelayanan Publik yakni Kependudukan dan Non Kependudukan meskipun sudah lewat dari jam operasional Kantor. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Bapak Junaedi selaku Kasi Pemerintahan di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya:

"Kalau itu masalah loyalitas. Teman-teman pelayanan, jadi kalau istirahat itu mbk gantian jadi pelayanan gak sampai kosong. Loyalitas tinggi disini mbk. Banyak mbk pelayanan tambahan contoh pelayanan padat karya, itu juga diluar pekerjaan teman-teman pelayanan. Di luar jam kerja juga kita mbk, selasa kan pelayanan malam. Itu diluar jam kerja kan mbk, seharusnya kita berkumpul bersama keluarga kan mbk. Tapi kita sempatkan untuk masyarakat" (Hasil wawancara Kamis, 28 Desember 2023)

b. Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Terkait keramahan Petugas, Ibu Dewi selaku masyarakat yang mengurus Pindah Dalam Kota dan Perubahan Biodata di KTP, sebagai berikut:

"Ramah sekal.. aku buka pintu sudah disambut mau ngurus apa bu, kayak ini tadi langsung disuruh menghadap sama mas Dedi dan dilayani langsung" (Hasil wawancara Senin, 15 Januari 2024)

c. Petugas Melayani Dengan Sikap Sopan Santun

Sopan dan santun merupakan etika yang perlu di jaga bagi setiap manusia, tak terkecuali petugas Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya dalam melayani pelanggan atau pemohon, jika pegawai pelayanan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang sopan dan santun. Berkaitan dengan sikap sopan dan santun, Mulyo Suparno yang melakukan permohonan SKAW (Surat Keterangan Ahli Waris) dan Akta Kelahiran di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, beliau menyatakan:

"Petugas melayani dengan sopan dan santun sekali. Sampai masuk itu saya ditanya mau ngurus apa" (Hasil wawancara Jum'at, 05 Januari 2024)

d. Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Bisa juga pengguna layanan yang mempunyai ekonomi tinggi atau keluarga yang berada seperti Polisi, Tentara, dll. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Terkait dengan pelayanan petugas yang tidak diskriminatif atau membeda-bedakan, Ibu Dyah selaku Lurah di Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya mengatakan:

"Setau saya endak. Malah wong-wong ndukuran seng gayaneh semena-mena karena mereka merasa dia Polisi, Tentara. Seakan-akan bisa dilayani lebih dulu, ya tidak bisa, semua itu sama rata. Pokok eh seng teko disek, berkas eh lengkap yo langsung dilayani. Kalau datang lebih dulu, tapi berkas tidak lengkap ya otomatis dia harus pulang. Intinya kami melayani sesuai dengan kelengkapan berkas dan dia kapan datang. Karena kan kalau gak salah tuh si ada nomor antrian. Jadi orang datang ada nomer antriannya" (Hasil wawancara Jum'at, 29 Desember 2023)

e. Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan

Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh petugas layanan. Terkait dengan sikap petugas Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya dalam melayani pengguna layanan, Ibu Dewi selaku masyarakat yang mengurus Pindah Dalam Kota dan Perubahan Biodata di KTP, sebagai berikut:

"Aku tuh dulu perna kesini terus dilayani sama masnya yang pakai kacamata aku curhat gitu ke beliau. itu sama kayak keluhan KTP ku. Suamiku tuh mbk sudah pindah lama disini sendirian dan berkasnya itu sudah beres semua. Dari pihak kelurahan sana saya mau pindah itu ribet gitu mbk. nah sama masnya dijelasin kalau saya gak perlu kesana, ndak perlu cabut berkas juga. Di Kelurahan sini tuh enaknyanya gak malah bikin bingung masyarakatnya, karena sudah dijelasin sejelas-jelasnya" (Hasil wawancara Senin, 15 Januari 2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, disimpulkan bahwa Petugas Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya memiliki empati yang baik terhadap pengguna layanan atau masyarakat karena rela

mendahulukan kepentingan pengguna layanan atau masyarakat. Hal tersebut terlihat ketika petugas masih mau melayani, padahal sudah melebihi jam operasional Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. Petugas juga sangat ramah. Terbukti saat melayani pengguna layanan atau masyarakat dengan senyum dan ramah. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Mulyawan (2016) mengatakan bahwa dalam proses pelayanan terjadi interaksi antara dua kepentingan, yaitu instansi dengan masyarakat dimana melakukan posisi tawar menawar, tetapi dalam realitasnya pejabat pemerintah sering kali mempunyai posisi yang lebih tinggi sehingga membuat pihak organisasi pemerintah memiliki kekuasaan lebih untuk melakukan apa saja, baik itu pelayanannya memuaskan orang yang dilayani atautidak. Selain itu, petugas juga sangat sopan dan santun, dibuktikan pada saat melayani, baik sikap dan tutur kata dalam melayani sangatlah sopan. Sesuai dengan apa yang dikatakan Gasperz (1997) yang dikutip dalam (Along et al., 2020), dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya petugas juga dirasa tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan, seluruh pengguna layanan dilayani dengan cara dan sikap yang sama tanpa membedakan.

Terakhir, petugas Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya juga mampu menghormati setiap pengguna jasa yang datang. Dengan demikian kesimpulan diatas menunjukkan bahwasanya Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya berlandaskan pada dimensi *Empahty* dapat dikatakan baik atau berkualitas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, ditinjau dari indikator-indikator pelayanan yang ada menunjukkan bahwa dimensi *Reliability*, *Assurance*, dan *Empahty* sudah berjalan dengan baik. Namun, pada dimensi *Tangibel* menunjukkan hasilnya belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, mengingat kenyamanan area pelayanan yang terbatas dan sempit, selain dari itu juga kursi tunggu bagi pemohon lain yang antri juga terbatas. Sehingga membuat masyarakat berdiri untuk menunggu antrian. Sedangkan dimensi *Responsiviness* juga sudah dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari pengguna jasa terhadap indikator pada dimensi *Responsiveness*. Namun terdapat indikator yang belum terlaksana tepat waktu, dikarenakan ketidaklengkapan berkas dari pemohon atau masyarakat untuk melakukan permohonan berkas yang diharapkan, padahal petugas atau penyelenggara layanan sudah mengarahkan dan memberikan informasi.

Referensi

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1), 1–8.
- Along, A., Sanggau, K., & Barat, K. (2020). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. 6(1), 94–99.
- Awalia, S. N. (2021). Public Relations Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Skripsi*, 3(1996), 6.
- Dhimas Ginanjar. (2023). Pungli Dilakukan ASN Surabaya, Tenaga Kontrak Ditarik Rp 15 Juta.
- Hardiansyah, M. S. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Esti Widiyana. (2023). Oknum ASN Kelurahan di Surabaya Diduga Tarik Pungli Surat Petok Rp 30 Juta.
- Eva risnawati, M.Uhaib Ad'ad, A. N. H. (n.d.). *kualitas pelayanan publik di kelurahan alalak selatan kecamatan banjarmasin utara kota banjarmasin*.
- Jayanti, N. D. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Lestari, R. A. (2019). Dinamika Governance. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1).
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis (3rd ed.)*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*, 14.
- Putri Lusy Riadina. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Registratie*, 4(April).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif* (Alfabeta). Bandung.
- Yusman, A. F., & Yateno, Y. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Digital Payment Dana pada Mahasiswa FEB UM Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(2), 278–299. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i2.600>