

# **Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukolio Kota Surabaya**

Kornelius Ferland Saputra Waru<sup>1</sup>, Endang Indartuti<sup>2</sup>, Indah Murti<sup>3</sup>.

Email: [selyswaru@gmail.com](mailto:selyswaru@gmail.com)<sup>1</sup>, [endangindartuti@untag-sby.ac.id](mailto:endangindartuti@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>,  
[endah@untag-sby.ac.id](mailto:endah@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas  
17 Agustus 1945 Surabaya

## **ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, adalah penelitian dengan tujuan supaya bisa menjelaskan dan mendeskripsikan kejadian yang ada di lapangan dengan menyajikan data secara terstruktur, aktual dan akurat terkait kebenaran kejadian di lokasi. Cara mengumpulkan data yang digunakan melalui cara observasi, wawancara dokumentasi. Narasumber pada observasi yaitu Kepala bagian pelayanan umum, pegawai pelayanan umum dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa yang menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan publik di kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dipengaruhi oleh sejumlah aspek yang dimiliki pada dimensi Tangible, Reliability yang masih belum sinkron pada standar pelayanan. begitupun aspek yang belum berjalan sinkron dengan standar pelayanan tersebut adalah; Tangible (bukti fisik) yaitu kekurangan kenyamanan tempat pelayanan yang disebabkan oleh pendingin ruangan yang rusak, Reliability yaitu belum semua pegawai pelayanan bisa mengoperasikan alat bantu yang tersedia di ruang pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Sukolilo kota Surabaya yaitu masalah kualitas dengan kuantitas sumber daya manusia, serta masalah sarana dan prasarana.

**Kata Kunci :Kecamatan Sukolilo, Kualitas Pelayanan Publik**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diberikan aparatur memiliki fungsi esensial pada mempersembahkan pelayanan publik. Menurut UU Ketenagakerjaan No. 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa “Negara harus melayani masyarakat juga penduduk demi melengkapi hak-hak dasar dan kebutuhannya pada sistem pelayanan publik. Pelayanan yang dimandatkan UUD 1945, menjadi amanat menciptakan keyakinan pada Pelayanan publik yang dikasih pemberi pelayanan adalah pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan tujuan juga keinginan warga negara dan penduduk demi peningkatan pelayanan publik.

Dalam menyambut era pengembangan berlanjut, bangsa Indonesia diharapkan bisa menjadi warga modern, makmur, seimbang, dan bebas. Situasi tersebut adalah target dari bangsa Indonesia yang terlampir dalam UUD 1945 bahwa memajukan kesejahteraan umum, maka pemerintah Indonesia melakukan program di pembangunan di semua aspek ekonomi, sosial-politik, ataupun budaya. Ketika menjalankan pelayanan publik, pemerintah sebaiknya dapat meningkatkan kualitas serta mampu menjaga pengadaan pelayanan publik beserta azas-azas umum pemerintahan supaya bisa mengasih penjagaan untuk semua masyarakat, yang sepadan pada kebijakan menteri pendayagunaan aparatur negara, mengenai petunjuk dalam melakukan pelayanan publik yang menegaskan bahwa semua jenis pelayanan yang disediakan lembaga pemerintah dipusat, daerah dan dibidang BUMN dan jasa, baik untuk usaha pemenuhan kepentingan warga negara ataupun dalam bentuk penerapan ketentuan kebijakan perundang-undangan, tercantum pada jajaran pemerintah kecamatan, dimana cara mencukupi keperluan warga negara pada sektor administrasi kependudukan misalnya, pembuatan KK, KTP, pembuatan kartu domisili dan lain sebagainya..

Memberikan layanan yang maksimal dan memuaskan dan yang sudah ditetapkan patut menjadi faktor yang harus di cermati, karena sekarang kadang kala kita kualitas layanan yang minim. Meskipun tidak sesuai yang diinginkan warga. Hal serupa juga terjadi pada pemerintah kecamatan Sukolilo kota Surabaya, sebagai pemberi pelayanan kepada pengguna layanan. Dalam melayani warganya, Pemerintahan Kecamatan pun belum terluput dari persoalan yang berkenaan pada keadaan pelayanan yang belum maksimal.

Hasil observasi yang dilakukan, penulis menjumpai permasalahan mengenai pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu masalah sarana dan prasarana yang ada di kantor kecamatan sukolilo ialah AC sudah rusak atau mati, dan masalah lain yang dilihat juga yaitu kapasitas pegawai dalam mengoperasikan alat bantu yang tersedia di ruang pelayanan kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Survei ini dipilih demi memberikan data penggunaan lahan yang teratur, terkini dan akurat. Penelitian deskriptif yang baik berupaya mendeskripsikan, menjelaskan, mendeskripsikan dan memberikan jawaban menyeluruh terhadap permasalahan yang dihadapi dengan mempelajari seseorang, kelompok, atau peristiwa secara mendetail. Dalam penelitian kualitatif, orang sebagai alat penelitian dengan hasil tertulis berbentuk kata-kata dan pernyataan yang sama dengan situasi kehidupan nyata. Penelitian kualitatif berupaya mengungkap kebenaran mengenai kualitas pelayanan publik di kawasan Sukolilo Kota Surabaya.

## **Pembahasan .**

### **1. Kualitas pelayanan publik di kecamatan sukolilo**

Kualitas pelayanan publik di kecamatan sukolilo di ukur memakai teori dari Zeithaml dkk, yaitu kualitas pelayanan dapat diukur oleh lima dimensi yaitu; Tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati).

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

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu melakukan transformasi atau perbaikan yang berpusat pada kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini aspek visual dilihat dari penampilan karyawan ketika mengerjakan pekerjaan, kenyamanan tempat kerja, kemudahan proses kerja, kedisiplinan di telinga pekerja saat melakukan pekerjaan. kemudahan akses kepada pelanggan pada saat meminta pelayanan dan menggunakan alat dalam pelayanan. Kualitas pekerjaan di wilayah Sukolilo masih rendah. Dianggap belum lengkap karena beberapa parameter tidak sesuai dengan standar kerja. kenyamanan tempat saat Anda melakukan pekerjaan. Masalah ini

disebabkan oleh rusaknya AC sehingga membuat suhu udara menjadi panas. Tentu saja hal ini akan menimbulkan para karyawan tidak nyaman. .

### *B. Reliability (Kehandalan)*

Kehandalan merupakan kemampuan pegawai ketika mengasihkan pelayanan yang cepat dan memuaskan, sehingga dalam melaksanakan dimensi ini pegawai mesti memiliki kehandalan ketika melaksanakan pelayanan. Indikator pada dimensi reliability adalah kecermatan pegawai ketika meladeni pelanggan, mempunyai standar pelayanan yang jelas, kapasitas petugas saat memanfaatkan alat bantu, dan keahlian aparat ketika mengoperasikan alat bantu.

Kantor Pelayanan Publik dan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya menggunakan seluruh indikator kredibilitas khususnya mengenai keakuratan pegawai dalam bekerja. Sistem tersebut telah diterapkan dengan cermat, dan Kantor Kecamatan Sukolilo memiliki etos kerja yang jelas. Hal ini berkaitan dengan kemampuan dan ketrampilan para pegawai dalam menggunakan peralatan yang ada di perusahaan, hal ini memperlihatkan bahwa tidak sedikit pegawai yang tidak mampu dan berkompoten dalam menggunakan peralatan di industri seperti bekerja. perekam kartu identitas dan perangkat lainnya.

Persoalan diatas seharusnya sebagai kepedulian penyedian layanan untuk memaksimalkan kapasitas pegawai pelayanan supaya berlangsung sinkron dengan tujuan yang benar jika pegawai pelayanan memiliki keahlian dan kemampuan yang baik selama melayani pelanggan .

### *C. Responsiveness (daya tanggap)*

Feedback atau tanggapan berarti memberikan tanggapan yang positif, tepat waktu dan tanggap dalam menangani segala keluhan pelanggan. Umpan balik dan respon pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan proyek, jika pelaksanaan proyek dilandasi oleh kualitas, kemauan dan kewajiban dalam melakukan proyek dengan baik. maka akan terjadi peningkatan kualitas kerja. Pengujian kualitas pelayanan di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dan bagian daya tanggapnya terdiri dari beberapa aspek, seperti respon terhadap pelayanan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pekerjaan, kecepatan perwakilan untuk mematikan pekerjaan, kecepatan penyediaan.

pekerjaan. Penerapan aspek-aspek tersebut dilakukan semaksimal mungkin di wilayah Sukolilo, yaitu dengan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan.

#### *D.Assurance (Jaminan)*

Dimensi assurance adalah jaminan yang disediakan pegawai pelayanan untuk pelanggan baik berbentuk biaya ataupun waktu. Dimensi assurance memiliki beberapa indikator seperti jaminan tepat waktu, jaminan biaya dan jaminan legalitas. Kantor kecamatan Sukolilo telah memberikan jaminan biaya waktu dan legalitas dan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di kecamatan sukolilo.

Penilaian jaminan oleh pelanggan di kantor kecamatan Sukolilo kota Surabaya sudah beroperasi dengan baik sesuai prosedur pelayanan. Hal ini bisa dilihat pada jaminan waktu aparat pelayanan mampu menjamin waktu untuk pelanggan mengenai kepentingan yang dibutuhkan pelanggan, contohnya perekaman Ktp, petugas bisa memberikan jaminan waktu maksimal 10 menit.

Untuk jaminan biaya yang disediakan pegawai pelayanan untuk pelanggan sudah terjamin karena di kantor kecamatan Sukolilo tidak ada pungut biaya untuk pengurusan administrasi kependudukan.

#### *E.Empathy(empati)*

Setiap kegiatan pelayanan membutuhkan adanya kesadaran dan pengertian untuk kebersamaan pendapat dan keperluan akan suatu hal yang berhubungan dengan pelayanan. Perhatian yang diberikan petugas layanan kepada pelanggan adalah bentuk kualitas pelayanan publik yang baik oleh aparat pelayanan ketika melaksanakan kegiatan pelayanan. Dimensi ini memiliki indikator adalah mengutamakan kebutuhan pelanggan, agen melayani dengan ramah dan hormat, karyawan melayani tanpa diskriminasi, dan agen meladeni juga memperlakukan semua masyarakat dengan hormat..

Aspek pengukur yang dipakai, indikator tersebut sudah diterapkan oleh kantor kecamatan sukolilo kota surabaya. Keramahan merupakan salah satu aspek utama keberhasilan pada bidang pelayanan publik. Misalnya dengan cara menyapa dan tersenyum kepada pelanggan, dengan demikian pelanggan akan merasa dihargai dan pasti muncul kenyamanan melalui pelayanan yang disediakan oleh aparat.

## **2.Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik**

### 1. Sumber daya manusia

pemberian layanan yang maksimal untuk pengguna layanan sangat diperlukan petugas yang sesuai.Untuk kualitas dari pegawai juga masih kurang,karena tidak semua pegawai pelayanan yang bisa mengguna alat bantu yang tersedia di ruang pelayanan,misalnya alat perekam ktp,komputer.jadi ada petugas yang merangkat pekerjaan.

### 2. Sarana dan Prasarana

Kondisi sarana dan prasarana pada pelaksana pelayanan publik seharusnya terpenuhi secara maksimum untuk keperluan masalah pelayanan supaya bisa mewujudkan kondisi nyaman kepada pengguna pelayanan. Misalkan AC yang yang tidak berfungsi atau mati yang menyebabkan ruangan menjadi panas dan petugas dan pengguna layanan pasti akan merasa gerah dan kurang nyaman.

## **Kesimpulan**

Berlandaskan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilaksanakan terkait kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya bisa mengambil kesimpulan menjadi :

#### a) Tangible (bukti fisik)

Pengukuran kualitas pelayanan publik di kecamatan Sukolilo pada dimensi tangible menunjukkan jika kualitas pelayanan lagi kurang.Dikarenakan AC yang yang sudah tidak berfungsi lagi.

#### b) Reliability (kehandalan)

Dimensi Reliability juga masih kurang dibagian kapasitas pegawai memanfaatkan alat bantu serta keahlian pegawai jugamemanfaatkan alat bantu masih kurang.

#### c) Responsiveness (daya tanggap)

Pada dimensi responsiveness kecamatan sukolilo sudah sangat baik,mulai dari proses pelayanan yang cermat tepat waktu supaya pengguna layanan merasa nyaman.

d) Assurance (jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan di kecamatan sukolilo pada dimensi assurance sudah menunjukkan apabila aparat sudah mengasihikan jaminan tepat waktu,biaya pada pelayanan.

e) Empathy (empati)

Pegawai di kantor kecamatan sukolilo melayani pelanggan sudah ramah,sopan dan tidak diskriminatif,artinya aparat pelayanan tidak membeda-bedakan pelanggan yang membutuhkan pelayanan.

f) Faktor penghambat kualitas pelayanan publik

Faktor penghambat yang mempegaruhi kualitas pelayanan publik di kecamatan Sukolilo yaitu, sumber daya manusia juga sarana dan prasarana.Sumber daya manusianya yaitu karena belumseluruh pegawai pelayanan yang bisa mengoperasikan alat bantu yang tersedia pada ruang pelayanan,misalnya alat perekam ktp, komputer.jadi ada petugas yang merangkat pekerjaan.Sedangkan untuk sarana dan prasarananya adalah AC rusak yang menyebabkan ruangan menjadi panas dan petugas dan pengguna layanan pasti akan merasa gerah dan kurang nyaman.

## 5.2.Saran

Bersumber pada hasil penelitian hingga peneliti bisa menyampaikan saran diantaranya:

- 1) Butuh adanya pengembangan kualitas dan kuantitas pegawai didalam penggunaan alat bantu yang ada di ruang pelayanan kecamtan sukolilo kota surabaya
- 2) Perbaiki fasilitas kenyamanan berupa pendingin ruangan yang ada di ruangan pelayanan agar bisa berfungsi kembali dan dapat digunakan,demi kenyamanan petugas dan pengguna layanan

## REFERENSI

- Dahlan, D., Hasim, D., & Hamdan, H. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Ad'ministrare*, 4(2), 69-75.
- Forasidah, F. (2022). Quality Of Public Services At The Office Of The East Banjarmasin Sub-District. *Int ernational Journal Of Social Science, Education, Communication And Economics (Sinomics Journal)*, 1(4), 353-368.
- Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(2), 216-227.
- Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(2), 216-227.
- M., & Jumali, M. A. (2021, September). The Influence Of Infrastructure And Supervision Facilities On Employee Performance And Public Service Quality (Case Study Of Bantaeng District). In *Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5-8, 2021, September* (Pp. 3055-3062).
- Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Miinahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Suwendra, I. W. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan. Nilacakra.