

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KELURAHAN SIDOTOPO WETAN**

***PUBLIC SERVICE QUALITY  
IN SIDOTOPO WETAN URBAN VILLAGE***

**Azizah Fitri Azarah**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

[azarahazizah@gmail.com](mailto:azarahazizah@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik yang ada di Kelurahan Sidotopo Wetan dengan metode penelitian Kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan observasi. Analisis data melalui prosedur reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public di Kelurahan Sidotopo Wetan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Diantara 5 dimensi tersebut, Kelurahan Sidotopo Wetan sudah memenuhi 3 syarat dari Kualitas Pelayanan yang baik yaitu dimensi *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Dimensi, Pelayanan Publik*

**ABSTRACT**

*This study aims to identify, describe and analyze the quality of public services in the Sidotopo Wetan Village using qualitative research methods. Data collection techniques in this study used interview and observation techniques. Data analysis through data reduction procedures, data presentation and conclusion. The results of the study show that the quality of public services in Sidotopo Wetan Village has been going well according to Zeithaml, Parassuraman & Berry (in Hardiyansyah, 2011: 11), service quality can be assessed based on five dimensions which include physical evidence (tangibles), reliability (reliability) , responsiveness, assurance, and empathy. Among these 5 dimensions, Sidotopo Wetan Village has fulfilled 3 requirements of good service quality, namely the dimensions of Reliability, Responsiveness and Assurance.*

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

**A. PENDAHULUAN**

Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (KAMARUDDIN SELLANG & H. ABD. RAZAK USENG, t.t.). Banyak penelitian membuktikan bahwa pelayanan public di Indonesia masih sangat kurang, itu bisa dilihat dari banyaknya komplain yang setiap hari diterima oleh

pemerintah terkait dengan buruknya pelayanan publik yang ada di Indonesia. Kinerja pemerintahan untuk pelayanan publik akan selalu dilihat buruk oleh masyarakat jika tidak ada peningkatan dalam kinerja mereka. Pemerintah harus meningkatkan rasa tanggungjawab, disiplin, professional, berdayaguna dan teliti sebagai penyedia layanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat karena masyarakat berperan besar dalam membandingkan kriteria evaluasi kepuasan dan kualitas pelayanan.

Kelurahan merupakan ujung tombak dalam struktur pemerintahan terbawah yang langsung berhubungan dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan. Wilayahnya masuk dalam bagian wilayah kecamatan yaitu sebagai perangkat kecamatan yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di wilayah kelurahan tersebut. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah yang menjadi salah satu dari pelaksana pelayanan publik. Instansi pemerintah daerah seperti Kelurahan Sidotopo Wetan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik.

Pemerintah Kota Surabaya telah banyak mengeluarkan berbagai inovasi untuk pelayanan publik salah satunya adalah Klampid. Klampid merupakan salah satu inovasi pelayanan publik secara online sekaligus perwujudan dari good governance yang dapat memudahkan masyarakat untuk memproses berbagai layanan administrasi kependudukan terkait kepengurusan Akta lahir, akta mati, pindah keluar, pindah masuk, pecah kk, cetak ulang kk, dsb secara mandiri dan dapat diakses dimanapun melalui handphone.(Aldi dkk., 2022) .Klampid sudah di implementasikan sejak tahun 2015 dan sudah membantu banyak masyarakat Kota Surabaya untuk kepengurusan administrasi kependudukan. Klampid didukung oleh Peraturan Walikota Surabaya No.5 Tahun 2013 tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Klampid juga didukung dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dan didukung oleh Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang didalamnya secara umum mengatur tentang tatacara, persyaratan masing-masing pelayanan administrasi kependudukan serta sanksi administrasi. Dengan inovasi Klampid, masyarakat Surabaya dapat lebih mudah mengelola dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Manfaat lain yang dapat dirasakan adalah penduduk dapat mengelola dokumen kependudukan jauh lebih cepat daripada sebelum inovasi ini diperkenalkan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis di Kelurahan Sidotopo Wetan, masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui atau belum paham cara penggunaan Klampid sehingga mereka masih datang ke kantor kelurahan untuk mengurus adminstrasi kependudukan secara manual. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya No.5 Tahun 2013 tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi penggunaan klampid sudah menjadi salah satu syarat untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Surabaya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap salah satu staff kelurahan bahwa sudah pernah diadakan kegiatan sosialisasi mengenai Klampid terhadap rt yang ada di Kelurahan Sidotopo

Wetan. Saat diadakan sosialisasi tersebut juga ada beberapa kader ksh yang ikut dalam kegiatan sosialisasi, tetapi pada kenyataannya masyarakat masih banyak yang belum memahami Klampid ini.

Kelurahan Sidotopo Wetan masih memiliki banyak kekurangan di dalam pelaksanaan Klampid ini, minimnya pemahaman masyarakat Kelurahan Sidotopo Wetan terhadap teknologi menjadi salah satu kekurangan yang sangat kentara. Maka dari itu petugas kelurahan selalu menghimbau warga untuk membawa gadget jika mempunyai agar bisa diajari untuk mengaplikasikan Klampid secara mandiri untuk bisa melakukannya sendiri di rumah jika di kemudian hari ingin mengurus adminduk. Selain itu kurangnya sosialisasi terhadap rt, rw dan kader juga menjadi salah satu hal yang menghambat perkembangan Klampid ini. Masyarakat diharapkan untuk dapat mengerti dan memahami Klampid tetapi jarang ada sosialisasi untuk Klampid tersebut. Maka dari itu perlu diadakannya sosialisasi lanjutan bagi para pengurus kampung agar warga tidak perlu lagi datang ke kelurahan untuk mengurus adminduk karena seharusnya sudah bisa dikerjakan mandiri melalui handphone di rumah.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. (Rijal Fadli, 2021). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan juga Masyarakat Kelurahan Sidotopo Wetan. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dan observasi. Analisis data melalui prosedur reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). (Along, 2020)

Pada penelitian ini dimensi *Tangibles* belum sepenuhnya baik, hal ini dapat dibuktikan dengan kondisi kelurahan yang masih sempit dan juga tidak adanya wifi yang mempermudah jalannya pelayanan, selain itu terbatasnya computer dan juga printer menjadi factor utama dalam tbukti fisik ini. Dimensi *Reliability* sudah berjalan baik, hal ini dapat dilihat dari handalnya petugas kelurahan dalam menjalankan pelayanan yang ada di Kelurahan Sidotopo Wetan. Dimensi *Responsiveness* Kualitas pelayanan sudah baik sesuai dengan keinginan dan harapan, terlihat dari sikap petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan pada saat melakukan proses pengurusan administrasi kependudukan. Dimensi *Assurance* Kualitas pelayanan dari jaminan sudah baik, dilihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani masyarakat dan ketepatan waktu

dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan masyarakat. Dimensi *Empathy* belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari perilaku petugas kelurahan yang masih sering debat dengan masyarakat mengenai kepengurusan administrasi kependudukan.

#### **D. KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan di Kelurahan Sidotopo Wetan umumnya sudah berjalan baik seperti yang dapat dilihat dari hasil pembahasan diatas yaitu dimensi *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* yang sudah baik. Sebaliknya diharapkan pada dimensi *Tangibles* dan *Empathy* agar dapat diperbaiki seperti sebagaimana mestinya agar kualitas pelayanan dii kelurahan Sidotopo Wetan dapat berjalan dengan lebih baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aldi, M., Sumarno, P., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50–56. <https://doi.org/10.22225/jcpa.2.2.4907.50-56>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Dalam *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).
- KAMARUDDIN SELLANG, & H. ABD. RAZAK USENG. (t.t.). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal.Umsrappang.Ac.Id*.
- Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>