

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN RANOMUT KECAMATAN PAAL DUA KOTA MANADO

Ratag Beny Sujono Wilem¹

Markus Kaunang²

Johannis Kaawoan³

Abstrak

Mewujudkan kualitas pelayanan publik agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintahan yang dimana harus adanya ketanggapan untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat yaitu dalam penyelesaian pengurusan administrasi sesuai dengan waktu standar oprasional yang telah ditetapkan serta tepat dimana ketepatan dalam hal kejelasan informasi terhadap kelengkapan-kelengkapan administrasi yang harus diketahui. Tujuan dalam penulisan ini terbagi menjadi dua yaitu untuk memenuhi syarat yang diperlukan guna meraih gelar sarjana dan tujuan lainnya yaitu untuk mengetahui pemasalahan yang diangkat dalam skripsi ini. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model Miles & Huberman (dalam Sugiono, 2012), yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa dapat dilihat belum dikatakan memberikan sebuah pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam proses pelayanan pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga dimana belum adanya sebuah cerminan pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan berwujud dalam hal menunjang pelayanan kepada masyarakat. Karena itu peneliti menyarankan agar pemerintah harus adanya ketanggapan memberikan pelayanan secara cepat, kecermatan dalam memberikan pelayanan harus lebih cermat dan ditingkatkan dan harus mengevaluasi pelayanan yang diberikan dalam hal berwujud terhadap sarana dan prasarana.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik

¹*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.*

²*Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi.*

³*Sekretaris Penguji/Pembimbing Skripsi*

Pendahuluan

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi. Hal-hal demikian yang seharusnya dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu pola standar pelayanan publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah menitik beratkan harus adanya kejelasan tentang waktu, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh kualitas dalam pelayanan publik dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 bahwa penyelenggara publik menyediakan sarana prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggara publik memberikan pelayanan yang berkualitas

sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik

Sehingga negara yang menganut sistem demokrasi mengharuskan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan harus membuka diri terhadap hak masyarakat untuk dapat memperoleh kualitas berkaitan dengan pelayanan publik dikarenakan kebutuhan masyarakat yang sangat besar khususnya terhadap proses yang meliputi pengurusan administrasi sehingga dapat timbulnya sebuah rasa kenyamanan serta kepuasan masyarakat terhadap proses kegiatan pelayanan. Pelayanan publik juga termasuk dalam unsur penyelenggaraan pemerintahan yang baik *good governance* yaitu berkaitan dengan keterbukaan dan pertanggung jawaban aparatur pemerintah dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga pemerintah seharusnya menjalankan fungsi-fungsinya dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal sesuai prinsip-prinsip *good governance*. Berkaitan dengan pemerintahan maka fungsi pemerintah yakni memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh sebab itu pemerintah dalam menjalankan fungsinya tidak terlepas dari harus adanya kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal. Dimana pelayanan publik harus menitik beratkan pada hak-hak masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan berkualitas yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam hal ketanggapan pemerintah memberikan pelayanan secara cepat berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan administrasi harus sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan dan tepa harus adanya

kejelasan informasi yang berkaitan dengan kelengkapan-kelengkapan kepengurusan administrasi dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan meliputi kecermatan sebagai pemberi layanan dan jaminan keramahan aparatur, serta empati dimana sikap tegas aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi, juga berwujud dalam hal sarana prasarana diruang tunggu seperti kursi, meja, pendingin ruangan ac, dan genset yang harus memadai sebagai fasilitas penunjang pelayanan kepada masyarakat. Sehingga hal demikian dalam proses memberikan pelayanan pemerintah harus maksimal khususnya tidak menghabiskan banyak waktu dalam proses pengurusan pelayanan dan sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat mendapatkan sebuah service yang berkualitas berkaitan dengan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintah di kantor kelurahan ranomut.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor.73 Tahun 2005 Mengenai Kelurahan, sehingga dengan peraturan tersebut mengharuskan aparatur pemerintah kelurahan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Begitu pula dengan pemerintah kelurahan ranomut kecamatan paal 2 kota manado sebagai pemerintah yang berwenang dan bertugas untuk dapat memberikan sebuah jaminan kualitas dalam pelayanan publik kepada masyarakat khususnya

mengenai proses kepengurusan administrasi wilayah kelurahan seperti halnya dalam proses mengurus surat rekomendasi kartu keluarga. Hal-hal demikian yang harus di penuhi oleh pemerintah agar dapat memberikan cerminan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sehingga dapat tercipta rasa kepuasan ketika melakukan pengurusan yang menyangkut dengan pelayanan publik di kantor kelurahan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Pemerintah Kelurahan. Maka dari itu agar dapat memberikan sebuah jaminan pelayanan yang berkualitas pemerintah

kelurahan ranomut menetapkan seksi-seksi yang khusus dalam struktur organisasi sehingga mempermudah memberikan pelayanan kepada masyarakat didalam struktur organisasi pemerintah kelurahan ranomut terdiri dari Lurah sebagai kepala kelurahan dan sekretaris kelurahan, juga beberapa seksi yang dibentuk dalam proses kepengurusan menunjang pelayanan publik kepada masyarakat.

Ketika mengurus hal tersebut belum dapat dikatakan memberikan sebuah pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam proses pelayanan pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga dimana belum adanya sebuah cerminan pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan berwujud dalam hal menunjang pelayanan kepada masyarakat. Ketanggapan, dimana aparatur pemerintah kelurahan harus memberikan sebuah kualitas pelayanan yang menitik beratkan pada kesanggupan untuk membantu

menyediakan pelayanan secara cepat serta tepat sesuaikepentingan dan kebutuhan masyarakat dalam halproses waktu pengurusan administrasi harus sesuai dengan standar oprasional yang telah ditetapkan serta ketepatan soal kejelasan kelengkapan informasi prosedur pelayanan yang harus diketahui. Tetapi kenyataannya dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga terkadang tidak sesuai dengan waktu pengurusan administratif sesuai standar oprasional yang telah ditetapkan dimanaproses pengurusannya yang sebenarnya dapat diselesaikan dalam waktu 30 menit sesuai standar oprasional akan tetapi terkadang dalam proses penyelesaiannya bisa mencapai berhari-hari dan juga belum adanya ketepatan terhadap kejelasan informasi mengenai syarat-syarat ataupun prosedur kelengkapan administrasi yang harus diketahui oleh masyarakat, dimana media publikasi dan sosialisasi dari pemerintah tentang prosedur informasi yang kurang diketahui sehingga dalam proses kegiatan pelayanan publik masyarakat di bebani terhadap kelengkapan-kelengkapan administrasi ataupun prosedur-prosedur yang harus dipenuhi untuk dapat mengurus surat rekomendasi kartu keluarga.

Kehandalan, dimana kemampuan aparaturn pemerintah kelurahan harus dapat memberikan sebuah pelayanan yang meliputi kecermatan petugas dalam proses pelayanan administrasi dimana aparaturn pemerintah kelurahan sangat dibutuhkan kecermatan sebagai penyedia pelayanan dan jaminan keramahan aparaturn kelurahan untuk dapat memberikan pelayanan dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga serta empati dimana sikap tegas petugas untuk dapat mengontrol maupun menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan yang

telah ditetapkan. Tetapi kenyataannya aparaturn kelurahan belum dapat dikatakan profesional dikarenakan dalam proses memberikan pelayanan administrasi khususnya dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluargatidak adanya kecermatan dari petugas dimana sering kali adanya salah pengetikan dalam pembuatan surat rekomendasi dan belum adanya jaminan keramahan aparaturn pemerintah kelurahan dalam menanggapi keluhan masyarakat seringkali tidak adanya respon maupun sikap yang kurang baik yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan serta seringkali tidak adanya sikap tegas dari aparaturn dimana dalam memberikan pelayanan adanya sikap diskriminatif dalam pengurusan berkas administrasi. Secara Berwujud, dimana aparaturn pemerintah kelurahan harus memberikan sebuah kualitas pelayanan meliputi sarana prasarana diruang tunggu yang harus memadai dalam rangka proses kegiatan pelayanan publik. Tetapi dalam kenyataannya dimana pemerintah kelurahan belum dapat dikatakan memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas berkaitan dengan pelayanan publik dikarenakan tempat ruang tunggu yang kurang memadai dikarenakan kurangnya sarana prasarana fasilitas penunjang seperti kursi di ruang tunggu yang masih kurang, meja yang terbatas, tidak adanya fasilitas pendingin ruangan dan tidak adanya genset dalam rangka proses kegiatan pelayanan publik sehingga belum adanya rasa kenyamanan dan juga cerminan sebuah rasa kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimanakualitaspelayanan publik di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado? Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui ketanggapan, Kehandalan, dan berwujud dalam memberikan pelayanan, meliputi:

1. Ketanggapan secara cepat yaitu pengurusan harus sesuai dengan waktustandar oprasional pelayanan, serta tepat terhadap kejelasan media informasi dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga
 2. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang meliputi kecermatan dalam proses pelayanan, jaminan keramahan petugas sebagai penyedia layanan, dan empaty sikap tegas dalam menjalankan pelayanan
 3. Berwujud terhadap kualitas sarana prasarana ruang tunggu seperti kursi,meja, pendingin ruangan ac, dan genset yang harus memadai
- Mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal 2 Kota Manado.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Sehingga dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Zeithami Parasuraman Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2014:135) Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governance Konsep kualitas pelayanan publik meliputi, yaitu:

- a. Ketanggapan: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat serta tepat terhadap keinginan konsumen.
- b. Berwujud: pelayanan berupa sarana fisik perkantoran meliputi ruang tunggu.

- c. Kehandalan: Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- d. Jaminan: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
- e. Empati: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Sedangkan kualitas pelayanan publik menurut Moenir (2005:205) antara lain :

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lain.

Negara dalam sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya maka peningkatan kualitas pelayanan akan semakin penting, sebab pelayanan publik sejak tahun 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, antara lain lahirnya kompetisi tingkat global dalam sektor pelayanan. Pelayanan publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responibilitas terhadap proses pelayanan publik, dan

juga melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional. Pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain, oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia dalam setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, pelayanan dapat dikatakan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Menurut Sinambela (2006:5), mengemukakan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Istilah good governance mulai dikenal luas di Indonesia sejak tahun 1990-an terutama seiring interaksi dengan negara-negara dan menyoroti kondisi objektif perkembangan ekonomi dan politik Indonesia. Secara umum governance adalah proses pembuatan keputusan dan proses bagaimana keputusan diimplementasikan atau tidak diberbagai tingkat pemerintahan. Wujud good governance sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergisan interaksi masyarakat dan pemerintah. Menurut Mas'ood (2005:150-151) mengemukakan bahwa

good governance adalah cita-cita yang menjadi visi setiap penyelenggaraan negara diberbagai belahan bumi, termasuk Indonesia. Secara sederhana good governance dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan pelayanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan, dan administrasinya bertanggung jawab pada publik. .

Bertolak dari prinsip-prinsip ini didapat tolak ukur dalam suatu pemerintah.

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kewenangan dan kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu, wilayah tersebut adalah wilayah yang beradab dibawah kekuasaan mereka. Begitu pula dengan pemerintah kelurahan sebagai wilayah administratif di pimpin oleh seorang lurah yang berstatus pegawai negeri sipil yang ditunjuk oleh walikota sebagai pemimpin di wilayah kelurahan. Ada pun tugas dan fungsi pemerintah kelurahan adalah :

- a. Melaksanakan segala kegiatan yang bertujuan untuk pemberdayaan masyarakat
- b. Memelihara prasarana dan fasilitas publik
- c. Memberi pembinaan pada lembaga lembaga kemasyarakatan
- d. Mengelola administrasi
- e. Memberi pelayanan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan ruanglingkupnya
- f. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Camat sesuai dengan kapasitasnya
- g. Menjadi penyelenggara terciptanya ketentraman dan ketertiban umum.

Menurut pasal 1 : 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005 mengemukakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat kerja

Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Dalam kamus bahasa Indonesia yang dikemukakan oleh Poerwadarmita (2005:615) mendefinisikan bahwa kelurahan adalah daerah kantor, rumah lurah. Sementara itu dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.73 tahun 2005 mengemukakan bahwa:

- a. Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan
- b. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati, walikota melalui camat
- c. Lurah diangkat oleh walikota / bupati atas usul camat dan pegawai negeri sipil

Pemerintah kelurahan perlu memiliki kemandirian, transparansi dan akuntabilitas publik yang cukup memadai, dalam interaksinya yang bersifat langsung dengan masyarakat di wilayah kerjanya sebagai unit pelaksana pemerintahan yang terendah di bawah kecamatan.

Kelurahan merupakan wilayah gabungan dari beberapa kepala lingkungan, kelurahan merupakan unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, adapun kelurahan merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan, dalam konteks otonomi daerah kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus pegawai negeri sipil dan kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa, berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif

dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono, (2012:47) penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithami Parasuraman Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2014:135) yang berfokuskan untuk mengetahui ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan, meliputi:

1. Ketanggapan secara cepat yaitu pengurusan harus sesuai dengan waktu standar operasional pelayanan, serta tepat terhadap kejelasan media informasi dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga
2. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang meliputi kecermatan dalam proses pelayanan, jaminan keramahan petugas sebagai penyedia layanan, dan empati sikap tegas dalam menjalankan pelayanan
3. Berwujud terhadap kualitas sarana prasarana ruang tunggu seperti kursi, meja, pendingin ruangan ac dan genset yang harus memadai

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi memberikan informasi tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ranomut, Kecamatan paal 2, Kota Manado. Dengan penelitian kualitatif informan penelitian dipilih secara Purposive, yaitu berkaitan dengan tujuan tertentu. Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat ditentukan informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Kelurahan (Ranomut)

2. Kepala seksi bidang pemerintahan
3. Kepala Lingkungan V dan VI
4. Masyarakat yang berkaitan dengan kepengurusan dalam pelayanan Publik yaitu, Yang mengurus Pembuatan Surat Rekomendasi Kartu Keluarga :7orang

Hasil Penelitian

Pemerintah Kelurahan Ranomut sebagai ujung tombak dalam memberikan sebuah kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang mengurus keperluan administrasi seperti halnya surat rekomendasi kartu keluarga dan kualitas sarana-prasarana yang ada, dimana pemerintah kelurahan sangat berperan penting dalam proses membantu menyediakan keperluan-keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor.73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, dan Peraturan Daerah Kota Manado Nomor. 6 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Pemerintah Kelurahan. Dalam mencerminkan kualitas pelayanan publik dikantor kelurahan ranomut bukan hanya semata-mata untuk berorientasi pada keuntungan semata dimana memberikan pelayanan yang seadanya saja tidak melihat kebutuhan-kebutuhan yang di perlukan oleh warga masyarakat untuk mendapatkan sebuah kualitas pelayanan publik dengan hasil yang baik dan maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu:

Ketanggapan dari petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dalam pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan serta tepat dalam hal kejelasan informasi kelengkapan

persyaratan-persyaratan administrasi sangat menentukan kualitas pelayanan itu sendiri, namun pada kenyataannya berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa petugas yang ada sering kali tidak konsisten dalam memberikan pelayanan, dikarenakan dalam proses mengurus surat rekomendasi tidak sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan sehingga mengurus waktu proses penyelesaian dan keterbatasan alat-alat penunjang seperti halnya kertas, dan tinta printer ketika kurang atau pun habis harus terlebih dahulu berkoordinasi dengan pihak kecamatan sebagai penyalur keperluan alat administrasi, sehingga dengan hal tersebut dilihat dapat mengganggu pola pengurusan administrasi kepada masyarakat, sehingga kendala-kendala yang ada dapat mengurus waktu dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga yang seringkali tidak sesuai dengan waktu penyelesaian administrasi sesuai ketentuan standar operasional yang telah ditetapkan. Dan adakalanya tidak adanya ketanggapan yang berorientasi pada ketepatan petugas dalam memberikan sebuah kejelasan yang berhubungan dengan kelengkapan-kelengkapan administrasi yang dimana informasi yang kurang di ketahui oleh masyarakat dikarenakan kurangnya sosialisasi maupun media informasi yang ada masih terbilang kurang seperti halnya baliho maupun banner sebagai alat media informasi dan sikap petugas yang kurang merespon pada keperluan-keperluan masyarakat terhadap kelengkapan administrasi sehingga hal-hal demikian yang sering menjadi kendala dan cerminan pelayanan yang buruk terhadap ketanggapan petugas dalam memberikan sebuah cerminan kualitas pelayanan publik. hal-hal ini sangat perlu mendapatkan evaluasi maupun perhatian oleh pihak

pemerintah kelurahan, untuk dapat memberikan sebuah pemahaman kepada setiap aparatur di kantor kelurahan ranomut dan perlu adanya koordinasi dengan pihak kecamatan agar dapat menambah maupun membenahi kebutuhan yang berhubungan dengan proses pelayanan administrasi, dari segi ketanggapan aparatur dalam memberikan pelayanan secara cepat serta tepat kepada warga masyarakat.

Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang meliputi kecermatan dalam proses pelayanan, jaminan keramahan petugas, dan empati sikap tegas dalam menjalankan pelayanan sangat menentukan terhadap rasa kenyamanan maupun rasa kepuasan dalam proses mengurus administrasi di kantor kelurahan, berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa petugas yang ada sering kali tidak konsisten dalam memberikan pelayanan, dikarenakan adakalanya petugas yang kurang cermat dalam memberikan pelayanan administrasi dan seringkali hanya fokus pada alat komunikasi (handphone) sehingga menguras waktu dalam proses penyelesaian. Jaminan keramahan petugas dalam hal ini yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintah kelurahan ranomut, sesuai dengan observasi dan wawancara dengan informan dapat dikatakan sudah cukup baik hanya harus adanya evaluasi terhadap tata keramahan yang harus lebih ditingkatkan sehingga dapat menimbulkan sebuah rasa kenyamanan maupun kepuasan masyarakat dalam proses mengurus administrasi di kantor kelurahan ranomut

Empati sikap ketegasan aparatur dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan observasi dan wawancara informan dapat dikatakan sikap yang ditunjukkan oleh aparatur dalam proses memberikan pelayanan masih adanya rasa tembang pilih ataupun

diskriminatif dikarenakan tidak adanya ketegasan dalam hal proses kelengkapan administrasi dimana adanya pihak-pihak walaupun tidak memenuhi berkas kelengkapan akan tetapi dapat diproses pengurusannya, sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan bahwa berkas yang belum memadai tidak akan diproses. Berwujud dimana sarana dan prasarana pula turut menunjang kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan itu sendiri. Dalam hal ini ruang tunggu yang ada di kantor kelurahan ranomut kecamatan paal 2 kota manado perlu mendapatkan perhatian, untuk dapat membantu pengunjung maupun peserta warga masyarakat yang sedang mengurus administrasi seperti surat rekomendasi kartu keluarga, sehingga masyarakat dapat merasakan sebuah kenyamanan ketika mengurus keperluan-keperluan di kantor kelurahan, sesuai dengan hasil penelitian ditemukan bahwa ruang tunggu yang ada di kantor kelurahan ranomut sudah termasuk cukup baik dari segi bangunan, akan tetapi kurang luas untuk dapat menampung para masyarakat yang sedang mengurus administrasi, ditambah lagi dengan fasilitas penunjang seperti kursi, mejadi ruang tunggu yang jumlahnya tidak mencukupi dan tidak adanya fasilitas pendingin ruangan, sehingga membuat suasana tidak terasa nyaman ketika sedang menunggu saat proses pengurusan administrasi terlebih tidak adanya fasilitas genset yang sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan dikarenakan apabila mati strom maka mempengaruhi proses pelayanan yang ada.

Sangat diharapkan kedepannya, pihak pemerintah kelurahan ranomut dapat memperbaiki sistem yang telah berjalan dan melihat kekurangan-kekurangan yang ada untuk dapat dikaji dan dibahurui kembali khususnya ketika

berurusan terhadap fasilitas sarana-prasarana dalam menunjang proses pelayanan administrasi surat rekomendasi kartu keluarga sehingga dapat mencerminkan sebuah kualitas pelayanan publik kepada warga masyarakat. Sebagaimana diketahui bahwa dalam melakukan pelayanan administrasi khususnya ketika mengurus surat rekomendasi kartu keluarga di kantor kelurahan ranomut kecamatan paal 2 kota manado, dimana dapat mencerminkan sebuah kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh pembiayaan yang dianggarkan oleh pemerintah daerah kepada kelurahan-kelurahan khususnya kantor kelurahan ranomut kecamatan paal 2 kota manado dalam hal alat-alat penunjang administrasi serta fasilitas-fasilitas penunjang yang ada seperti halnya terpenuhinya fasilitas-fasilitas ruang tunggu.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi surat rekomendasi kartu keluarga di kantor kelurahan ranomut sangat tergantung kualitas layanan masing-masing kantor kelurahan dan kinerja aparatur sebagai pemberi layanan dan tergantung juga pembiayaan yang dikucurkan oleh pemerintah kepada setiap kelurahan-kelurahan. Sesuai dengan hasil observasi penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan di kantor kelurahan ranomut dalam mengurus administrasi surat rekomendasi kartu keluarga, adanya kekurangan pada beberapa aspek yaitu: kurangnya ketika mengurus surat rekomendasi kartu keluarga yang penyelesaiannya lambat tidak sesuai dengan waktu penyelesaian sesuai standar operasional, kurang jelasnya ketepatan terhadap media informasi kelengkapan administrasi yang diberikan oleh pihak pemerintah

kelurahan ranomut, selanjutnya dari aspek ketersediaan sarana-prasarana yang masih kurang memadai untuk menunjang kualitas pelayanan yang ada di kantor kelurahan ranomut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan ranomut kecamatan paal 2 kota manado dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam hal ketanggapan memberikan pelayanan administrasi secara cepat serta tepat dalam hal kejelasan informasi administrasi terungkap bahwa masyarakat kelurahan ranomut kecamatan paal 2 kota manado merasa bahwa pelayanan yang diberikan saat ini dalam hal memberikan pelayanan belum begitu baik dan tidak maksimal mengenai ketanggapan dalam menangani setiap keperluan masyarakat dalam hal ini pelayanan administrasi, belum adanya ketanggapan dalam segi waktu proses pengurusan pelayanan surat rekomendasi kartu keluarga yang sebenarnya harus sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan dan ketepatan dalam kejelasan prosedur kelengkapan informasi yang masih kurang jelas.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam hal kehandalan memberikan pelayanan meliputi Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan belum maksimal dikarenakan masih adanya kesalahan-kesalahan dalam pengurusan administrasi, dan jaminan keramahan yang di tunjukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan sudah baik hanya perlu ditingkatkan kembali

- tata keramahannya, serta empati sikap tegas yang ditunjukkan aparaturnya pemerintah tidak cukup baik dikarenakan sesuai hasil wawancara dengan informan dalam sikap tegas aparaturnya masih adanya sikap diskriminatif yang sering dilakukan dalam proses pelayanan administrasi
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam hal berwujud soal sarana dan prasarana fasilitas ruang tunggu di kantor kelurahan ranomut kecamatan paal 2 kota manado, ruang tunggu memiliki luas 3x5 dan jumlah petugas 6 orang, ruang tunggu terdapat fasilitas 1 meja dan 3 buah kursi pelastik yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor kelurahan ranomut kecamatan paal 2 kota manado belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi dan meja diruang tunggu layanan, dan fasilitas AC sebagai pendingin ruangan maupun genset yang belum ada, sehingga belum dapat dikatakan dapat memberikan sebuah rasa kenyamanan dikarenakan ruangan yang pengap dan ketika listrik padam maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal 2 Kota Manado dalam proses ketanggapan memberikan pelayanan secara cepat dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga harus sesuai dengan waktu penyelesaian sesuai dengan standar oprasional prosedur yang telah

ditetapkan dan tepat dalam proses kejelasan informasi kepada masyarakat dimana harus adanya penambahan media informasi seperti baliho agar dapat mempermudah masyarakat untuk dapat mengetahui kejelasan informasi

2. Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal 2 Kota Manado dalam proses Keandalan aparaturnya pemerintah meliputi Kecermatan dalam memberikan pelayanan harus lebih cermat dan ditingkatkan, dan Jaminan keramahan petugas yang harus lebih murah senyum, serta Empati dimana sikap tegas dalam proses memberikan pelayanan harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan tidak diskriminatif
3. Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal 2 Kota Manado harus mengevaluasi pelayanan yang diberikan dalam hal berwujud dimana fasilitas sarana-prasarana di ruang tunggu yang harus memadai dimana harus adanya pembenahan maupun penambahan fasilitas sarana prasarana seperti kursi, meja, pendingin ruangan ac, dan genset agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat mengurus administrasi, sehingga dapat tercermin sebuah pola kualitas pelayanan publik yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bharata, A. 2005. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Hardjasoemantri, K. 2005. *Good Governance Dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*. Bali.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Lukman,S.2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Jakarta.

- Miles M,B. & Hubberman, M. 2012. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan Tjetjep Rohidi dan Mulyarto. Jakarta, UI Percetakan.
- Moenir, 2005. *Bentuk-Bentuk Layanan Publik*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Moleong, L.2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya Bandung.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung.
- Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta ;Pustaka Pelajar.
- Santosa, P. 2008. *Administrasi Publik Teori dan aplikasi Good Governance*.PT. Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta PT.Bumi Aksara.
- Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Alfabeta CV Bandung.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT.Refika Aditama.
- Syafi'ie, I.K. 2005. *Ilmu Administrasi Publik*. PT.Rineka Cipta Jakarta.
- Wisistiono, S. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang:Alqoprint.
- Zuriah, N. 2006. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan:Teori-Aplikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Peraturan Daerah Kota Manado No 6 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Pemerintah.
- Kelurahan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 mengenai Kelurahan.

Sumber Lain

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.