

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN
PASAR BARU KECAMATAN SEI TUALANG RASO KOTA
TANJUNGBALAI**

TESIS

O L E H

**DAHLIA
NPM.171801057**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

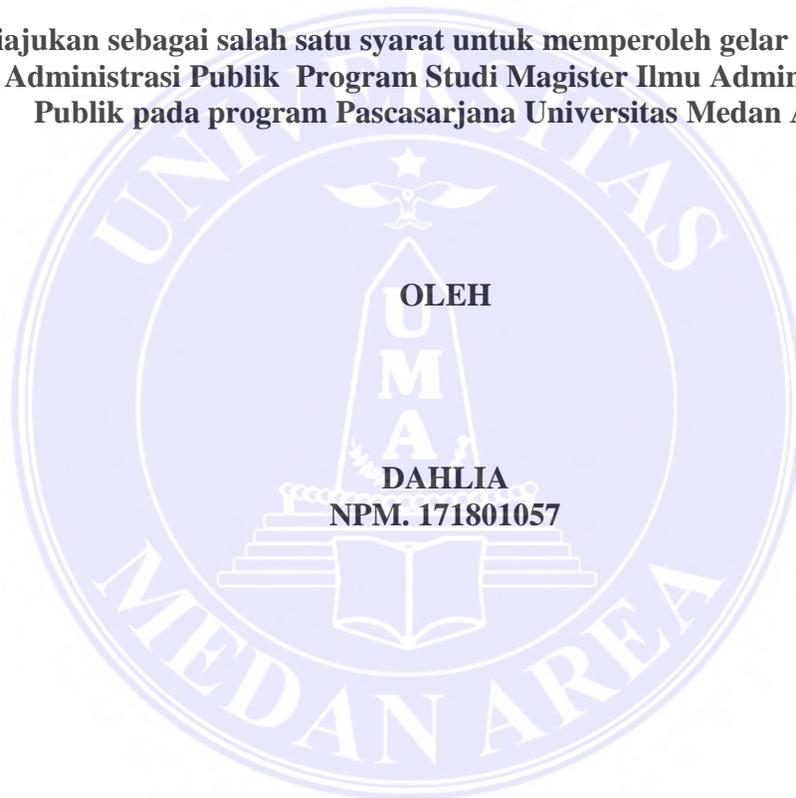
Document Accepted 8/6/20

Access From (repository.uma.ac.id)8/6/20

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN
PASAR BARU KECAMATAN SEI TUALANG RASO KOTA
TANJUNGBALAI**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Administrasi Publik Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/6/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)8/6/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai

N a m a : Dahlia

N P M : 171801057

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Dr. Dumasari Harahap, SH, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal 25 Maret 2019

N a m a : Dahlia

N P M : 171801057



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Sekretaris : Ir. Azwana, MP
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Dr. Dumasari Harahap, SH, M.Si
Penguji Tamu : Dr. Abdul Kadir, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/6/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)8/6/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Maret 2019

Yang menyatakan,



(Dahlia)

MOTTO

"Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh" (Andrew Jackson)

Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang.
(William J. Siegel)

Kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi.
(Robert k. Cooper)

Orang yg pintar adalah orang yang merasa bodoh sehingga mau belajar
Orang yang baik bukan mengatakan dirinya baik, akan tetapi orang yang baik, adalah orang yang berusaha memperbaiki kekurangannya sehingga menjadi baik.. Ya Allah bimbingan kami agar menjadi orang yang pintar sekaligus baik.. amin (Dahlia)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah.... dengan ridha-Mu ya Allah....
Amanah ini telah selesai, sebuah langkah usai sudah. Cinta telah ku gapai,
namun itu

bukan akhir dari perjalanan ku, melainkan awal dari sebuah perjalanan.

Ibu..... Ayah.....

Tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang ayahanda dan ibundaku

Setulus hatimu bunda, searif arahanmu ayah

Doamu hadirkan keridhaan untukku, Petuahmu tuntunkan jalanku

Pelukmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan doa malammu

Dan seabait doa telah merangkul diriku, Menuju hari depan yang cerah

Kini diriku telah selesai dalam studiku

Dengan kerendahan hati yang tulus, bersama keridhaan-Mu ya Allah,

Kupersembahkan karya tulis ini untuk yang termulia, Ibunda dan Ayahanda...

Seluruh keluarga besarku

Terima kasih atas cintanya, semoga karya ini dapat mengobati beban kalian
walau hanya sejenak, semua jasa-jasa kalian tak kan dapat kulupakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah dilimpahkan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan JUDUL “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN PASAR BARU KECAMATAN SEITUALANG RASO KOTA TANJUNGBALAI**”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik pada program Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut serta dalam pembuatan tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi kesempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan Pemerintah.

Medan, Maret 2019

Penulis

(Dahlia)

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN PASAR BARU KECAMATAN SEITUALANG RASO KOTA TANJUNGBALAI”**.

Dalam penelitian penulis telah banyak mendapat saran dan masukan oleh dari itu penulis memberikan penghargaan dan ucapan terimakasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Sc,M.Eng
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area,Prof.Dr.Ir.Hj. Retna Astuti Kusmawardani,MS
3. Ketua program Studi Magister Administrasi Publik,Dr.Warjio,MA
4. Komisi pembimbing I: Bapak Dr.Warjio MA, yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing penulis sehingga mampu menyelesaikan Tesis ini dengan baik
5. Komisi pembimbing II : Ibu Dr. Dumasari Harahap M.Si yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini hingga akhir.
6. Terimakasih kepada seluruh Dosen dan StaffProdi Magister Administrasi Publik yang telah menjalankan fungsinya dengan sangat baik. Pembelajaran yang saya dapat tak hanya dari apa yang beliau-beliau sampaikan atau lakukan terhadap saya, tetapi cara beliau menjalani kehidupan membuat saya banyak merenung, berpikir dan merasa terinspirasi. Saya ingin menyebutkan banyak sekali nama di sini, tetapi

saya rasa kalimat di atas telah mewakili. Semua pihak telah berkontribusi dalam hidup saya dengan sangat baik.

7. Seluruh staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area, yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan-kemudahan administrasi.
8. Keluarga besar penulis, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya dalam mendampingi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya. Amin.
9. Teman-teman Magister Administrasi Publik 17, terima kasih untuk kebersamaannya selama ini dalam perjuangan kita dalam menggapai impian. Apa yang terjadi selama 2 tahun perkuliahan akan selalu menjadi pengalaman yang dikenang.
10. Dan kepada Seluruh Aparatur Pemerintah Kelurahan Pasar Baru beserta masyarakat Kelurahan, terimakasih telah meluangkan waktu untuk membantu saya dalam penyusunan Tesis ini.
11. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua, terima kasih untuk bantuannya selama ini, semoga juga dapat menjadi amal ibadah di hadapan-Nya. Amiin. Akhir kata, semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Magister Administrasi Publik

Wassalamu'alaikum Wr Wb

ABSTRAK

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN PASAR BARU KECAMATAN SEI TUALANG RASO KOTA TANJUNGBALAI”

Kualitas Pelayanan di Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai dalam hal ini pengurusan Surat menyurat Izin Mendirikan Bangunan masih ditemukan pegawai yang pengetahuan dan pemahaman terkait teknologi terkesan lambat dan kurang update, sehingga kualitas pelayanan bagian surat menyurat dan pengurusan IMB di Kelurahan Pasar Baru lambat. Dengan rumusan masalah, bagaimana kualitas pelayanan surat-menyurat IMB dan apa saja hambatan dalam kualitas pelayanan surat-menyurat IMB di Kelurahan Pasar Baru. Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan surat-menyurat IMB dan apa saja hambatan dalam pelayanan surat-menyurat IMB di Kelurahan Pasar Baru, dengan pendekatan metode Kualitatif dan menggunakan informan penelitian yaitu aparat Kelurahan dan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan Secara umum pelayanan aparat Kelurahan Pasar Baru belum memenuhi harapan masyarakat, dimana masyarakat masih merasakan kelemahan-kelemahan yang berdampak pada kepentingan masyarakat itu sendiri. Namun secara keseluruhan Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru terkait surat pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat dikatakan cukup baik. Dilihat dari segi penampilan dan fasilitas dalam melayani masyarakat (*Tangibles*), dan *assurance* atau kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, serta *empathy* aparat yang sudah berusaha membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan masyarakat setempat. Namun tentunya Kelurahan Pasar Baru juga memiliki hambatan dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru, diantaranya : Kekurangan pegawai dalam bidang pelayanan dan penguasaan teknologi, sarana dan prasarana yang belum memadai saat pelayanan serta belum memiliki Standar Pelayanan khususnya Surat menyurat. Maka dari itu dalam melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan surat-menyurat IMB hendaknya dilakukan perubahan yang menyangkut semua aspek, dalam hal ini aparat pemerintah di kantor Kelurahan ikut berperan dalam pembentukan hubungan antara pengguna layanan dan pegawai Kelurahan

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik dan Kelurahan Pasar Baru.

A B S T R A C T

"ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN KELURAHAN PASAR BARU OFFICE, SEI TUALANG RASO, TANJUNGBALAI CITY"

Service Quality in PasarBaru Village, SeiTualang District, Raso Kota Tanjungbalai, in this case the management of Building Construction Permit is still found by employees whose knowledge and understanding related to technology seems slow and less updated, so that the quality of service for correspondence and IMB management in PasarBaru Village is slow . With the formulation of the problem, how is the quality of IMB correspondence services and what are the obstacles in the quality of IMB correspondence services in PasarBaru Village. The research objective was to analyze the quality of IMB correspondence services and what were the obstacles in the IMB correspondence service in PasarBaru Village, with the Qualitative method approach and using research informants namely Kelurahan officials and the community.

The results showed that in general the services of the PasarBaru Village officials did not meet the expectations of the community, where the community still felt weaknesses which had an impact on the interests of the community itself. But overall the quality of service in the PasarBaru Village Office related to a Building Construction Permit (IMB) can be said to be quite good. In terms of appearance and facilities in serving the community (Tangibles), and assurance or trust can be seen from the safety and comfort of the community in providing services, and empathy for the apparatus who have tried to establish good communication and relationships with the local community. But of course PasarBaru Village also has obstacles in service at PasarBaru Village Offices, including: Lack of employees in the field of service and mastery of technology, facilities and infrastructure that are inadequate during service and do not yet have Service Standards, especially correspondence. Therefore, in implementing and improving the quality of service for correspondence, the IMB should be made a change that involves all aspects, in this case the government apparatus in the Kelurahan office plays a role in establishing relations between service users and Kelurahan employees.

Keywords: *Quality, Public Service and PasarBaru Village.*

DAFTAR ISI

MOTTO	i
PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.1.2. Definisi Pelayanan Publik.....	9
2.1.3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	13
2.1.4. Pola Pelayanan Publik.....	21
2.1.5. Sistem Pelayanan Publik.....	22

2.1.6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	23
2.1.7. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	2
2.2. Kecamatan	26
2.3. Kelurahan	27
2.3. Penelitian Yang Relevan	29
2.4. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	33
3.2 Bentuk Penelitian	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Informan penelitian	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.6 Definisi Operasional.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	39
4.1.1. Latar Belakang Kecamatan Sei Tualang Raso	39
4.1.2. Sejarah Kelurahan Pasar Baru.....	41
4.1.3. Keadaan alam dan kependudukan.....	41
4.1.4. Tugas pokok dan fungsi Kelurahan Pasar Baru	42
4.2. Hasil Pembahasan	50
4.2.1. Analisis Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Pasar Baru.....	50
4.2.2. Hambatan kualitas Pelayanan di Kelurahan Pasar Baru	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nama dan Luas Kelurahan di Kecamatan Sei Tualang Raso.	41
Tabel 4.2. Fasilitas Kelurahan Pasar Baru	56



DAFTAR BAGAN

2.1. Kerangka Pemikiran.....	32
------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

1. Dokumentasi bersama Lurah
2. Dokumentasi ruangan Kelurahan
3. Dokumentasi kondisi bangunan
4. Peta Kelurahan Pasar Baru
5. Struktur Organisasi Kelurahan Pasar Baru
6. Surat Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab Pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur Pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Pemberian Otonomi Daerah melalui pemberlakuan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal Pelayanan Publik. pemberian Otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat. Disamping itu daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayanan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat

menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Pegawai Pemerintah Daerah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan jasa. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti dalam penyelenggaraan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unsur pelayanan.

Aparatur Pemerintah Kelurahan sebagai Pegawai Negeri Sipil sering diberi predikat sebagai abdi Negara dan abdi Masyarakat atau pelayan masyarakat (*public servan*). Pemerintah adalah pemegang kekuasaan, dan dalam suatu Negara demokrasi kekuasaan itu bersumber pada rakyat. Hal ini berarti pemerintah melayani rakyat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Aparatur Pemerintah Kelurahan perlu dibekali kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat

tercapai secepat mungkin dengan mudah dan biaya murah. Pelaksanaan peningkatan pelayanan tergantung pada kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintah Kelurahan dan jumlah aparatur yang melayani. Untuk menentukan keberhasilan Pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan, adalah dengan memperhatikan rasio atau kompetensi perangkat setiap urusan dalam memberikan pelayanan dengan jumlah penduduk yang harus diberikan pelayanan.

Pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga Negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan dengan hal tersebut, bahwa layanan sipil adalah hak eksistensi dan kebutuhan manusia pribadi yang merupakan hak asasi manusia seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan pribadi itu bukan pemberian Negara melainkan bawaan sebagai manusia dan harus diakui dilindungi, dihargai, dan dipenuhi oleh Negara. Selain itu perangkat birokrasi di tingkat Kelurahan, harus memiliki semangat pengabdian dalam menjalankan roda pemerintahan ditingkat Kelurahan dengan merealisasikan pertumbuhan yang direncanakan kearah suatu keadaan yang dianggap lebih baik, misalnya pembangunan aparatur yang mempunyai tugas dan tanggung jawab serta mempunyai peran dan fungsi yaitu memberikan jasa pelayanan yang lebih

baik kepada masyarakat dan melihat suatu proses perubahan yang terjadi pada masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat Kelurahan merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Salah satu indikasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang baik, adalah melihat dari administrasi pemerintahan yang tertib dan teratur apabila pemerintah dalam hal ini aparat kelurahan mampu menjadi sumber data, informasi, pembinaan dan pengawasan.

Aparat Kelurahan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat mempunyai kewajiban mengabdikan, berbakti, setia kepada Negara dan Pemerintah dan taat pada peraturan dengan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Maka sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, ditemukan sebuah penelitian yang dilakukan Afif Amrullah Suganda pada tahun 2013 dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Dan hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Oleh karena itu, penelitian ini juga mengutamakan 5 (lima) dimensi tersebut dengan indikator : wujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Namun aparat Kelurahan belum memenuhi harapan masyarakat, dimana masyarakat masih merasakan kelemahan-kelemahan yang berdampak pada kerugian masyarakat itu sendiri. Realita yang kita dapatkan di Kelurahan Pasar Baru adalah lambatnya proses pengurusan Surat menyurat dalam hal ini ialah Surat Izin Mendirikan Bangunan, dikarenakan minimnya aparatur serta keahlian dan kemampuan pegawai mengenai Informasi dan teknologi, sehingga kualitas pelayanan bagian surat menyurat dan pengurusan IMB di Kelurahan Pasar Baru lambat. Oleh karena itu Pemerintah Kelurahan Pasar Baru perlu terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat setempat, sehingga pelayanan dari Pemerintah Kelurahan tepat sasaran, terkoordinasi, efisien dan efektif.

Berdasarkan keterangan diatas, maka penulis tertarik melaksanakan penelitian dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai”**.

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan surat-menyurat IMB di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai?

2. Apa saja hambatan dalam kualitas pelayanan surat-menyurat IMB di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah merupakan rangkuman kalimat yang memuat pernyataan yang menunjukkan adanya hal yang di peroleh setelah melaksanakan penelitian, maka tujuan dari penelitian ini :

1. Menganalisis kualitas pelayanan surat-menyurat IMB di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai
2. Menganalisis hambatan dalam kualitas pelayanan surat-menyurat IMB di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat-manfaat dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a) Secara teoritis

Memberikan kontribusi pemikiran dalam bentuk dokumen pada penelitian yang masih ada kaitannya dengan pokok-pokok bahasan dalam penelitian ini, selain itu menambah ilmu pengetahuan.

- b) Secara praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan konstruktif bagi:

1. Penulis, dengan meneliti tentang kualitas pelayanan maka diharapkan hal ini menjadi modal pengetahuan selaku peneliti sebagai pekerja sosial

2. Pemerintah, menjadi rekomendasi bagi Pemerintah Kelurahan agar membuat program yang lebih efektif terkait Pelayanan kepada masyarakat



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan Publik

2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen selain itu ditambahinya bahwa Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2007).

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan

merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian

ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup

2.1.2. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Winarsih dan Ratminto (2007, h.4-5), pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan perijinan, disamping memenuhi kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang

dilaksanakan oleh Instansi Peme-rintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun da- lam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya

Pelayanan dalam pemerintahan adalah sama apa yang diinginkan oleh rakyat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah, jadi kalau rakyat menginginkan pelayanan itu dengan biaya murah, dengan waktu pengerjaan cepat dan dengan mutu yang bagus maka pemerintah tidak seharusnya mengeluarkan berbagai surat izin seperti SIM, KTP, IMB, akte kelahiran dengan biaya mahal, pengerjaan yang tidak pernah selesai.

Tetapi sudah barang tentu tidak seluruh permintaan masyarakat harus dilayani seperti keinginan untuk hidup bebas, pernikahan sejenis, prostitusi, perjudian dan lain-lain dekadensi moral, karena akan menimbulkan yang namanya fasiq. Jadi pelayanan hanya boleh ditujukan kepada masyarakat yang baik dan benar agar positif akhirnya misalnya pemerintah membuat departemen sosial untuk melayani anak yatim piatu, orang tua jompo dan para gelandangan yang tidak memiliki rumah (tuna wisma)

Pelayanan masyarakat sering disebut juga pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu (Miftah Thoha, 2001).

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Di bawah ini peneliti juga akan memaparkan definisi pelayanan menurut para ahli lainnya.

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Moenir dalam Diah, 2014).

Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Anonim dalam Diah, 2014).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik ialah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawali oleh pemerintah, karena diperlukan untuk pewujudan dan perkembangan kesaling-ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah (Libois dalam Diah, 2014).

Pelayanan publik ialah lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga Negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil (Bowman dalam Diah, 2014).

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Joko dalam Sadhana, 2010).

Pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat (Lonsdake dalam Sadhana, 2010)

2.1.3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sendi-sendi tata laksana pelayanan umum, pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagian dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut (Istianto dalam Kadir, 111-117).

1. Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan di selenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Prinsip kesederhanaan ini hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional, prosedur kerja pelayanan umum dimaksudkan ialah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati/dijalankan dalam proses penyelenggaraan.

Dalam menyusun kebijaksanaan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan umum, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana artinya tidak banyak melibatkan atau melewati simpul/meja atau pejabat/tugas yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini, dengan

tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

Prinsip kesederhanaan ini untuk :

- 1) Makin sedikitnya simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum.
- 2) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.
- 3) Memperkecil terjadinya pelayanan yang birokrasi/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

Hal yang perlu mendapat perhatian dan relevan dalam mendukung ciri prinsip kesederhanaan pelayanan ialah:

- 1) Mekanisme kerja atau tata urutan pelayanan, artinya jumlah simpul/meja yang dilewati dalam proses prosedur pelayanan harus sederhana. Disusun dalam rangkaian prosedur yang hanya mengaitkan atau melewati simpul, meja pejabat/petugas yang mempunyai ikatan yang dalam proses pelayanannya. Apabila harus melibatkan banyak simpul/meja pejabat dalam proses pelayanan umum, hendaknya dipertimbangkan yang benar-benar mempunyai kepentingan yang relevan dengan persyaratan legalitas

suatu pelaksanaan pelayanan umum, sehingga bukan semata-mata dikaitkan untuk kepentingan unit/satuan kerja yang bersangkutan.

- 2) Spesifikasi persyaratan pelayanan, artinya dalam menyusun prosedur pelayanan perlu memperhatikan bagaimana kerumitan mengurus persyaratan yang diperlukan, sedapat mungkin dalam mengurus persyaratan tidak terlalu banyak mengkaitkan/melibatkan dengan instansi/unit kerja lain, yang berakibat menambah mata rantai birokrasi.
- 3) Tertib dalam sistem penataan dan penyimpanan dokumen/arsip, antara lain dalam penyelenggaraan pelayanan perlu didukung dengan pengelolaan dokumentasi arsip yang berkaitan dengan kegiatan pemberian pelayanan, yang tertata secara sistematis, rapi, tertib/aman. Dengan sistem penyimpanan dokumen/arsip secara tertib akan dapat memudahkan dan mempercepat dalam penemuan kemabli berkas, sehingga menunjang kecepatan dan kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan.
- 4) Kapasitas loket dan petugas pelayanan yang cukup, artiinya dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan apakah jumlah loket telah memadai dengan beban/volume permintaan pelayanan. Dalam pelaksanaan teknis operasional pelayanan agar diusahakan pengaturannya untuk tidk terjadi antrian yang berjubel., atau bertumpuknya berkas permohonan pada satu meja/petugas/pejabat.
- 5) Koordinasinya antara unit kerja yang terkait dalam pelayanan, dalam penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan sejauh mana dilakukan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja lain yang terkait, maupun

koordinasi antara komponen kerja di dalam kantor yang bersangkutan, sehingga menunjang kelancaran mengurus persyaratan maupun proses penyelesaian pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur tata cara pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
4. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan pelayanan umum, lebih menekankan pada aspek-aspek:

- a. Proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.

- b. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan, dipasang secara terbuka dan jelas.

Untuk mendukung prinsip kejelasan dan kepastian dalam prosedur tatakerja, maka dalam proses pelaksanaan pelayanan perlu di lakukan:

- a. Pencatatan secara rapi dan tertib setiap langkah, tahapan kegiatan pelayanan.
- b. Harus didukung dengan kelengkapan perangkat administrasi/pencatatan yang sesuai kebutuhan untuk pelaksanaan pelayanan.
- c. Tata cara pengolahan biaya, antara lain menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan pengelolaan dana/biaya yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan secara tertib, jelas dan lengkap dengan tanda bukti maupun rincian biaya. Pengelolaan biaya pelayanan perlu dibukukan secara rapi dan tertib.
- d. Demikian pula biaya yang menyangkut kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat hendaknya harus dinyatakan dan dicatat secara jelas, rinci dan pasti jumlahnya.
- e. Konsistensi pelaksanaan dan jadwal penyelesaian, dalam arti bahwa proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas dan dapat dilaksanakan secara konsisten.

3. Keamanan

Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan umum dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.

Mutu produk pelaksanaan pelayanan umum meliputi:

- a) Produk pelayanan administrasi, (dokumen, surat, kartu, gambar, tiket, dan lain-lain), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.
 - b) Produk pelayanan barang (air bersih, tegangan listrik, tindakan perawatan/pengobatan rumah sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
 - c) Produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut dan udara), perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.
- 2) Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:
 - a) Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman
 - b) Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan
 - c) Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat tersebut dapat memenuhi ukuran yang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.

- 3) Tertib, bahwa dalam proses penyelenggaraan pelayanan hendaknya dapat diciptakan pelaksanaan yang rapi, berjalan sesuai prosedur, urutan pemberian pelayanannya rutin tidak semrawut sesuai alur tahapan penyesuaian pekerjaan.

4. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat (pemohon). Untuk itu hal-hal yang perlu diupayakan dalam prinsip ini, ialah:

- 1) Menginformasikan instrumen pelayanan secara terbuka.
- 2) Menyediakan fasilitas media informasi (seperti: papan informasi, loket informasi, kotak saran dll)
- 3) Mengadakan program penyuluhan kepada masyarakat.

5. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

- 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

6. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

1. Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran
2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar
3. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

7. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti kecakupan /jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan umum hendaklah memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Cakupan golongan masyarakat yang meminta pelayanan, hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata
2. Tidak membeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan
8. Ketepatan waktu

Dalam penerapan prinsip ketetapan waktu ini hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain :

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.

2. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan/atasan langsung.

2.1.4. Pola Pelayanan Publik (Pola Terpadu)

a. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

c. Gugus tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pelayanan publik yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa Pelayanan mendapatkan prioritas utama.

2.1.5. Sistem Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Studi mengenai pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan manajemen publik, karena pelayanan publik seharusnya dilaksanakan di bawah pengawasan manajer.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. sistem pelayanan publik ini terdiri atas 4 (empat) faktor yaitu:

1. Sistem, prosedur dan metode, yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pemberian pelayanan publik aparatur Pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan yang publik, misalnya ruang tunggu tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Parasuraman mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Aspek *tangible*, kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik perkantoran
2. Aspek *reliability*, kemampuan untuk mewujudkan janji
3. Aspek *responsiveness*, ketanggapan dalam memberikan layanan
4. Aspek *empathy*, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan

2.1.6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri PAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Prosedur pelayanan
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
4. Rincian biaya pelayanan
5. Waktu penyelesaian pelayanan
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
7. Lokasi pelayanan
8. Janji pelayanan
9. Standar pelayanan publik
10. Informasi pelayanan

Melengkapi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di atas ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena di anggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan prasarana
- h. Kopetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan ekstern
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan layanan

2.1.7. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi (Wolkins dalam Scheuing dan Christopher (1993) dalam Tjiptono, 2012:45).

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh proses pendidikan mengenai kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategis harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasuk, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lain-lain.

6. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

2.2. Kecamatan

Dengan pertimbangan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 228 dan Pasal 230 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pada 3 Mei 2018, Presiden Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (tautan: PP Nomor 17 Tahun 2018). Dalam PP ini disebutkan, Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat.

Pembentukan Kecamatan, menurut PP ini, dilakukan melalui: a. pemekaran 1 (satu) kecamatan menjadi 2 (dua) kecamatan atau lebih; b. penggabungan bagian Kecamatan dari Kecamatan lainnya yang bersandingan dalam satu daerah kabupaten/kota menjadi Kecamatan baru. "Kecamatan dibentuk dengan Peraturan Daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan," bunyi Pasal 3 ayat (3) PP ini.

Untuk kepentingan strategis nasional, menurut PP ini, Pemerintah Pusat dapat menugaskan kepada Pemerintah Daerah kabupaten/kota tertentu melalui gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk membentuk Kecamatan. Pembentukan Kecamatan sebagaimana dimaksud meliputi: a. Kecamatan di kepulauan terpencil dan terluar; b. Kecamatan di kawasan perbatasan darat; dan c. Kecamatan dalam rangka kepentingan strategis nasional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun penggabungan Kecamatan, menurut PP ini, dapat dilakukan berupa penggabungan 2 (dua) kecamatan atau lebih yang bersanding dalam 1 (satu) daerah kabupaten/kota. Penggabungan Kecamatan sebagaimana dimaksud dapat dilakukan apabila: a. terjadi bencana yang mengakibatkan fungsi penyelenggaraan pemerintahan tidak dapat dilaksanakan; b. terdapat kepentingan strategis nasional; dan/atau c. tercapai kesepakatan antara kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota berdasarkan hasil kesepakatan antara seluruh desa/Kelurahan yang akan bergabung. "Kecamatan yang digabung sebagaimana dimaksud dapat menggunakan nama salah satu Kecamatan yang tergabung atau menggunakan nama baru," bunyi Pasal 8 ayat (3) PP ini.

2.3. Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten/Daerah Kota di bawah Kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang dipimpin oleh Kepala Kelurahan. Pembentukan Kelurahan ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Lurah diangkat dari Pegawai Negeri Sipil

yang memenuhi syarat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat. Lurah menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota.

Selain tugas berdasarkan pelimpahan dari Bupati/Walikota, Lurah mempunyai tugas pelaksanaan kegiatan Pemerintahan Kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Dalam melaksanakan tugasnya lurah bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat.

Menurut Undang-Undang No 6 Tahun 2014 pasal 23 ayat (3) tentang pengisian jabatan Lurah dan perangkat Kelurahan sebagaimana berasal dari Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah Camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Pelaksanaannya terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 yang mengatur tentang Kelurahan. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut dijelaskan pada Pasal 1 ayat 5 menjelaskan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Pemerintah Kelurahan terdiri dari Kepala Kelurahan dan Perangkat Kelurahan.

Berdasarkan uraian di atas, Kelurahan merupakan bagian organisasi terendah yang berada dibawah Camat dan dipimpin oleh seorang Kepala Kelurahan yang bertanggung jawab kepada Camat. Kelurahan mempunyai kedudukan yang sangat penting bagi negara yaitu :

- a. Sebagai data, informasi, daya gerak, pembinaan dan pengawasan;
- b. Sebagai benteng terakhir pengamalan Pancasila
- c. Sebagai pusat penumbuhan dan peningkatan jiwa gotong royong disegala bidang kehidupan dan penghidupan
- d. Membina partisipasi masyarakat disegala bidang
- e. Membina ketertiban dan kesatuan bangsa dalam rangka melancarkan pelaksanaan pembangunan yang tersebar diseluruh pelosok Negara.

2.4. Penelitian yang relevan

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yowan et al pada tahun 2015 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember. Secara umum dapat dikatakan baik melalui analisis menggunakan instrumen SERVQUAL tersebut adalah positif 6 (+6) yang berarti bahwa harapan masyarakat telah terpenuhi.
2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fenti Mansyar dan Abdul Sadad pada tahun 2014 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik” penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui kualitas dan faktor-faktor penghambat pelayanan publik di UDD PMI Kabupaten Kampar yang berhubungan dengan pelayanan pada donor dan pelayanan pada permintaan darah untuk pasien. Pendekatan yang digunakan adalah metode kualitatif dan hasil yang diperoleh dalam penelitiannya adalah kualitas secara umum pelayanan di UDD PMI Kabupaten Kampar dapat dikatakan baik dan berjalan dengan lancar meskipun masih ada yang harus diperbaiki dan masih banyak cara yang berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan yang masih belum digali. Dilihat dari dimensi mutu layanan kesehatan sebagai indikator yang menentukan kepuasan dari pasien yang ada di UDD PMI tersebut. Peneliti dalam hal ini juga menggunakan dimensi mutu layanan kesehatan sebagai acuan dalam menentukan kualitas pelayanan puskesmas yang ada pada judul peneliti sendiri.

3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Afif Amrullah Suganda pada tahun 2013 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten “dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat

dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

4. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andi Supriadi pada tahun 2012 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang.

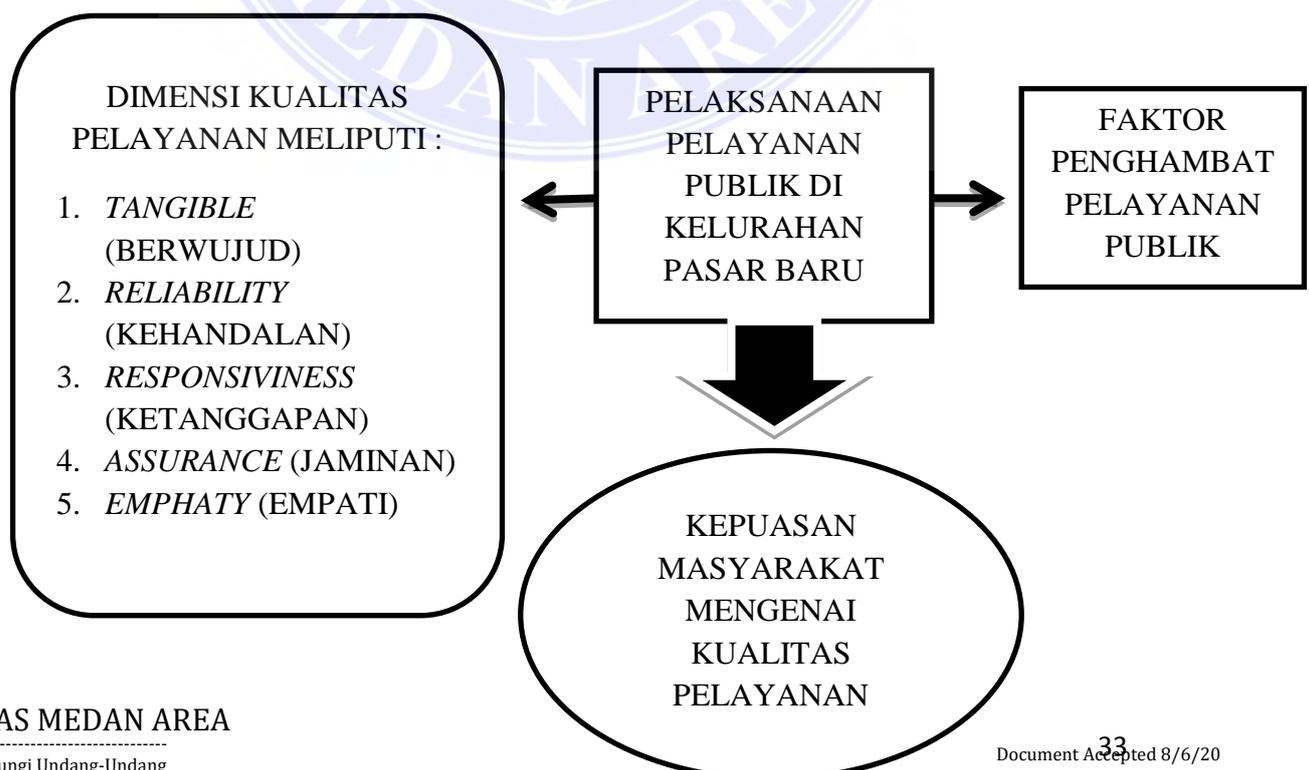
2.5. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik ada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan kesehatan dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kelurahan Pasar Baru, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas pelayanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap, jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan

teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi kenampakan fisik/berwujud (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, keandalan (*realibility*) dengan pelayanan dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap, jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi kenampakan fisik/berwujud (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, keandalan (*realibility*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung daya tanggap (*responsiveness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelayanan. Maka dari proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan Kelurahan Pasar Baru.

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai tepatnya di jalan Sei Balai Lingkunga IV pada bulan Februari-Maret 2019. Adapun alasan dasar mengambil penelitian disini adalah :

- a. Kelurahan Pasar Baru memiliki peranan yang penting dalam pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sehingga perlu dilakukan penelitian guna untuk mengamati kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah Kelurahan Pasar Baru terhadap masyarakat.
- b. Sepanjang pengetahuan penulis, di Kelurahan Pasar Baru masih terdapat pegawai yang minim akan pengetahuan Informasi dan Teknologi.

3.2. Bentuk Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif yaitu merupakan penelitian yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan obyek yang di teliti bagi menjawab permasalahan untuk mendapat data-data, kemudian dianalisis dan mendapat kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi yang tertentu.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *trianggulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil

penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi* (Sugiyono, 2014:1)

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, untuk memperoleh data, fakta, dan informasi di lapangan, peneliti menggunakan teknik dan alat pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung untuk mengetahui dan mendapatkan informasi serta memperoleh gambaran langsung yang terjadi di lapangan.
- b. Wawancara (*interview*), digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.
- c. Dokumentasi, yaitu setiap bahan tertulis baik berupa foto, data-data, arsip arsip, tabel, grafik, dan sebagainya yang terkait dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode dokumentasi ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret menyangkut analisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai.

3.4. Informan Penelitian

Informan penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian, informan penelitian ini meliputi beberapa macam sebagai berikut:

a. Informan Kunci

Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah:

1. Lurah Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai
2. Masyarakat Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang terdiri dari 5 (lima) lingkungan.
3. Bidang pelayanan

b. Informan Tambahan

Informan tambahan yaitu mereka yang memberikan informasi walaupun tidak terlibat di dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini adalah pegawai Kelurahan Pasar Baru.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Dimana menurut Miles dan Huberman (2010:255) analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluaskan atau dideskripsikan. Analisis data kualitatif bertolak dari fakta atau informasi dilapangan kemudian diseleksi dan dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang penuh makna (Sujana dalam Sujarweni, 2014)

Sedangkan untuk analisis data sangat perlu, sebagaimana dinyatakan analisis data sebagai proses yang mencari usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada ide itu (Bogdan dan Taylor,2010:254) Analisis data dalam metode kualitatif dilakukan secara bersamaan melalui proses pengumpulan data. Menurut Miles dan Humberman (2010:255) analisis data meliputi :

1. Pengumpulan Data

Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi merupakan suatu bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data –data yang telah di reduksi, memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu – waktu diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun, memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Pengambilan keputusan atau verifikasi

Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan dan verifikasi. Untuk itu diusahakan untuk mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, dan lain sebagainya. Jadi dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian. Data pokok penelitian ini mengacu pada Pelayanan Publik yang diterima oleh masyarakat.

3.6. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu : *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- A, Pasuraman. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasinya*. Gava Media : Yogyakarta
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media Dengan STIAMI, Jakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju, Bandung
- Jiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen Menuju Layanan Prima*. Andi : Yogyakarta.
- Kadir, Abdul. 2016. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Persada Dharmasraya, Medan.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Jakarta,
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta.
- Miles dan Humberman. 2010. *Metode Penelitian*. Alfabeta : Yogyakarta.
- Melayu S.P Hasibuan. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Mutiarin, Dyah. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Nia Setyarning. 2010. *Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta, Program studi Ilmu Administrasi*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret

Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.

_____.2010. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Universitas Terbuka, Jakarta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sujarweni, Wiratna . 2014. *Metodologi penelitian*. Pustakabarupress, Yogyakarta.

Sugiyono.2011. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

Tjokroamidjoj, Bintoro. 2001. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. LP3ES, Jakarta.

Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada, Jakarta

JURNAL :

1. Penelitian Yowan et al pada tahun 2015 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.
2. Penelitian Fenti Mansyar dan Abdul Sadad pada tahun 2014 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik”.
3. Penelitian Afif Amrullah Suganda pada tahun 2013 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten”.
4. Penelitian Andi Supriadi pada tahun 2012 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang”.
5. JOM FISIP Vol 2 No 2 – Oktober 2015
6. 163 E Jurnal Katalogis, Vol 6 No 2 Februari 2018, Halaman 162-171.

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN :

UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa/Kelurahan

Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik

MENPAN No 26 Tahun 2004 tentang Pedoman tata laksana Pelayanan Umum

Kemenpan No 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Peaturan Walikota Tanjungbalai No 55 Tahun 2016

SUMBER LAINNYA :

1. Lurah : Bapak Abdul Haris
2. Sekretaris Lurah : Ibu Erwina Rosita
3. Kasi Pemerintahan : Naomi Rahmawati
4. Kepala Lingkungan II : Bapak Paet
5. Masyarakat : Ibu Bety
Bapak Dedek
Ibu Nur
Ibu Murni



L A M P I R A N



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 8/6/20

Access From (repository.uma.ac.id)8/6/20

Lampiran I

Foto I : bersama Lurah, Bapak Abdul Haris. (Rabu, 30 Januari 2019 Pukul 10:00 Wib di Kantor Lurah Pasar Baru)



Foto II : Meja Pelayanan Kepada Masyarakat (Kamis 31 Januari 2019 Pukul 13:00 Wib di Kantor Kelurahan Pasar Baru)

Lampiran II

Foto I : Kondisi ruangan pegawai/pengarsipan dokumen (Jumat 1 Februari 2019 Pukul 10:00 Wib di Kelurahan Pasar Baru)



Foto II : Kondisi Depan Kelurahan Pasar Baru (Jumat 1 Februari 2019 Pukul 10:00 Wib di Kelurahan Pasar Baru)

Lampiran III :
Keadaan Bangunan Dalam Kelurahan Pasar Baru (Jumat 1
Februari 2019 Pukul 10:00 Wib di Kelurahan Pasar Baru)

