

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SERUA INDAH KECAMATAN CIPUTAT TANGERANG SELATAN

Retnowati WD Tuti¹, Della Sascia Erinda Dwi Putri², Fadh Fawaz³, Khefil Buldansyah⁴,
Muhammad Abduh⁵, Faisal Rizkyanto⁶, Sofia Nabila⁷, Aisyah⁸, Nailisma⁹, Ayu Amelia¹⁰, Adinda
Oktaviani¹¹, Ridho Budi Prasodja¹², Muslikhatun Khodijah¹³, Livia Zerra¹⁴

^{2,4,5} Kesejahteraan Sosial, FISIP, Universitas Muhammadiyah Jakarta

³ Komunikasi dan Penyiaran Islam, FAI, Universitas Muhammadiyah Jakarta

^{6,12,13,14} Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Muhammadiyah Jakarta

^{1,7} Ilmu Administrasi, FISIP, Universitas Muhammadiyah Jakarta

⁸ Agroteknologi, FAPERTA, Universitas Muhammadiyah Jakarta

⁹ MRS, FKM, Universitas Muhammadiyah Jakarta

¹⁰ Pendidikan Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta

¹¹ Manajemen Perbankan Syariah, FAI, Universitas Muhammadiyah Jakarta

ABSTRAK

Latar belakang masalah, pelayanan publik di Indonesia dikenal buruk, reformasi birokrasi berjalan, namun pelayanan publik jalan di tempat. Kelurahan Serua Indah juga dikeluhkan oleh warganya, petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan, tidak ada kursi untuk menunggu berkas. Pengabdian Masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan aparatur kepada masyarakat di Kelurahan Serua Indah kecamatan Ciputat Tangerang Selatan. Pisau Analisis yang digunakan adalah *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Metode yang digunakan adalah Metode Diskriptif, dengan Pendekatan Kualitatif. Teknik Pengumpulan Data adalah Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Teknik Pengambilan Informan dengan Purposif. Data dianalisis Miles Hubberman. Uji Keabsahan Data dengan Triangulasi. Hasil Pengabdian Masyarakat, menyatakan bahwa Responsiveness dan *Tangible* yang masih kurang baik, sementara *Reliability*, *Empathy* dan *Assurance* cukup baik.

Kata kunci :Kualitas, Pelayanan, Kelurahan

ABSTRACT

Background problem, public service in Indonesia is known to be bad, bureaucracy reform running, but public road service in place. Serua Indah Village is also surrounded by its residents, officers are less friendly in providing services, and there is no seat to wait for the file. This Devotion to the Community aims to analyse the quality of apparatus service to the community in Serua Indah Village, Ciputat, South Tangerang district. The analysis knives used are *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Empathy*. The method of Devotion to the Community used is the method of discourse, with a qualitative approach. Data collection techniques are interviews, observations and documentation. Informant retrieval technique with Purposive. Data analysed Miles Hubberman. Test the validity of Data with triangulation. Research results, stating that Responsiveness and *Tangible* are still lacking in good, while *Reliability*, *Empathy* and assurances are quite good.

Keywords: *Quality, service, village*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Setelah diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik juga dipicu adanya pengaruh perubahan ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota dibawah kecamatan. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang mejadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayanan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelaynan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan suatu instansi. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan suatu instansi memahami

dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Rumusan Masalah adalah Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Serua Indah?

Tujuan Pengabdian Masyarakat : Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan Serua Indah

Manfaat Pengabdian Masyarakat

- Memahami tentang kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Serua Indah
- Mengetahui pelayanan publik di kantor Kelurahan Serua Indah
- Memberikan informasi kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan Serua Indah.

Tinjauan pustaka

Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil yang memiliki hak untuk mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Pelayanan

Menurut Philip Kotler, pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas

Menurut Tjiptono (1995) terdapat lima sumber kualitas yang dijumpai, yaitu:

- Program, kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak;
- Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail;

- c. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar;
- d. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik dan penemuan penyimpangan secara cepat;
- e. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sasaran utama.

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeinhaml parasuraman-Berry (1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi, yaitu

- a. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi;
- b. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya;
- c. *Responsive*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- d. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen;
- e. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang berada di lingkungan Kelurahan Serua Indah. Sasaran kegiatan tersebut yaitu warga sekitar Kelurahan Serua Indah dan Pegawai di Kelurahan Serua Indah. Kegiatan PKM ini menggunakan Metode

deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan Pengumpulan Data : wawancara, Observasi, dokumentasi.

Penentuan materi berdasarkan masukan yang didapat dari hasil survey pertama (Juli 2019) di lokasi RW. 04 Kelurahan Serua Indah. Kegiatan PKM melalui tahapan sebagai berikut :

- a. Tim pengabdian melakukan survey lokasi pada bulan Juli 2019
- b. Persiapan kegiatan yang dilaksanakan oleh tim pengabdian untuk merencanakan kegiatan yang mencakup waktu, materi dan teknis pelaksanaan kegiatan.
- c. Konfirmasi dengan pihak Kelurahan dan Kepala RW Serua Indah Kecamatan Ciputat, sebagai tempat pelaksanaan kegiatan mengenai teknis pelaksanaan, tempat, sarana dan prasarana.
- d. Setelah diperoleh kepastian waktu dan tempat pelaksanaan, tim pengabdian melakukan kegiatan wawancara kepada Staf Kelurahan Serua Indah dan masyarakat setempat.
- e. Pelaksanaan pembukaan Seminar Pelayanan Publik dibuka oleh Sekretaris Kelurahan Serua Indah.
- f. Kegiatan pertama adalah seminar Pelayanan Publik dengan narasumber Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si. Metode yang digunakan adalah metode ceramah untuk memberikan pemahaman tentang bagaimana Pelayanan Publik yang baik untuk masyarakat.
- g. Metode ceramah digunakan untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengertian dan konsep Pelayanan Publik yang baik. Selain itu, metode ini juga digunakan untuk mengenalkan bagaimana mengimplementasikan teori Pelayanan Publik.
- h. Selanjutnya dalam seminar ini peserta diajak berdiskusi dan melakukan tanya jawab.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada kegiatan pengabdian masyarakat ini kelompok 8 (kelompok kami) berkunjung ke kelurahan Serua Indah yang bertepatan di jalan Suka Damai Raya yaitu untuk melihat kondisi pelayanan publik di kelurahan tersebut, dan melakukan wawancara pada aparat.

Pada kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini kelompok 8 ditempatkan di Kelurahan Serua Indah, Kecamatan Ciputat, Kota Tangerang Selatan untuk melihat kondisi pelayanan publik di Kelurahan tersebut dilakukan observasi terlebih dahulu guna mencari tahu apa kekurangan yang ada di Kelurahan Serua Indah. Setelah melakukan observasi ditemukan beberapa kekurangan terkait pelayanan public di Kelurahan tersebut. Dengan pelayanan publik kelompok 8 membuat program Penyuluhan Kualitas Pelayanan Publik dengan melibatkan Staff Kelurahan dan Masyarakat di Kelurahan Serua Indah, maksud dan tujuan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Serua Indah dengan membuat sosial media, targetnya adalah tempat informasi yang dapat disampaikan dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat di Kelurahan tersebut.

Kualitas pelayanan adalah tingkat Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Serua Indah sudah cukup memuaskan. Dilihat dari dimensi *tangibles* atau fasilitas yang kurang memadai, begitu pula *responsivenessnya*. Khusus *assurance* atau kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, serta *reliability* dan *empathy* aparat yang sudah berusaha membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan hasil pengabdian masyarakat di Kelurahan Serua Indah tentang pelayanan public adalah dari 5 dimensi, terdapat 2 dimensi yang kurang baik yaitu Tangible dan Responsiveness; sementara 3 dimensi yang lain dinyatakan baik yaitu Assurance, Reliability, dan Empathy

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2012. Kebijakan Publik. Salemba Humanika. Jakarta
- Arikuno, Suharsimi. 1998. Manajemen Penelitian (Pendekatan Penelitian). Rineka Cipta. Jakarta
- Arikuno, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Rineka Cipta. Jakarta
- Basrowi dan Asuwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Rineka Cipta. Jakarta
- Bluman, A.G. 2012. Elementary Statistic: A Step By Step Approach. McGrawHill. New York.
- Bungin, Burhan. 2010. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya. Kencana Prenama Media Grup. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno. 1998. Statistik Jilid I. Rineka Cipta. Jakarta
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Masyhuri dan Zainuddin, M. 2008. Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif. Rafika Aditama. Bandung
- Mustopadidjaja, AR. 2003. Sistem Administrasi Negara Kesatuan republic Indonesia. LAN. Jakarta
- Moleong, J, Lexy DR.MA. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya. Bandung