

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Pulang Pisau

Muhammad Irvan Yazid Azhar Pasaribu<sup>1)</sup>

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya  
Jl. RTA Milono, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya  
<sup>1)</sup> [irvanyazid10@gmail.com](mailto:irvanyazid10@gmail.com)

### Abstract

*The purpose of this study was to see what factors affect the quality of administrative services at the Pulang Pisau Sub-district Office, Pulang Pisau Regency. The researcher found that the public still complained about the speed of providing services, then the lack of comfort due to limited facilities and infrastructure available, and the friendliness and professionalism of officers as service providers were felt to be less than satisfactory. In this study, the population was the community who took care of administrative services at the Pulang Pisau Sub-district Office and government employees as service providers at the Pulang Pisau Sub-district Office. This study uses a qualitative approach that consistently applies scientific logic and emphasizes the examination of inductive thinking processes with the dynamics of relationships between observable events. The results of the study show the quality of administrative services at the Pulang Pisau Sub-district Office using the five indicators of the SERVQUAL (Service Quality) model, of which only one indicator works well, namely reliability.*

**Keywords:** *Quality, Service, Administration*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Kecamatan Pulang Pisau, Kabupaten Pulang Pisau. Peneliti menemukan bahwa masyarakat masih mengeluhkan mengenai kecepatan dalam pemberian Pelayanan, kemudian kenyamanan yang kurang karena keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia, serta keramahan dan profesionalisme dari petugas selaku pemberi layanan dirasakan kurang memuaskan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang mengurus administrasi pelayanan pada Kantor Kelurahan Pulang Pisau dan pegawai pemerintah sebagai pemberi layanan pada Kantor Kelurahan Pulang Pisau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang secara konsisten menerapkan logika ilmiah dan menekankan pada pemeriksaan proses berpikir induktif dengan dinamika hubungan antara peristiwa-peristiwa yang dapat diamati. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Pulang Pisau dengan menggunakan kelima indikator dari model SERVQUAL (*Service Quality*) yang hanya satu indikator yang berjalan dengan baik yaitu kehandalan (*Reliability*).

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Administrasi

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik didefinisikan sebagai seluruh aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik selaku usaha pemenuhan keperluan penerima pelayanan ataupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No. 63 Tahun 2003 perihal panduan umum penyelenggaraan pelayanan publik (Rowena, Wilujeng, dan Rembulan, 2020). UU No. 25 tahun 2009 perihal pelayanan publik menetapkan suatu tindakan atau rangkaian aktivitas untuk memenuhi keperluan pelayanan atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik selaras dengan peraturan perundang-undangan guna tiap-

tiap warga negara serta penduduk atas tiap-tiap warga negara serta penduduk. Sesuai dengan fungsi dari fungsi itu sendiri, undang-undang ini secara normatif memberikan pedoman prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Guna menaikkan kualitas dari berbagai layanan yang ditawarkan pada masyarakat, pmda dapat ditugaskan untuk mengkoordinasikan atau menyediakan layanan publik yang efektif. Karena pelayanan publik ialah indikator yang paling jelas dari efektivitas pemerintah, maka pemerintah berkewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang bermutu tinggi pada masyarakat. Dikarenakan mutu pelayanan publik bermanfaat bagi banyak orang serta berdampak langsung pada seluruh lapisan masyarakat, dengan demikian masyarakat bisa secara langsung mengevaluasi kinerja pemerintah berlandaskan mutu pelayanan publik yang didapat. Ketika kinerja pelayanan publik dibangun secara profesional, efektif, efisien, serta terintegrasi, maka didukung oleh aparatur negara yang bertanggung jawab, berkeadilan, dan profesional.

Satu diantara aset utama sebuah instansi yang merencanakan dan berpartisipasi aktif dalam seluruh kegiatan organisasi adalah aparatur sipil negara. Kualitas SDM harus selaras dengan keperluan organisasi agar dapat secara efektif serta efisien mendukung pencapaian tujuan. Sejalan dengan itu, UU No. 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik mengungkapkan dalam pasal (1) bahwa pemerintah mempunyai kewajiban guna memberi pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka pencukupan keperluan warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik selaras dengan peraturan perundang-undangan. Berlandaskan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 7, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipakai selaku panduan penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian mutu pelayanan. Standar pelayanan juga merupakan kewajiban serta janji penyelenggara pada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, serta terukur.

Kantor desa ialah satu diantara organisasi pemerintah yang diizinkan untuk memberikan pelayanan publik. Satu diantara organisasi yang ada di Kecamatan Kahayan Hilir, Provinsi Kalimantan Tengah adalah Kantor Kelurahan Kabupaten Pulang Pisau. Pelayanan publik berada di bawah yurisdiksi dan kendali instansi ini. Oleh karena itu, kinerja pegawai harus berada pada level tertinggi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun, berdasarkan observasi lapangan di Kantor Kelurahan Pulang Pisau, penulis menemukan beberapa kelemahan, antara lain pegawai kelurahan yang kurang disiplin karena datang terlambat atau pulang lebih awal. Hal ini melanggar Pasal 3 Peraturan Bupati Pulang Pisau No. 6 Tahun 2011, yang menguraikan jam kerja dari pukul 07.00 WIB hingga 16.00 WIB, Senin sampai dengan Kamis. Pukul 06.30 WIB hingga pukul 11.00 WIB pada hari Jumat. Faktor lain yang berkontribusi terhadap rendahnya produktivitas karyawan adalah pekerja terkadang tidak masuk kerja karena harus pergi dalam waktu yang lama untuk urusan dinas.

Beberapa faktor yang ditemukan sebagai hasil dari fenomena masyarakat di Kantor Kelurahan Kabupaten Pulang Pisau, antara lain: (1) Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan cenderung agak terlambat dalam memberi pelayanan pada masyarakat. Tugas-tugas administratif, seperti membuat surat pengantar dari kelurahan, terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama. Seharusnya surat tersebut bisa tuntas dalam waktu kurang dari 30 menit, akan tetapi seringkali memakan waktu lebih lama. Hal ini sebagian disebabkan oleh fakta bahwa pengunjung kantor tertentu tidak selalu memiliki berkas yang lengkap, sehingga petugas tidak bisa langsung memberikan pelayanan karena harus memenuhi prasyarat terlebih dahulu untuk menangani suatu kasus. (2) Ketika memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sikap petugas dianggap kurang baik dalam hal tersenyum dan menyambut masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat karena buruknya kualitas pelayanan publik.

Seluruh faktor yang jadi penghambat serta pendukung kinerja pegawai pelayanan administratif yaitu pentingnya kinerja pegawai berdampak besar terhadap kinerja instansi. Instansi pemerintah daerah bersinggungan langsung dengan kepentingan Masyarakat dan Kantor Kelurahan Kabupaten Pulang Pisau berperan krusial dalam memberi pelayanan masyarakat yang bermutu dan terjangkau kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka dibutuhkan pegawai dengan kinerja dalam sisi administratif yang baik supaya masyarakat dapat merasakan pelayanan

yang baik dari Kantor Kelurahan Pulang Pisau, sehingga terwujudnya tujuan. Kinerja pelayanan administrasi harus mampu menjawab serta memenuhi kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara optimal supaya terciptanya sebuah kondisi yang memberikan penggambaran *good governance* di Kantor Kelurahan Kabupaten Pulang Pisau.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Berandaskan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas ialah taraf baik buruknya sebuah hal (Algifari, 2017: 120). Sedangkan Goest dan Davis mendeskripsikan kualitas selaku sebuah keadaan dinamis yang berkaitan dengan barang, jasa, manusia, prosedur, serta lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan (Algifari, 2017: 120). Kualitas pelayanan menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47) didefinisikan sebagai taraf keunggulan yang diinginkan serta pengendalian atas tingkat kesempurnaan terkait guna mencukupi keperluan pelanggan. Setiap tindakan atau kegiatan yang bisa diberi oleh satu pihak pada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak memberi kepemilikan dianggap sebagai layanan, berlandaskan Kotler dan Keller (2018: 35). Di samping itu, Kotler mengatakan bahwa tindakan ini bisa timbul sebelum, selama, atau sesudah transaksi. Umumnya, layanan bermutu tinggi akan memberikan hasil lebih banyak kepuasan serta lebih banyak bisnis yang berulang.

Kualitas layanan dapat dilihat sebagai tindakan yang dilakukan oleh bisnis, peralatan, serta pegawai pemerintah guna memuaskan keperluan masyarakat. Pada perihal ini, layanan ialah salah satu yang diberi oleh pemilik layanan kepada masyarakat dalam bentuk kenyamanan, kecepatan, keterkaitan, keterampilan, serta keramahtamahan yang disajikan melalui sikap dan sifat.

### Pelayanan Publik

Pada dasarnya, layanan publik ialah setiap tindakan yang dilaksanakan oleh individu, kelompok, atau lembaga guna mencukupi keperluan secara langsung atau tidak langsung. Pelayanan ialah sebuah kegiatan atau serangkaian aktivitas yang mempunyai sifat tidak kasat mata yang terjadi selaku akibat terdapatnya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal yang ditawarkan oleh organisasi pemberi pelayanan dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan. (Winarsih, 2014: 20; Gronroos). Pemerintah atau organisasi swasta yang bertindak atas namanya dapat memberikan pelayanan publik. "Pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dan ditetapkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan" itulah yang didefinisikan oleh Hardiyansyah (2011:12) sebagai pelayanan publik. Tujuan dari pemberian layanan pemerintah adalah untuk membantu penerima layanan - yaitu masyarakat - mencapai tujuan tertentu. "Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh suatu kelompok, seseorang, atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu," menurut Moenir (1995:7).

Unsur-unsur berikut ini dapat ditemukan memiliki dampak pada kualitas pelayanan publik: pengawasan masyarakat, komunikasi, sereta nilai-nilai masyarakat, menurut Hardiyansyah (2011: 73-82). Kesediaan untuk mengerjakan peralatan, penerapan kebijakan pelayanan terpadu, birokrasi, motivasi kerja, Pengalaman, komunikasi, dan karakter yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### Administrasi

Sondang Siagian (2012:13), administrasi adalah keseluruhan proses dua orang atau lebih yang berkolaborasi secara rasional dalam rangka peraih tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. "Administrasi mempunyai arti dalam arti sebagai tata tulis atau tata usaha atau kesekretariatan," berlandaskan Irra Chisyanti Dewi (2011:3) pada buku Pengantar Administrasi. Secara spesifik, tindakan melakukan penerimaan, pencatatan, penghimpunan, mengatur, pengiriman, serta penyimpanan.

"Administrasi memiliki pengertian yang luas, yaitu Administrasi adalah proses kerja sama beberapa individu secara efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya," menurut Liang Gie (2009:9) dalam buku Administrasi Perkantoran Modern. Hal ini menyimpulkan suatu rangkaian tindakan yang memerlukan kerjasama dan bukan ialah perihal yang baru dikarenakan sudah berkembang dengan munculnya transmisi manusia. Lupiyoadi

(2014:217) menegaskan bahwa konsumen menggunakan lima dimensi primer SERQUAL (*service quality*) *tangibles, dependability, responsiveness, dan assurance* untuk mengevaluasi keadaan kualitas jasa.

### **Kelurahan**

Kelurahan didefinisikan sebagai wilayah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten/kota dalam Pasal 1 Ayat 5 PP No. 73 Tahun 2005 perihal Kelurahan. Salah satu penafsirannya adalah bahwa kota atau kabupaten berada di dalam wilayah kerja kecamatan. Ada juga yang mengatakan bahwa kelurahan adalah wilayah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten/kota.

Di Indonesia, kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di bawah kecamatan. Sesuai rencana, kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang bertanggung jawab pada bupati atau wali kota melewati camat. Kelurahan ialah wilayah kerja lurah selaku perangkat daerah kabupaten atau kota dalam kerangka otonomi daerah di Indonesia. Lurah dipimpin oleh seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berpangkat PNS.

### **3. METODE PENELITIAN**

Sejalan dengan tujuan penelitian, para peneliti mengumpulkan data dari sumber primer dan sekunder. Metodologi penelitian yang dipergunakan yakni penelitian kualitatif, yang mempunyai sifat deskriptif dan didukung oleh data kualitatif. Dalam (Syaputra, Fitria, dan Rimbano, 2019), Miles dan Huberman menyatakan bahwa penelitian kualitatif dilaksanakan secara interaktif serta berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, dengan demikian datanya sudah jenuh. Aktivitas analisis data mencakup reduksi data, penyajian data, serta pengambilan kesimpulan/verifikasi. Setelah pengumpulan data, peneliti melakukan antisipasi sebelum mereduksi data. Setelah reduksi data, data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, korelasi diantara kategori, serta format serupa. Selanjutnya yakni penarikan kesimpulan serta verifikasi awal yang didukung oleh data yang dapat dipercaya dan konsisten tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi yang diberi oleh Kantor Desa Pulang Pisau. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Pulang Pisau. Waktu penelitian dalam tenggat waktu selama 3 (tiga) bulan yang dimulai sejak tanggal 1 Oktober 2024 sampai 1 Desember 2024.

#### **Informan**

Menurut Burgin (2007:76), informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Penelitian ini mengandalkan informasi dari narasumber dengan teknik *purposive sampling* yang berarti bahwa informan dipilih berdasarkan kriteria-kriteria atau ciri-ciri khusus yang sesuai dan memiliki kompetensi untuk memberikan informasi terkait dengan data-data penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Pulang Pisau, Sekretaris Desa Pulang Pisau, Perangkat Desa Pulang Pisau dan Masyarakat Di Pulang Pisau.

#### **Sumber Data**

Menurut Sugiyono (2014:131), data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer juga disebut sebagai data asli. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Data primer ini untuk mendapatkan pendapat responden tentang Implementasi Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Desa yang diperoleh langsung oleh responden berdasarkan wawancara di kantor Kelurahan Kabupaten Pulang Pisau.

Menurut Sugiyono (2014:131), data sekunder adalah data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Yang mana hal ini menjadi titik fokus dalam melihat apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Pulang Pisau.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan Data Teknik pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Metode Wawancara (*interview*)

Menurut Sugiyono (2017:157), Wawancara 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.

## 2. Metode Observasi

Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2017:166), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses- proses pengamatan dan ingatan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Sugiyono menyatakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

## Metode Analisa Data

Analisa data disebut juga pengolahan data dan penafsiran data. Analisa data adalah serangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Analisa data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan analisa data. Data yang diperoleh di tulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang di susun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang diperoleh di kategorisasikan menurut pokok permasalahan sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data yang lainnya. Data yang sudah direduksi disajikan secara sistematis dan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat.

## SERVQUAL (*Service Quality*)

SERVQUAL menjadi alat ukur yang dapat menilai kualitas pelayanan administrasi pada penelitian ini. Model ini membandingkan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Terdapat 5 (lima) Dimensi yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model ini yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Servqual dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan.

## 4. PEMBAHASAN

Temuan studi ini didasarkan pada analisis data yang dilakukan di lokasi penelitian dan dimodifikasi untuk memperhitungkan tingkat dukungan administratif yang diberikan oleh Kantor Desa Pulang Pisau. Kantor Desa Pulang Pisau bercita-cita untuk menjalankan operasi sebaik mungkin bagi stafnya, yang secara konsisten memberikan layanan administratif kepada masyarakat setempat, dan organisasi itu sendiri. Pegawai Kantor Desa Pulang Pisau yang memberikan layanan administrasi juga terkait erat dengan isu-isu yang berkaitan dengan kondisi layanan yang relatif kurang dimanfaatkan dalam pekerjaan mereka untuk masyarakat. Lima dimensi model SERVQUAL yakni Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, serta Empati digunakan untuk menilai kualitas pelayanan.



Gambar 1. Kantor Kelurahan Pulang Pisau

**Bukti Fisik (*Tangible*)**

Dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kepada pengguna layanan, kenyamanan lokasi menjadi sangat krusial dikarenakan akan menjadikan mereka merasa nyaman saat menunggu antrian untuk dipanggil oleh petugas. Sebagai penyedia layanan, Kantor Kelurahan Pulang Pisau dituntut untuk menyediakan lingkungan yang rapi, teratur, dan bersih dengan ruang tunggu yang cukup dan ber-AC agar pengguna layanan lebih nyaman. Untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, para petugas harus mempraktekkan disiplin untuk membentuk sikap dan perilaku mereka dan mengembangkan rasa tanggung jawab dalam bekerja. Untuk memenuhi permintaan pengguna layanan dengan cepat dan tanpa membuat mereka menunggu lama, petugas layanan harus disiplin dalam hal waktu dan tenaga, terutama saat mengerjakan layanan administratif. Karena melayani kepentingan umum adalah prioritas utama bagi petugas pelayanan publik, petugas harus mengutamakan kebutuhan pengguna layanan di atas kebutuhan mereka sendiri. Aksesibilitas bagi masyarakat umum untuk membantu pengguna layanan mengurus keperluannya dengan menawarkan proses atau persyaratan layanan di ruang layanan. Menurut pegawai pelayanan yang dimintai keterangan, Ibu Aulia Rahmah, petugas telah memberikan kemudahan kepada pengguna layanan untuk mengurus kepentingannya dengan cara mengkomunikasikan atau menginformasikan persyaratan berdasarkan kebutuhan masing-masing di loket pelayanan. Prosedur pelayanan akan menjadi sederhana atau tidak berbelit-belit selama pengguna layanan menyediakan semua kebutuhan yang diperlukan. Di sisi lain, kami akan menginstruksikan masyarakat untuk menyelesaikan kebutuhan yang belum selesai terlebih dahulu.

**Kehandalan (*Relability*)**

Bagi petugas pelayanan, ketelitian atau kelengkapan dalam proses pelayanan sangatlah penting. Masalah akan muncul jika petugas layanan tidak teliti dan cermat. Misalnya, jika pengguna layanan salah mengetik nama mereka di SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), mereka mungkin keberatan dan meminta petugas untuk memperbaiki SKTM, yang akan menunda penyelesaian tugas-tugas lainnya. Standar pelayanan berfungsi sebagai acuan dasar bagi pelayanan yang diberi oleh instansi pemerintah. Untuk memberi layanan, polisi harus dapat memanfaatkan teknologi bantu. Untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, polisi harus memanfaatkan alat bantu yang saat ini tersedia di area pelayanan. “Semua petugas pelayanan sudah mampu menguasai komputer sehingga memudahkan proses pelayanan berjalan dengan cepat,” ujar Bapak Syahid Kamal Firdaus, Kepala Desa Pulang Pisau. Untuk menerapkan bantuan teknologi dalam proses pelayanan, seorang petugas pelayanan harus memiliki keahlian yang diperlukan. Keahlian seorang petugas pelayanan sangat bermanfaat dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai petugas pelayanan publik.

**Ketanggapan (*Reponsiveness*)**

Dia harus bereaksi terhadap pengguna layanan dalam kapasitasnya sebagai petugas layanan yang berkualitas. Agar pelanggan layanan merasa puas dan dihargai saat menyelesaikan

proses layanan, reaksi ini diperlukan. Kualitas dan efektivitas staf pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Pulang Pisau dipengaruhi secara positif oleh respon petugas pelayanan terhadap pelanggan pelayanan. Petugas pelayanan dituntut untuk memberi pelayanan yang cepat, tepat, dan berhati-hati. Dalam kasus pengguna layanan yang mendapatkan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), misalnya, petugas memanggil pengguna layanan sesuai dengan antrian dan merespon dengan cepat. Untuk memastikan bahwa kebutuhan pengguna layanan terpenuhi secara tepat dan efektif, petugas memberikan layanan sesuai dengan ketepatan yang dibutuhkan pengguna layanan. Karena tidak perlu menunggu prosedur pelayanan terlalu lama, konsumen layanan merasa puas ketika mendapatkan pelayanan yang tepat waktu. Menurut Ibu Aulia Rahmah, petugas pelayanan, “karena hanya ada dua (dua) orang petugas dalam pelayanan, maka kami sebagai petugas Pelayanan Administrasi berusaha memberikan pelayanan dengan cepat, namun semuanya juga kembali lagi pada jumlah masyarakat yang mengantri.”

#### **Jaminan (Assurance)**

Karena jaminan waktu memberikan keyakinan kepada pengguna layanan terhadap proses layanan, pengguna layanan menginginkan jaminan waktu layanan. Petugas memberikan jaminan yang cepat saat bertugas. Karena jaminan waktu memberikan keyakinan kepada pengguna layanan terhadap proses layanan, maka pengguna layanan menginginkan jaminan waktu layanan. Standar Pelayanan sudah mencakup jaminan biaya untuk layanan yang diberikan kepada penyedia layanan administrasi. Petugas pelayanan sering memberikan pelayanan secara gratis, terutama saat pembuatan SKTM. “Tidak semua pelayanan tepat waktu, tergantung proses apa yang ingin diajukan dan juga melihat kondisi pelayanan jika sedang ramai. Kalau sedang ramai, biasanya lama menunggu prosesnya,” ujar Ibu Nurul Husna, salah satu pengguna layanan di Kantor Kelurahan Pulang Pisau. Dua orang pengguna layanan yang ingin membuat SKTM dan Akta Kematian menunggu waktu proses pelayanan hampir setengah jam, menunjukkan bahwa petugas tidak memberikan jaminan kepada pelanggan dalam mematuhi ketentuan mengenai pelayanan tepat waktu. Dengan demikian, petugas pelayanan dituntut untuk memberikan jaminan ketepatan waktu kepada pengguna layanan agar tidak perlu menunggu terlalu lama.

#### **Empati (Empathy)**

Dalam layanan administratif, kebutuhan pengguna layanan adalah yang utama. Untuk memastikan bahwa layanan terus berlanjut selancar mungkin, petugas layanan dapat menangani masalah pribadi mereka selama istirahat atau setelah jam kerja. Ketika memberikan layanan kepada klien, petugas layanan harus bersikap sopan dan ramah karena kualitas ini membuat klien merasa puas dengan cara petugas bersikap. Ketika pengguna layanan akan memenuhi kebutuhan mereka, petugas layanan tidak boleh memperlakukan mereka secara tidak adil. Petugas layanan harus memiliki pendekatan yang hormat kepada pengguna layanan dengan menanyakan kebutuhan mereka dan memungkinkan pengguna layanan untuk menjelaskan kebutuhan tersebut. Agar pengguna layanan memiliki rasa puas dengan bantuan yang diberikan oleh seluruh petugas pelayanan, petugas juga menyapa dan tersenyum kepada mereka. Menurut Kepala Desa Pulang Pisau, Bapak Syahid Kamal Firdaus, “Petugas di sini melayani dengan sangat adil, tidak membedakan suku, agama, ras, atau golongan.” Masyarakat yang akan melakukan prosedur pelayanan tidak boleh mendapatkan perlakuan diskriminatif dari petugas pelayanan. Untuk memastikan bahwa pengguna layanan yang sedang menunggu merasa senang, petugas layanan harus melakukan yang terbaik untuk memberikan layanan sesuai dengan jumlah orang yang ada dalam antrian.

Sumber daya manusia adalah masalah pembatas yang diidentifikasi penulis yang berdampak pada kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Desa Pulang Pisau. Diperlukan perwakilan pemerintah yang cukup untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Kepala seksi, satu penjaga loket, dan satu seksi pelayanan merupakan tiga petugas di bagian pelayanan umum. Bagian pelayanan masih memiliki lowongan yang telah diisi oleh dua orang. Pertimbangan lainnya adalah untuk memberikan lingkungan yang ramah bagi pemohon layanan, infrastruktur dan fasilitas penyedia layanan administrasi harus dijaga agar tetap dalam kondisi optimal untuk kepentingan layanan.

Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Pulang Pisau dipengaruhi oleh motivasi kerja yang merupakan unsur pendukung yang sangat terkait dengan keberhasilan. Pegawai di Kantor

Kelurahan Pulang Pisau didorong oleh atasan dan bawahannya yaitu Lurah untuk melayani masyarakat melalui semangat dan gairah kerja. Adanya kebutuhan pelayanan yang memadai merupakan elemen tambahan. Proses pelayanan sangat dipengaruhi oleh kebutuhan. Orang mungkin berpendapat bahwa pelayanan ruang tunggu yang tidak melampirkan persyaratan adalah di bawah standar. Persyaratan akan membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus berkas yang diinginkan.

## 5. KESIMPULAN

Berlandaskan capaian penelitian serta pembahasan yang sudah dilakukan penguraian sebelumnya perihal faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pelayanan Di Kantor Kelurahan Pulang Pisau Kec. Kahayan Hilir Provinsi Kalimantan Tengah dapat disimpulkan dari lima indikator, hanya satu indikator yang berjalan dengan baik dan maksimal yaitu kehandalan (*Reliability*). Hal ini disebabkan oleh kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas dan kapabilitas petugas dalam memakai alat bantu serta keahlian petugas. Namun empat indikator yang masih kurang maksimal dan perlu ditingkatkan kembali yaitu Bukti Fisik (*Tangible*) kualitas pelayanan masih rendah karena ketidaknyaman tempat pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggapan (*Responsiveness*) bahwa petugas dalam proses pelayanan belum lancar serta tepat waktu, Jaminan (*Assurance*) masih terdapatnya biaya guna birokrasi dalam pelayanan. Dan empati (*Empathy*) cenderung mendahulukan kepentingan pribadinya dari pada kepentingan pengguna layanan. Adapun yang jadi faktor penghambat yang memberi dampak kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Pulang yakni kurangnya sumber daya manusia serta kasi-kasi pemerintahan yang masih kosong sehingga kurang memadai kuantitas dan kualitasnya. Sedangkan faktor pendukung yang berkaitan erat dengan kesuksesan dan keberhasilan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Pulang Pisau yaitu motivasi kerja. Terdapatnya dorongan berbentuk semangat ataupun motivasi kerja guna memberi pelayanan masyarakat masyarakat diantara sesama pegawai ataupun atasan serta para bawahan yakni Lurah kepada para pegawai di Kantor Kelurahan Pulang Pisau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Farid. 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi*. Penerbit: Rajawali Pers
- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE: Jakarta.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Penerbit CV Pustaka
- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Penada Media Group. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Hasibuan, S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Moleong, L.J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. 1998. *Servqual A Multipel Item Scale For Measuring Customer Perception of Service Quality*. Jurnal of Relating.
- Rowena, J., Fuji, R. W., & Glisina, D.R. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara*. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1).
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, CV Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta, CV Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfa Beta
- Undang-Undang Bupati Pulang Pisau Nomor 6 Tahun 2011 Pasal 3 tentang *Jam Kerja*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 12 tentang *Aparatur Sipil Negara atau ASN*.

## Biodata Penulis



Muhammad Irvan Yazid Azhar Pasaribu, dilahirkan di Bahaur Hilir pada 08 Oktober 1998. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara yang dilahirkan oleh ibunda yang bernama Hj. Nida Herzianti. Penulis menempuh pendidikan S2 di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR) program studi Magister Administrasi Publik dan lulus pada tahun 2022. Dengan bekal motivasi dari ayahanda yang bernama (Alm) H. M. Syaripul Pasaribu, pernah menyatakan bahwa “Hidup itu tidak boleh sederhana. Hidup harus hebat, kuat, luas, besar dan bermanfaat. Yang sederhana itu

adalah sikapnya” hingga membuat penulis memiliki tekad kuat, bermimpi besar namun tetap rendah hati. Saat ini, penulis aktif sebagai Dosen di Fakultas Ilmu Politik dan Sosial Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.