



Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Manala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat

Wiwik Sudiarti¹, Ahmad Yamin², Jasardi Gunawan³

^{1,2,3}Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: wiwiksudiarti78@gmail.com, ahmadyamin@uts.co.id, jasardi.gunawan@uts.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-11-05 Revised: 2023-12-22 Published: 2024-01-05 Keywords: <i>Service; Public; Menala Lurah Office.</i>	<p>The government's duties include serving and managing society, with services that emphasize efforts to prioritize public interests, simplify public affairs, and provide satisfaction to the public. Meanwhile, the task of governing places more emphasis on the power inherent in bureaucratic positions. This research aims to: a) describe the Implementation of Public Services at the Menala Subdistrict Office, Taliwang District, and b) describe the factors that hinder the Implementation of Public Services in the Menala Subdistrict area. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques included interviews, observation and documentation, with the Menala village head as the key informant. The research results show that public services at the Menala District Office are assessed from five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Factors inhibiting the implementation of Public Services in Menala Village include a lack of employee resources and a lack of facilities and infrastructure. On the other hand, the supporting factor is work enthusiasm among employees. Thus, it can be concluded that public services at the Menala Village Office, Taliwang District, consist of five dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. To increase the satisfaction of the people served, improvements in public services need to be made. It is recommended to continue to improve the assessed aspects and optimize employee resources as well as existing facilities and infrastructure.</p>
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-11-05 Direvisi: 2023-12-22 Dipublikasi: 2024-01-05 Kata kunci: <i>Pelayanan; Publik; Kantor Lurah Menala.</i>	<p>Tugas pemerintah mencakup melayani dan mengatur masyarakat, dengan pelayanan yang menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Sementara itu, tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Penelitian ini bertujuan: a) mendeskripsikan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Menala Kecamatan Taliwang, dan b) mendeskripsikan faktor-faktor yang menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di wilayah Kelurahan Menala. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan lurah Menala sebagai informan kunci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Menala dinilai dari lima dimensi, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Menala antara lain kurangnya sumber daya pegawai dan kekurangan sarana serta prasarana. Di sisi lain, faktor pendukungnya adalah semangat kerja antar pegawai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kelurahan Menala, Kecamatan Taliwang, terdiri dari lima dimensi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani, perlu dilakukan peningkatan dalam pelayanan publik. Disarankan untuk terus memperbaiki aspek-aspek yang dinilai dan mengoptimalkan sumber daya pegawai serta sarana dan prasarana yang ada.</p>

I. PENDAHULUAN

Pada tahun 1945, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia menegaskan tujuan negara untuk mensejahterakan rakyat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemerintahan dibagi menjadi provinsi, kabupaten, dan kota, dengan berbagai klasifikasi urusan pemerintahan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

tentang Pemerintahan Daerah, termasuk Urusan Pemerintahan Absolut, Urusan Pemerintahan Konkuren, dan Urusan Pemerintahan Umum. Undang-undang ini mengatur beragam kewenangan, termasuk politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter, fisik, dan agama.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menetapkan urusan pemerintahan wajib yang

berkaitan dengan pelayanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, perumahan rakyat, ketertiban umum, dan sosial. Fungsi pemerintah mencakup pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat, serta menjalankan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat, mengendalikan inflasi, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Pemerintahan daerah, berdasarkan Undang-Undang tersebut, memberikan otonomi kepada daerah untuk mengurus urusan pemerintahan sesuai dengan azas otonomi dan tugas pembantuan, dengan memperhatikan prinsip-prinsip seperti demokrasi, pemberdayaan, pelayanan, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kemitraan, desentralisasi, konsistensi kebijakan, dan kepastian hukum.

Kabupaten Sumbawa Barat adalah daerah otonomi baru yang memiliki 8 kecamatan termasuk Kecamatan Taliwang sebagai ibu kota kabupaten. Kelurahan Menala di Kecamatan Taliwang merupakan salah satu daerah yang membutuhkan penanganan optimal terkait pelayanan publik. Pelayanan publik di Kelurahan Menala mencakup aspek administratif kependudukan dan perizinan. Penelitian ini akan difokuskan pada analisis pelayanan publik di Kantor Kelurahan Manala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam tentang kualitas pelayanan publik yang disediakan di kelurahan ini, dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terlayani. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas layak diangkat judul penelitian: "*Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Manala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat*".

Dewi Nalun Afrianti, dkk. 2022, Judul Penelitian, Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Belakang Padang, Hasil Penelitian, pelayanan di Kelurahan Belakang Padang cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Petugasnya memiliki etika yang baik, ramah dan santun melayani masyarakat, serta informasi yang diberikan jelas sehingga mudah untuk dapat dimengerti. **Persamaan** dengan penelitian ini adalah sama-sama memfokuskan diri pada pelayanan publik. **Perbedaan** dengan penelitian Dewi Nalun bahwa hasil analisis lebih kepada sikap mental dari aparatur kelurahan sementara penelitian ini lebih kepada kegiatan pelayanan yang bersifat administratif.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia harus mencerminkan prinsip good

governance dan memerlukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Pemerintah, sebagai pemegang fungsi utama dalam pelayanan publik, bertanggung jawab memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang efektif dan efisien mendorong perbaikan kinerja aparat kelurahan melalui pengabdian pada masyarakat, termasuk pelatihan peningkatan kualitas pelayanan.

E-Government adalah upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui teknologi digital (Suherman, 2020). Di Indonesia, pemerintahan daerah dibagi menjadi provinsi, kabupaten, dan kota, masing-masing dengan otonomi sesuai karakteristik daerah (Nurcolis, 2005). Pelayanan publik mencakup berbagai aspek, seperti prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan kompetensi petugas pelayanan (Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003). Penilaian kualitas pelayanan dapat mencerminkan kepuasan pengguna layanan dan diperlukan untuk menciptakan standar pelayanan publik yang efektif (Van Looy, dalam Hardiansyah, 2011). Prinsip-prinsip seperti kesesuaian dengan standar, kemampuan pelayanan, dan manajemen yang efektif harus dipertimbangkan (Zeithaml dkk., 1990). Dalam upaya mencapai pelayanan publik yang prima, pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan, pengelolaan sumber daya manusia, dan peningkatan efisiensi menjadi strategi penting (Suherman, 2020). Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik serta mendorong pembangunan yang berkelanjutan.

Pelayanan publik merupakan bidang yang terus menarik perhatian dalam kajian ilmu administrasi publik. Meskipun otonomi daerah telah diterapkan di berbagai provinsi di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik masih merupakan tantangan. Kondisi ini sejalan dengan pemikiran Agus Dwiyanto (dalam Harbani Pasolong, 2013) yang menunjukkan bahwa praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

II. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penilaian kualitas pelayanan publik penting dan dapat mencerminkan efektivitas dan

kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan pendapat Van Looy (dalam Hardiansyah, 2011), model dimensi kualitas jasa yang ideal harus komprehensif, universal, bebas, dan membatasi jumlah dimensi. Standar pelayanan publik, seperti yang diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah, 2011), mencakup aspek seperti prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk, sarana, prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Menurut Zeithaml dan rekan-rekan (1990), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi: Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati), dengan indikator yang sesuai. Pelayanan publik yang baik harus mencakup aspek keramahan, kredibilitas, aksesibilitas, penampilan fasilitas, dan kemampuan menyajikan pelayanan. Pelayanan prima menekankan kepuasan pelanggan dan prinsip-prinsip seperti kesesuaian dengan standar, kemampuan menyajikan pelayanan yang memadai, serta manajemen dan kepemimpinan yang efektif dalam organisasi pelayanan publik. Aspek prasyarat pelayanan, kejelasan dan kedisiplinan petugas, serta kenyamanan dan keamanan lingkungan juga penting dalam penyusunan standar pelayanan prima.

B. Informan

Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, berdasarkan karakteristik atau ciri-ciri tertentu berdasarkan kebutuhan penelitian.

C. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui teknik observasi dan wawancara, mencakup informasi spesifik terkait fokus penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh tidak langsung dari sumber seperti artikel, karya ilmiah, buku, dan literatur terkait, memberikan konteks luas terkait permasalahan penelitian. Kombinasi data primer dan data sekunder memberikan perspektif komprehensif terhadap permasalahan yang sedang diteliti, sesuai dengan pendapat Arikunto (2002)..

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang sesuai dengan metodologi yang direkomendasikan oleh Sugiyono (2011) yaitu: observasi partisipatif memungkinkan peneliti untuk turun langsung ke lapangan di Kantor Kelurahan Menala, mengamati secara mendalam, dan mencatat hasil pengamatan. Wawancara dengan pertanyaan terstruktur digunakan untuk memahami pelaksanaan pelayanan secara mendalam dengan melibatkan responden yang terkait. Dokumentasi menggambarkan penggunaan sumber data tertulis seperti media massa, buku, dan informasi terkait lainnya. (Sugiyono, 2011:225).

E. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mengumpulkan, memodelkan, dan mentransformasi data untuk mendapatkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini, data dari wawancara merupakan sumber utama dan dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif melibatkan reduksi data, seperti pemilihan, penilaian, fokus, dan penyederhanaan; penyajian data melalui narasi, tabel, dan gambar; serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang muncul dari data tersebut (Restu, 2010).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Menala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat

Pada penelitian mengenai Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Menala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat, peneliti melakukan identifikasi informan untuk menjelaskan bahwa penelitian dilakukan secara bertanggung jawab. Peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dijelaskan oleh Zeithaml dkk (1990 dalam Hardiansyah), yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) untuk menganalisis pelayanan publik di Kantor Kelurahan Menala. Peneliti juga mengevaluasi faktor pendukung dan penghambat dalam analisis pelayanan publik di Kelurahan Menala.

a) Dimensi Tangible (Berwujud)

Dimensi Tangible (Berwujud) merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, mencakup penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi. Penilaian masyarakat terhadap dimensi ini mempengaruhi persepsi dan juga kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Menala. Kualitas penampilan pegawai pelayanan, termasuk pemakaian seragam sesuai standar, memegang peran krusial dalam membentuk pandangan positif masyarakat terhadap pelayanan (Arikunto, 2002). Penampilan pegawai pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berhubungan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kelurahan Menala sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan SOP. Hasil wawancara dengan Lurah Ibu Wiwik Sudiarti, SE, menegaskan bahwa penampilan yang baik sangat penting karena pelayanan publik adalah representasi dari pemerintah. Masyarakat akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan jika penampilan pegawai baik (Arikunto, 2002).

Kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan publik adalah faktor penting yang mencakup ruang tunggu, kebersihan, dan ketersediaan informasi. Bapak Indra Jaya, S.IP, menekankan bahwa kenyamanan tempat adalah kunci utama dalam memberikan pelayanan yang baik. Meskipun tempat pelayanan di Kelurahan Menala sudah nyaman, masih ada beberapa keluhan dari masyarakat terkait dengan fasilitas yang belum optimal, seperti kurangnya AC di ruang tunggu (Arikunto, 2002). Kemudahan proses pelayanan, seperti kelancaran dalam mendapatkan pelayanan, juga dianggap krusial. Bapak Adamuddin, S.AP, dan ibu Yula Trilya menegaskan bahwa pelayanan harus memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Jika proses pelayanan sulit atau memakan waktu lama, hal ini akan menghambat kepuasan pengguna layanan (Arikunto, 2002).

Kedisiplinan pegawai, baik dalam segi waktu maupun disiplin kerja, juga

menjadi faktor penentu dalam memberikan pelayanan prima. Disiplin ini membentuk pola perilaku dan sikap yang positif, menciptakan suasana kerja kondusif, dan mendukung pencapaian tujuan pelayanan (Arikunto, 2002). Kedisiplinan ini juga ditekankan oleh masyarakat sebagai hal penting dalam memberikan pelayanan yang baik (Arikunto, 2002). Penggunaan alat bantu, seperti komputer dan printer, sangat penting dalam mendukung efisiensi dan kecepatan dalam proses pelayanan. Hal ini diakui oleh bapak Adamuddin, S.AP, dan ibu Yula Trilya, bahwa alat bantu seperti komputer dan printer membantu untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan (Arikunto, 2002).

Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan juga mengonfirmasi pentingnya aspek-aspek ini. Masyarakat mengakui bahwa penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan penggunaan alat bantu berkontribusi pada pengalaman mereka dalam menggunakan layanan publik di Kelurahan Menala (Arikunto, 2002). Keseluruhan faktor-faktor ini saling terkait dan memberikan kontribusi penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan kepada masyarakat (Arikunto, 2002).

b) Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Hasil wawancara terkait Dimensi Reliability (Kehandalan) dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Menala dapat disimpulkan antara lain: Kecermatan Petugas: Wawancara dengan Lurah Menala, Ibu Wiwik Sudiarti, SE, dan Kasi Kesra dan Pemas, ibu Yula Trilaya, menegaskan bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Menala cermat dan teliti dalam melayani sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, beberapa pengguna layanan menyampaikan pengalaman kurang cermatnya sebagian pegawai, menunjukkan adanya perbedaan dalam kecermatan petugas. Standard Pelayanan yang Jelas: Kantor Kelurahan Menala memiliki standar pelayanan yang jelas berdasarkan SOP yang berlaku, meskipun tidak semua pengguna layanan menyadari atau

memahami standar tersebut. Standar ini penting sebagai pedoman pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan Menggunakan Alat Bantu Pelayanan: Ada varian kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan di Kantor Kelurahan Menala. Beberapa pegawai dianggap ahli dan terampil, namun tidak semua memiliki tingkat keahlian yang sama dalam mengoperasikan alat bantu yang tersedia. Penting untuk dicatat bahwa keahlian dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu perlu ditingkatkan secara merata. Dukungan lebih lanjut terhadap standar pelayanan yang jelas dan pelatihan dalam menggunakan alat bantu dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kehandalan pelayanan di Kantor Kelurahan Menala.

c) Dimensi *Responsiviness* Ketanggapan

Hasil wawancara terkait Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Menala dapat disimpulkan sebagai berikut: Merespon Setiap Pelanggan: Pengguna layanan merasa dihargai dan puas dengan pelayanan ketika petugas merespons dengan baik. Lurah Menala, Ibu Wiwik Sudiarti, SE, dan Sekretaris Kelurahan, bapak Adamuddin, memastikan tanggapan yang positif terhadap keluhan masyarakat. Kasi Kesra dan Pemas, ibu Yula Trilaya, menekankan respon yang baik, langsung melayani, dan menanyakan keperluan masyarakat. Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat: Upaya dilakukan untuk menyelesaikan proses pelayanan tepat waktu sesuai dengan SOP yang berlaku. Lurah Menala dan Sekretaris Kelurahan berkomitmen untuk dapat menanggapi pengurusan dengan cepat. Meskipun ada kendala seperti pengurusan IMB yang memerlukan lebih banyak waktu karena persyaratan yang rumit. Semua Keluhan Pelanggan Direspon Pegawai: Keluhan masyarakat direspons secara keseluruhan, walaupun tidak semua kehendak masyarakat dapat dipenuhi. Kelurahan Menala menyediakan kotak saran sebagai saluran untuk menyampaikan keluhan.

Pegawai berusaha menjawab keluhan dan memberikan apresiasi atas masukan yang diberikan.

Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, terlihat bahwa mereka merasakan pelayanan yang cepat dan tanggap dari pegawai. Namun, terdapat catatan terkait keterlambatan dalam penyelesaian beberapa layanan. Saran dan keluhan masyarakat dianggap penting dan direspons dengan baik, meskipun masih ada ruang untuk meningkatkan keterbukaan dan kejelasan terkait tindak lanjut atas keluhan tersebut. Kejelasan informasi dan efisiensi waktu menjadi fokus penting untuk dapat memperbaiki responsivitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Menala.

d) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi Assurance (Jaminan) dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Menala dapat diukur melalui indikator berikut: Tepat Waktu Pelayanan: Pegawai di Kantor Kelurahan Menala memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Jaminan ini mengikuti aturan yang menetapkan waktu penyelesaian pelayanan, seperti 3 hari untuk membaca keterangan dan juga penyelesaian sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pengguna layanan memberikan tanggapan yang bervariasi terkait dengan jaminan waktu, beberapa merasa puas dengan kinerja pegawai, sementara yang lain kurang mengetahui tentang jaminan tersebut. Kepastian Biaya dalam Pelayanan: Kelurahan Menala memberikan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dikenai biaya alias gratis, terutama untuk layanan seperti KTP, KK, dan surat-surat tertentu. Meskipun demikian, ada pengecualian untuk izin usaha yang juga tidak dikenakan biaya. Masyarakat pengguna layanan mengkonfirmasi bahwa mereka tidak dikenai biaya saat mengurus berbagai keperluan seperti KTP.

Hasil wawancara, Kantor Kelurahan Menala telah memastikan penyelesaian pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Meskipun masyarakat memiliki

pandangan yang beragam mengenai jaminan waktu, secara umum mereka merasa puas dengan kecepatan penyelesaian pelayanan oleh pegawai. Selain itu, jaminan tidak adanya pungutan biaya dalam sebagian besar layanan yang disediakan oleh Kelurahan Menala memberikan keyakinan kepada masyarakat terkait biaya. Kesimpulannya, dimensi Assurance di Kelurahan Menala mencakup jaminan tepat waktu dan kepastian biaya dalam pelayanan publik, yang membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan di kantor tersebut, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang transparan, terpercaya, dan adil.

e) Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi Empati dalam pelayanan publik di Kelurahan Menala dapat diukur melalui indikator berikut:

Mendahulukan Pemohon: Pelayanan di Kelurahan Menala mengutamakan pengguna layanan, memprioritaskan kepentingan mereka di atas kepentingan pribadi pegawai. Meskipun ada situasi di mana pegawai memiliki kepentingan pribadi, seperti menjemput anak, mereka tetap berusaha untuk dapat memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat. Meski demikian, beberapa pengguna layanan mengalami penungguan lebih lama akibat situasi di mana pegawai mungkin tidak sepenuhnya mendahulukan mereka.

Melayani dengan Sikap Ramah, Sopan, dan Tidak Diskriminatif: Keramahan, sopan santun, dan sikap non-diskriminatif adalah aspek penting dalam pelayanan publik. Pegawai di Kelurahan Menala diwawancarai menyatakan komitmen mereka untuk melayani pengguna layanan dengan sikap yang ramah dan tidak membedakan siapa pun. Pengguna layanan juga memberikan umpan balik positif terkait dengan sikap ramah, sopan, dan sikap tidak membedakan yang mereka alami selama proses pelayanan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kelurahan Menala memiliki komitmen kuat untuk memprioritaskan kepentingan pengguna layanan dan menerapkan sikap ramah, sopan, dan non-diskriminatif. Namun, terdapat

beberapa insiden di mana kepentingan pribadi pegawai mungkin mempengaruhi waktu tunggu pengguna layanan. Kesimpulannya, dimensi Empati di Kelurahan Menala mencakup pengutamaan kepentingan pengguna layanan serta penerapan sikap ramah, sopan, dan non-diskriminatif dalam memberikan pelayanan publik. Komitmen ini memiliki peran yang penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat pengguna layanan.

2. Faktor Pendukung Pelayanan Publik di Kelurahan Menala Kecamatan Taliwang

Semangat dan kerja sama antar pegawai Kelurahan Menala menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan yang baik. Dalam wawancara dengan Lurah Menala, Ibu Wiwik Sudiarti, SE, dan Sekretaris Kelurahan, bapak Adamuddin, ditekankan bahwa semangat memberikan pelayanan terbaik menjadi prioritas. Mereka juga mengadakan rapat-rapat evaluasi untuk terus meningkatkan pelayanan. Faktor pendukung lainnya adalah ketersediaan fasilitas dan alat bantu, seperti komputer, printer, dan akses internet. Ibu Yula Trilaya, Kasi Kesra dan Pemas Kelurahan Menala, menjelaskan bahwa alat bantu ini membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan semangat tinggi dan fasilitas yang memadai, Kelurahan Menala berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang optimal setelah pemekaran wilayah Kelurahan di Kecamatan Taliwang, mencerminkan upaya terus-menerus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Menala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-undang Pelayanan Publik memberikan pedoman mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai acuan dan penilaian kualitas pelayanan. Kelurahan sebagai unit kerja pertama

dalam pelayanan pemerintah memiliki standar pelayanan yang memperhatikan kemampuan, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan sekitar. Standar pelayanan meliputi komponen-komponen seperti dasar hukum, persyaratan, mekanisme dan prosedur, biaya/tarif, produk pelayanan, waktu penyelesaian, sarana, prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jaminan pelayanan, keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif dan efisien mendorong peningkatan kinerja aparat pemerintah dan peningkatan kualitas pelayanan. Saran untuk peningkatan kualitas pelayanan mencakup peningkatan disiplin pegawai, pelatihan terus-menerus, dan penambahan fasilitas kantor. Pelayanan publik merupakan fungsi dasar pemerintah untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah wajib melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman dan tenteram. Penelitian lain mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan dalam dimensi tangible, reliability, responsiveness, dan assurance, namun dimensi empathy telah dijalankan dengan baik, menunjukkan perlakuan ramah dan sopan terhadap pengguna layanan.

2. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Menala

Faktor-faktor pendorong dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Menala, Kecamatan Taliwang, mencakup kesadaran aparatur dalam melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai standar pelayanan. Aturan yang telah ditetapkan juga menjadi pendorong penting dalam pelayanan publik, memastikan bahwa proses pelayanan mengikuti SOP dan standar yang telah ditetapkan. Organisasi yang terstruktur dengan baik juga mendukung pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan ini, dengan seksi-seksi yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas. Kemampuan dan keterampilan aparatur dalam mengoperasikan komputer dan berkomunikasi secara efektif

juga menjadi faktor pendorong dalam memberikan pelayanan berkualitas.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Menala Kec. Taliwang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. a. Dimensi Tangible (Berwujud): Evaluasi ini mencerminkan bahwa penampilan fisik kantor dan penggunaan alat bantu pelayanan sudah cukup baik. Namun, perlu perhatian lebih terhadap kenyamanan tempat untuk meningkatkan pengalaman pengguna. b. Dimensi Reliability (Kehandalan): Penilaian ini mengungkapkan bahwa pelayanan telah memenuhi standar kecermatan dan keahlian yang diperlukan. Namun, masih ada ruang untuk meningkatkan keahlian pegawai terutama dalam penggunaan alat bantu. c. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan): Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan telah sangat responsif, dengan respon yang cepat, tepat, dan cermat sesuai harapan masyarakat. Ini adalah poin positif yang perlu dipertahankan. d. Dimensi Assurance (Jaminan): Interpretasi ini mengindikasikan bahwa pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu dan kepastian biaya, memberikan kepercayaan kepada masyarakat terhadap layanan yang diberikan. e. Dimensi Empathy (Empati): Evaluasi menyoroti bahwa pelayanan telah memprioritaskan kepentingan masyarakat, ramah, dan menghargai pengguna layanan. Namun, perlu perbaikan dalam aspek ketidakhormatan pegawai untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kantor Kelurahan Menala ada baiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu perlu adanya klip untuk menyimpan kertas-kertas dan brosur yang berantakan di atas meja ruang pelayanan agar masyarakat pengguna layanan lebih merasa nyaman.
2. Kelurahan Menala dipandang perlu memberikan pelatihan kembali kepada pegawai pelayanan yang masih belum mampu

untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap dibagian pelayanan dengan cara mengajukan permintaan pegawai kepada Kecamatan Taliwang.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul, Aziz. 2012. "Pengertian, Tujuan, Fungsi, dan Manfaat Hasil Belajar."
- Achmad, Zein. 2009. "Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship." Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Antonio, M. Syafii. 2005. "The Super Leader Super Manager." Jakarta: Tazkia Mulmedia & Prolm Cetre.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. "Prosedur Penelitian." Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Labolo, Muahdam. 2007. "Memahami Ilmu Pemerintahan." Jakarta: Kelapa Gading Permai.
- Mahmudi. 2005. "Manajemen Kinerja Sektor Publik." Yogyakarta: UPP AMPYKPN.
- Moleong, Lexy J. 2012. "Metodologi Penelitian Kualitatif." Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2013. "Kepemimpinan Birokrasi." Bandung: CV. Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2010. "Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja." Bandung: Mandar Maju.
- Thoha, Miftah. 1995. "Dimensi Prima Administrasi Negara." Yogyakarta: FISIP.
- Suherman, A. (2020). E-government: Konsep, strategi, dan implementasi. Bandung: Refika Aditama.
- Nurcolis. (2005). Otonomi daerah dalam perspektif pembangunan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). Penilaian kualitas pelayanan publik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press
- Agusti, Restu. 2010. "Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran Terhadap Kesenjangan Anggaran dengan Dimoderasi oleh Variabel Komitmen Organisasi dan Informasi Asimetri." Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik;