

Quality of Service Certificate of Disability at the Talise Village Office, Mantikulore District, Palu City

Ade Irma

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu

ABSTRACT: This study aims to determine the service quality of the Certificate of Poor at the Talise Village Office, Mantkulore District, Palu City. This type of research is a qualitative research method, and the type of research used is descriptive. The data collection technique used is observation. The number of informants is 5 (five) people, namely the Village Head, Head of Community Empowerment and Social Welfare and 3 (three) residents. Interview and document review. This study uses 4 (four) aspects to measure service quality, namely speed of service, accuracy of service, ease of service and fairness of service. From the results of the study, it can be seen that the Certificate of Unable to Service at the Talise Village Office, Mantikulore District, Palu City still gets a fairly good response from informants and this result must be maintained so that the quality of service is better and optimal.

Keywords: speed, accuracy, ease and justice.

Corresponding Author: adeirmaoke6@gmail.com

**Kualitas Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor
Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore
Kota Palu**

Ade Irma

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Surat Keterangan Miskin pada Kantor Desa Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu. Jenis penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi. Jumlah informan adalah 5 (lima) orang yaitu Kepala Desa, Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial dan 3 (tiga) orang warga. Wawancara dan review dokumen. Penelitian ini menggunakan 4 (empat) aspek untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan kewajaran pelayanan. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Surat Keterangan Tidak Bisa Melayani di Kantor Desa Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu masih mendapat respon yang cukup baik dari informan dan hasil ini harus dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap terjaga. lebih baik dan optimal.

Kata kunci: kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan.

Submitted: 6 June; Revised: 16 June; Accepted: 26 June

Corresponding Author: adeirmaoke6@gmail.com

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 menyebutkan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada pasal 1 di atas dijelaskan dalam pasal 2 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara 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. Dengan demikian pemerintah sebagai penyelenggara negara berdasarkan UU tersebut tidak sendiri lagi dalam menyelenggarakan pelayanan publik, tetapi sudah membagi kewenangannya kepada pihak publik atau swasta yang memenuhi kriteria sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku.

Menurut Lembaga Administrasi Negara sebagaimana (Sjamsiar 2010:118) mendefinisikan administrasi publik (negara) adalah administrasi mengenai negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi dan dinamikanya. Lain halnya dengan Herbert A. Simon (Sjamsiar 2010 : 117) yang mengatakan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan dari sekelompok manusia dalam mengadakan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Pfiffner dan Presthus (Syafiie 2006:24) secara global administrasi publik merupakan suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka peneliti melakukan observasi awal, bahwa kualitas layanan Surat Keterangan Tidak Mampu yang diberikan oleh aparatur di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu masih belum sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh masyarakat dan masih ada beberapa permasalahan yang terjadi. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu :

Yang pertama, petugas pelayanan yang berada di Kelurahan Pengawu masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada masyarakat, sehingga memakan waktu yang lama. Seharusnya ketika persyaratan untuk mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah lengkap, petugas pelayanan segera turun ke lapangan/lokasi untuk mengecek langsung kebenaran status ekonomi tidak mampu yang diajukan oleh masyarakat, kemudian memverifikasinya dan segera memprosesnya. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu ini sebenarnya hanya membutuhkan waktu normal paling lama adalah 1 (satu) jam, tapi

karena petugas pelayanan kelurahan hanya menerima berkas dan menunggu arahan dan perintah pimpinan, maka pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu ini memakan waktu 1 s/d 2 jam.

Yang kedua, petugas pelayanan di Kelurahan Talise tidak memperhatikan kepastian biaya administrasi pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu yang seharusnya gratis, tetapi petugas pelayanan kelurahan kadangkala meminta biaya administrasi penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu dengan biaya yang bervariasi, mulai dari Rp. 15.000,- sampai dengan Rp. 20.000,-.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal maka harus ada standar untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat. Kementerian Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi telah membuat standarisasi bagi pelayanan publik dalam suatu instansi yang ditetapkan dalam melalui keputusan Menteri PAN RB No. 63 tahun 2003. Keputusan ini berisikan sebagai berikut : 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan 5. Tanggung jawab petugas pelayanan 6. Kemampuan petugas pelayanan 7. Kecepatan pelayanan 8. Keadilan mendapatkan pelayanan 9. Kesopanan dan keramahan petugas 10. Kewajaran biaya pelayanan 11. Kepastian biaya pelayanan 12. Kepastian jadwal pelayanan 13. Kenyamanan lingkungan 14. Keamanan pelayanan. (Nurdin 2019). Setelah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di keluarkan oleh Pemerintah, pelayanan publik telah menjadi perhatian pemerintah dari pusat maupun daerah karena perbaikan pelayanan publik di indonesia cenderung berjalan agak lambat, sementara dampak yang di timbulkan amatlah luas dalam berbagai bidang kehidupan. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Dalam kehidupan sosial budaya, pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, timbulnya saling curiga yang pada akhirnya menimbulkan ketidak pedulian masyarakat baik kepada pemerintah maupun terhadap sesama.

Kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas dari sistem kemampuan kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan dalam mendorong, menumbuhkan serta memberikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat. Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, responsif, transparan, dan akuntabel. Pemberian otonomi daerah kepada daerah melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tidak hanya diukur dari sejauh mana keberhasilan undang-undang tersebut di

formulasikan dan dibuat, tetapi bagaimana undang-undang tersebut dapat di implementasikan. Salah satu ukuran penting yang tidak boleh dilupakan adalah sejauh mana penyelenggaraan pemerintah daerah bersifat kontekstual dan konkrit. Seandainya suatu daerah tersebut sebagian besar penduduknya bergerak di bidang jasa, perdagangan dan pariwisata dan usaha mikro kecil dan menengah seperti di Kota Palu, maka keberhasilan otonomi daerah pada daerah tersebut diukur dari sejauh mana pemerintahan setempat mengatur dan mengurus masyarakatnya dengan membuat program-program yang pro dengan kepentingan masyarakat berdasarkan pekerjaan masyarakat tersebut, dan memfasilitasi perkembangan di sektor jasa dan pelayanan administrasi.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, telah mengamanatkan tentang kewenangan yang dimiliki oleh daerah otonom tersebut untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Otonomi daerah merupakan perwujudan pelaksanaan asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintah yang membagi kekuasaan secara vertikal. Dari amanat konstitusi diatas dapat di ketahui bahwa pelayanan publik yang di lakukan oleh pemerintah daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintahan daerah dalam mewujudkan tujuan negara yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Oleh karena itu pelaksanaannya harus berprinsip pada peraturan serta prinsip-prinsip pemberian pelayanan dan penyelenggaraan pemerintah yaitu prinsip pelayanan prima dan tata pemerintahan yang baik. Beberapa atribut dari inovasi pelayanan publik menurut Rogers adalah sebagai berikut :

1. Relative advantage (keuntungan relatif) yakni bahwa inovasi harus memiliki nilai lebih dari penyelenggaraan pelayanan sebelumnya. Harus ada nilai keba-ruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan model sebelumnya. Pro-duk dari inovasi yang dilakukan adalah merubah atau memperbaiki system yang lama, hal ini dapat dilaku-kan secara berkesinambungan agar organisasi mampu bersaing dan memuaskan pelanggan. Proses dan hasil sebuah produk inovasi juga harus mampu diamati, ditiru dan modifikasi.
2. Compatibility (kesesuaian) hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta dibuang, dan inovasi yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Hal ini dimaksudkan agar ma-syarakat tidak kaget dengan model pelayanan yang baru, dan perlu penyesuaian yang diperlukan.
3. Complexity (kerumitan) karena sesuatu inovasi yang baru yang biasaya tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya. Maka inovasi yang baru harus mam-pu menawarkan hal-hal yang lebih baik dari yang se-belumnya. Dalam pelaksanaan sebuah inovasi pela-yanan publik, perlu memperhatikan beberapa hal yang pertama adalah sumberdaya yang mampu me-laksanakannya, hal ini diperlukan karena tidak mung-kin suatu inovasi mampu dilaksanakan kalau sumber- daya manusiannya sendiri

tidak siap untuk menjalan- kanya, serta hambatan yang ada dalam suatu inovasi juga perlu diperhatikan dalam memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat.

4. Trialibility (kemungkinan dilakukan percobaan) bahwa inovasi hanya dapat diterima apabila telah di- lakukan uji publik dan telah dinyatakan memiliki ke- unggulan yang lebih dari yang sebelumnya, dan yang juga penting adalah dapat diterima oleh penyedia maupun pengguna pelayanan.
5. Observability (dapat diamati) bahwa inovasi harus memberikan kemudahan dapat diamati, baik dari segi cara kerja dan hasilnya yang terbukti lebih baik. Out put dari inovasi dapat di adopsi dan direplikasi dari tempat lain. Jadi dengan adanya inovasi kinerja biro- krasinya di sector publik dapat digunakan di intansi lainnya hal ini penting mengingat dari hasil dapat dilihat bahwa inovasi mempunyai kehandalan. Dengan adanya inovasi intansi pemerintah yang dijadikan Pilot proyek dari inovasi akan membuat birokrasi lebih fleksibel dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. (Nurdin 2019)

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa hal. Untuk mengetahui lebih jauh, berikut faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia

1. Faktor organisasi sturktur organisasi

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen – komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan. Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

2. Faktor Aparat/Pelayan publik

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya

manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Pemerintah dapat menggunakan aplikasi pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai, hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

3. Faktor sistem pelayanan publik

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Jadi disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan publik adalah nafas untuk mendapatkan kepercayaan publik. Salah satu pilihan yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dengan prinsip *one agency one innovation*. Berinovasi atau kehilangan kepercayaan publik dan daya saing suatu bangsa dengan pendekatan baru dalam penyelesaian masalah, atau desain kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, dan memberikan dampak terhadap peningkatan dan perubahan kondisi terhadap percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. (Nurdin 2019). Apa yang diamanatkan oleh kedua undang-undang yang disebutkan diatas tersebut, harus menjadi motivasi dan menjunjung tinggi akuntabilitas bagi aparatur birokrasi di daerah, terutama yang berada di tingkat Kecamatan dan Kelurahan. Karena menurut peneliti, sebagian besar aparatur birokrasi yang berada di tingkat kelurahan dan Kecamatan di Kota Palu terkesan belum mengetahui dan memahami isi dari undang-undang ini, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat masih sangat rendah dan memakan waktu yang lama serta biaya administrasi bervariasi.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk menamahami Fenomena yang di alami oleh subjek penelitian dan dengan suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan segala metode alamiah. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dengan Pengamatan (Observasi), Wawancara, Dokumentasi. Adapun Informan dalam penelitian ini Adalah 3 orang Aparat Kelurahan, 2 orang bidang pemberdayaan dan kesejahteraan sosial sebagai informan kunci, dan 3 orang masyarakat kelurahan Talise sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan kualitatif bersifat induktif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Setelah dilakukan penelitian dapat diketahui bahwa Surat Keterangan Tidak Mampu Pelayanan di Kantor kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu masih

mendapat respon yang cukup baik dari informan dan hasil ini harus dipertahankan agar kualitas pelayanan yang dikeluarkan surat keterangan tidak mampu di Kantor Desa Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu semakin baik dan optimal

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan. Kualitas layanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat sebagai pengguna jasa, karena merekalah yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi keinginannya. Masyarakat menilai kualitas layanan tidak hanya dilihat dari segi pelayan yang mereka terima. Tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan selalu diinginkan oleh setiap penerima pelayanan sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang diterimanya. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Petugas di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu agak sulit dilakukan karena belum adanya standar baku tentang indeks kepuasan. Dengan penelitian ini saya dapat mengukur keberhasilan kualitas Layanan di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Palu Mantikulore Kota Palu, yang diukur dengan melalui tanggapan informan sebagai berikut.

a. Kecepatan Pelayanan

Pelayanan yang cepat adalah pelayanan yang dilakukan sesuai dengan tepat waktu dan tidak menunda-nunda dalam proses penyelesaian pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana proses kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan yaitu di kelurahan talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu kepada masyarakat, berikut hasil wawancara peneliti dengan informan. Menurut salah seorang informan yang merupakan masyarakat Kelurahan Talise, yaitu Ibu Fatimah (Usia 45 tahun), yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 Februari 2021, mengatakan bahwa :

“kalau menurut saya bahwa untuk faktor kecepatan Pelayanan petugas kelurahan Talise dalam memberikan layanan kepada masyarakat Talise saya kira sudah cukup cepat. Asalkan semua persyaratan yang di minta bisa di lampirkan pasti pelayanannya akan cepat”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan diatas, maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Palu Mantikulore Kota Palu, di lihat dari aspek Kecepatan Pelayanan mendapat tanggapan cukup baik dari informan dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Ketepatan Pelayanan

Ketepatan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan dalam masa kini, setiap proses apapun yang dilakukan tentunya membutuhkan waktu untuk memproses setiap urusan atau pelayanan perlu ditentukan atau

ditargetkan sebelumnya agar dapat diprediksi seberapa banyak produk/output yang dihasilkan. Dalam rangka memenuhi standarisasi pelayanan yang prima maka ketepatan waktu penyelesaian setiap urusan perlu mendapat perhatian agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Palu Mantikulore Kota Palu.

Untuk mengetahui bagaimana ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada masyarakat kelurahan Talise, berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan.

Menurut salah seorang informan yang merupakan masyarakat Kelurahan Talise, yaitu Ibu anti (Usia 38 tahun), yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 Februari 2021, mengatakan bahwa :

“kalau menurut saya masalah ketepatan pelayanan yang di berikan oleh petugas kelurahan saya rasa sudah cukup baik, karena ketepatan dalam mpelayanan merupakan harapan masyarakat. Cuma yang kadangkala terjadi di kelurahan adalah masalah ketepatan biaya administrasi pembuatan surat keterangan itu. Kadangkala kami masyarakat diminta biaya administrasi sebesar Rp. 15.000,- kadang juga ada masyarakat lain yang di minta 20.000,-, pokoknya bervariasilah begitu”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan diatas, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Palu Mantikulore Kota Palu, di lihat dari aspek ketepatan pelayanan mendapat tanggapan dari responden sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

c. Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan adalah kemampuan dari aparat pemerintah dalam memberikan komunikasi yang baik dalam memenuhi keluhan masyarakat, pada saat memberikan pelayanan dan pelayanan tersebut harus baik dan sesuai dengan prosedur yang ada dan tidak menyulitkan atau menunda proses penyelesaian pelayanan. Kemudahan pelayanan dapat diukur dari ketepatan atau kecepatan daya tanggap pegawai terhadap masalah kebutuhan masyarakat, karena sebagai pelayan masyarakat pegawai harus mengutamakan kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana proses kemudahan pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore kota Palu kepada masyarakat, berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan.

Menurut salah seorang informan yang merupakan masyarakat Kelurahan Talise, yaitu Ibu Fatimah (Usia 45 tahun), yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 Februari 2021, mengatakan bahwa :

“kalau menurut saya untuk masalah kemudahan pelayanan yang di berikan oleh petugas kelurahan Talise ini kepada masyarakat saya rasa masih kurang baik, karena terlalu banyak persyaratan yang di minta kepada masyarakat, contoh persyaratan lunas PBB yang di minta kepada masyarakat tentu ini sangat merepotkan khusus buat kami yang masih tinggal di kost. Karena surat PBB itu ada di tangannya pemilik kost dan pemilik kost biasanya tidak tinggal di kost itu. Ini yang harus kami soroti”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan diatas, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Kecamatan Mantikulore Kota Palu, dilihat dari aspek kemudahan pelayanan mendapat tanggapan masih kurang baik dari informan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat.

d. Keadilan Pelayanan

Keadilan pelayanan adalah kesamaan dalam hal penyelesaian pemenuhan layanan dari masyarakat, dan harus bersikap adil terhadap masyarakat serta tidak menunda- nunda proses penyelesaian pelayanan. Keadilan pelayanan dapat diukur dari ketepatan atau kecepatan dan kemudahan pelayanan yang diberikan pegawai terhadap masalah kebutuhan masyarakat, karena sebagai pelayan masyarakat pegawai harus mengutamakan kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana proses keadilan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu kepada masyarakat, berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan :

Menurut salah seorang informan yang merupakan masyarakat Kelurahan Pengawu, yaitu Ibu Fatimah (Usia 45 tahun), yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 Februari 2021, mengatakan bahwa :

“menurut saya untuk masalah keadilan pelayanan yang di berikan oleh petugas kelurahan Talise ini saya kira sudah cukup baik karena saya lihat petugas disini selama ini tidak pernah membedakan masyarakat siapapun dia dan dari manapun asalnya sepanjang masyarakat memenuhi persyaratan yang di minta oleh pihak kelurahan. Petugas yang ada di kelurahan pengawu ini sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan kami, apalagi saat ini dimana mana di landa covid 19 tentu petugas kelurahan tidak mau berlama lama dengan masyarakat di kantor kelurahan dan menghindari kerumunan orang”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan diatas, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu, dilihat dari aspek keadilan pelayanan mendapat tanggapan masih cukup baik dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti dengan beberapa informan, di mana informan ini kami tentukan dengan teknik purposive, dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi Surat

Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu masih ada 1 (satu) aspek yang belum berjalan dengan baik yaitu aspek kemudahan pelayanan.. Sementara untuk aspek kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan aspek keadilan pelayanan masih mendapat tanggapan cukup baik dari informan dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Dari beberapa hasil wawancara dengan informan saya menyimpulkan bahwa, dari empat indikator yang peneliti pakai dalam mengupas permasalahan yang berada di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu yang membahas tentang kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan, jika disimpulkan. untuk aspek kecepatan pelayanan yang di berikan oleh petugas kelurahan kepada masyarakat yang ada di kelurahan Talise menurut kami saya kira sudah berjalan cukup baik, Cuma kalau lambat mungkin karena ada masyarakat yang belum lengkap persyaratan yang di minta oleh kelurahan. Ketika aspek keadilan pelayanan kami tanyakan kepada aparatur yang bertugas di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Palu Mantikulore Kota Palu, sebagian besar mengatakan bahwa memang untuk keadilan pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan Talise kepada masyarakat pengawu sudah cukup adil tidak pilih kasih dan tidak diskriminasi. Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti dengan 5 informan, dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Talise Kecamatan mantikulore Kota Palu masih ada 1 aspek yang belum berjalan dengan baik yaitu aspek kemudahan pelayanan. Sementara untuk aspek kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan aspek keadilan pelayanan masih mendapat tanggapan cukup baik dari informan dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Saran

1. Diharapkan kepada Pemerintah Kelurahan Pengawu agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama untuk aspek kemudahan pelayanan, agar tercapainya pelayanan yang baik.
2. Diharapkan kepada Pemerintah Kelurahan Pengawu untuk selalu melakukan sosialisasi tentang persyaratan yang harus di siapkan oleh masyarakat yang akan datang berurusan di kantor Kelurahan Talise.
3. Di harapkan kepada Pemerintah Kelurahan Talise agar dalam melaksanakan tugas selaku Aparatur Sipil Negara jangan terlalu formalitas dan kaku, karena apabila kita terlalu formalitas dan kaku maka tentu akan berimplikasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Apabila persyaratan yang di tetapkan oleh institusi tidak dapat di

siapkan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, setidaknya petugas pelayanan kelurahan harus dapat membijaksanainya.

4. Di harapkan kepada Pemerintah Kelurahan Pengawu agar dalam melaksanakan tugas selaku Aparatur Sipil Negara harus profesional dan memegang teguh prinsip transparansi. Apabila memang Surat Keterangan Tidak Mampu ini tidak di kenakan biaya administrasi atau gratis, maka harus di sampaikan kepada masyarakat melalui papan pengumuman atau spanduk yang di letakkan di depan kantor kelurahan, agar masyarakat dapat mengetahuinya.

DAFTAR PUSTAKA

Abas. 2017, *Etika Di Ruang Publik*, Alta Utama ,Depok

Arief, Mrs, (2007), *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang, Banyumedia

Badu Ahmad, 2018, *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*, Manggu Makmur Tanjung Lestari,Bandung

Basri, Muhammad, (2012), *Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik*, Makassar, YAPMA;

Deddy Mulyadi,dkk, 2018, *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, Alfabeta, CV, Bandung

Hanif Nurkholis,, (2007), *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Bandung, ALUMNI.;

Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung

Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media,Yogyakarta

Ika Rakhmah Wati (2019) *Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Gulomantung Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik. SKRIPSI Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan - Fakultas Ilmu Sosial UM*

Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2007), Balai Pustaka, Jakarta.

Kurniawan, Agung, (2005), *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pembaharuan.

Makmur, (2009), *Filsafat Administrasi, Kebijakan dan Implementasi*

Miftah Thoha, 2013, *Birokrasi Dan Politik Di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Napitupulu, Paimin, (2007), *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*, Bandung, ALUMNI.

- Ndraha, Talidizuhu, (1997), *Metode Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rineka Cipta. Sinambela,
- Lajian Poltak dkk, (2006), *Reformasi Pelayanan Publik, Teori*, Jakarta, Bumi Aksara;
- Rahmi, Putrisiar and Sanidjar, Pebrihariati (2021) *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok*. Diploma thesis, Universitas Bung Hatta. <http://repo.bunghatta.ac.id/3885/>
- Sugiyono, (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta;
- Soejonno, H.Abdurrahman, 2005, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, Rineka Cipta, Cetakan Kedua, Jakarta.
- Terry, George, (2003), *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara. Jakarta, Bumi Aksara.
- Wahyudi Kumorotomo, 2008, *Etika Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo, Jakarta

Peraturan Perundang-Undangan

Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang - Undang Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 5 Tentang Pelaksanaan Tugas Lurah.

Undang - Undang Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 12 Tentang Melaksanakan Tugas Lembaga Kemasyarakatan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 Pasal 3 Tentang Pengertian Kelurahan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005
Tentang Kelurahan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang komponen standar
Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003
Tentang Standar Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
Tentang Penetapan Dasar Pengukuran IKM

Sumber lain

<http://kamusbahasaindonesia.org/kualitas> diakses pada tanggal
[16/01/2021](http://kamusbahasaindonesia.org/kualitas) pada pukul 22.34 WITA

<https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan>
diakses pada tanggal 17/11/2021 pukul. 16.04 WITA

[http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/tentang-kualitas-pelayanan-
publik.html](http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/tentang-kualitas-pelayanan-publik.html) diakses pada tanggal 22/01/2021 pukul 13.48 WITA

[https://media.neliti.com/media/publications/1184-ID-implementasi-
kebijakan-
pelayanan-administrasi-kependudukan-di-dinas-
kependudukan.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/1184-ID-implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-kependudukan-di-dinas-kependudukan.pdf) diakses pd tgl 28/01/2021 pkl. 22.50 WITA

[https://ekonomi.kompas.com/kemiskinan-masih-jadi-tantangan-besar-
indonesia.html](https://ekonomi.kompas.com/kemiskinan-masih-jadi-tantangan-besar-indonesia.html) diakses pada tanggal 28/01/2021 pkl 22.53 WITA

[https://sumsel.tribunnews.com/2018/10/11/ini-tugas-kedudukan-camat-dan-
lurah-sesuai-uu-nomor-23-tahun-2014-dan-pp-nomor-17-tahun-
2018](https://sumsel.tribunnews.com/2018/10/11/ini-tugas-kedudukan-camat-dan-lurah-sesuai-uu-nomor-23-tahun-2014-dan-pp-nomor-17-tahun-2018).diakses pada tgl 28/01/2021 pkl. 23.54 WITA