

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN POLONIA KECAMATAN MEDAN POLONIA

Oleh:

PinPin ¹⁾

Yosrudi Halawa ²⁾

Temawanolo Hulu ³⁾

Universitas Darma Agung ^{1, 2, 3)}

E-mail:

yosrudihalawa4779@gmail.com ¹⁾

pinpin@gmail.com ²⁾

temawanolo@gmail.com ³⁾

ABSTRACT

This study aims at determining the implementation of public services for making Identity Cards provided by government employees (ASN) of Polonia Village, Medan Polonia District which was measured through several service quality indicators, namely: assurance, direct evidence, empathy, responsiveness, reliability, and communication. In addition, this research was also conducted to determine the constraint factors of service quality which can be seen from the facilities and infrastructure, service procedures, and employee capabilities. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection obtained from observations and interviews. The results of the research obtained in the field indicate that the implementation of public services can not only be seen in terms of the simplicity of the service but rather the positioning of service implementers and understanding the duties and obligations as service providers at the Polonia Lurah Office. Conclusion..from..this research shows that the obstacles or problems encountered in the service process must be adjusted to the procedure. Implementation of public services in making Identity Cards, then bureaucrats at the village level are able to provide services to the community effectively.

Keywords: *Analysis, Implementation, Service, Public*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang diberikan oleh pegawai ASN Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia yang diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu: jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap, kehandalan, dan komunikasi. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui faktor kendala dari kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, dan kemampuan pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian yang didapatkan di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik tak hanya dapat dilihat dari segi kesederhanaan pelayanan tetapi lebih kepada penempatan posisi para pelaksana pelayanan serta memahami tugas dan kewajiban sebagai pemberi pelayanan di Kantor Lurah Polonia. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan harus disesuaikan dengan prosedur. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan

Kartu Tanda Penduduk, maka birokrat di tingkat kelurahan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif.

Kata Kunci: Analisis, Pelaksanaan, Pelayanan, Publik.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan hak bagi seluruh warga namun ternyata hak warga atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum memenuhi harapan semua pihak.

Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan aparat kelurahan kepada masyarakat belum memadai dan dirasakan kurang memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, hal itu berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penulis, yakni dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang kurang jelas, biaya pelayanan yang tidak pasti, dan waktu penyelesaian yang relatif lama. khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan pembuatan Surat/Akta Tanah, sehingga tidak memenuhi tuntutan tingkatan perkembangan penyelenggaraan pemerintah yang seharusnya diterima masyarakat. berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia. Pelayanan kepada masyarakat dengan mengatas namakan jasa. Kemungkinan relatif rendahnya gaji pegawai kelurahan menyebabkan terjadinya “penjualan” jasa pelayanan, sehingga

mengakibatkan tinggi atau mahal nya biaya pelayanan yang dibebankan oleh pegawai kepada warga pemakai jasanya. Masyarakat yang membutuhkan jasa pegawai kelurahan mau atau tidak terpaksa membayar.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pola dan Syarat Pelayanan Publik

Bagi instansi pemerintah, pelayanan publik pada prinsipnya mengacu pada pola pelayanan umum yang sama. Pola pelayanan tersebut adalah pedoman tata laksana umum berdasarkan surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara tersebut tercantum bahwa:

Segala bentuk kegiatan pelayanan Publik yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Adapun syarat pelayanan umum sebagaimana diatur dalam surat keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara nomor: 81 tahun 1993 adalah sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus jelas dan di ketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- b. Penggunaan setiap bentuk pelayanan umum harus di selesaikan sesuai kondisi

berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas;

- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus di upayakan agar dapat memberikan keamanan,kenyamanan,kepastian, kelancaran dan kepastian hukum pelayanan umum yang dilaksanakan;
- d. Apabila pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2 Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda penduduk (KTP)

Prosedur pelayanan pembuatan KTP adalah suatu proses terhadap segenap rangkaian kegiatan yang dilakukan secara berurutan dari awal sampai akhir dalam usaha memperoleh Kartu Tanda penduduk (KTP)

Adapun prosedur dalam pembuatan KTP adalah sebagai berikut :

- a. Tahap Persiapan ;
Masyarakat (pemohon) mengajukan permohonan pembuatan KTP ke kelurahan dengan menyertakan syarat-syarat yang telah ditentukan.
- b. Tahap pelaksanaan :
Pegawai kelurahan mengisikan data tentang pemohon ke dalam blanko yang telah tersedia di kelurahan, kemudian menyerahkan

permohonan, ke kecamatan untuk diproses lebih lanjut (mencetak) pembuatan KTP berdasarkan data dari sipemohon yang mengajukan pembuatan KTP.

- c. Tahap Akhir :
Penandatanganan oleh Camat selaku kepala kantor kecamatan di mana masyarakat (pemohon) bertempat tinggal dan penyerahan Kartu Tanda Penduduk kepada masyarakat di kelurahan. Adapun persyaratan untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk ditetapkan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Medan No. 34 tahun 2003 yang berbunyi sebagai berikut:
 1. Permohonan Baru :
 - a. Surat pengantar pengurus RT
 - b. Kartu Keluarga•formulir yang telah disediakan di kelurahanb.
 2. Perpanjangan:
 - a. Kartu Tanda Penduduk lama
 - b. Surat pengantar pengurus RT
 - c. Mengisi formulir yang telah disediakan di kecamatan.
 3. Pendaatang
 - a. Kartu Tanda Penduduk Sementara dan Kartu Keluarga sementara
 - b. Surat pernyataan telah bekerja atau telah mempunyai pekerjaan tetap dari pimpinan tempatnya bekerja yang diketahui oleh ketua RT setempat dan instansi yang berwenang.
 - c. Surat pengantar pengurus RT
 - d. Mengisi formulir yang telah disediakan di kelurahan
 4. Perubahan/ Pergantian :

- a. Surat Tanda Lapor hilang dari kepolisian
- b. Surat pengantar pengurus RT
- c. Kartu Keluarga
- d. Mengisi formulir yang telah disediakan di kelurahan.

Sedangkan persyaratan untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk Sementara (KTPS) warga Negara Indonesia sesuai dengan Perda Kota Medan Nomor: 34 Tahun 2003.

3. METODE PELAKSANAAN

Metodologi adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan yang terdapat dalam penelitian. Yaitu yang menyangkut bagaimana kita mengadakan penelitian (Husaini Husman, 2014:33) jenis penelitian yang saya gunakan adalah metode kualitatif dimana menurut para ahli sugiono (2009:20) merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Metode kualitatif ini didasarkan wawancara, data dan tabel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas layanan publik di Kantor Lurah Polonia Kecamatan Medan Polonia saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47), yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Tangibe l* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Confidence* (Keyakinan), dan *Empaty* (Empati).

1. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Lurah Polonia Kecamatan Medan Polonia. Dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *reliability* kualitas pelayanan publik di kantor Lurah polonia baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam melayani masyarakat di kantor Lurah ini dimana sistem pelayanan di kantor Lurah sudah menggunakan teknologi, standar pelayanan, dan kemampuan dan keahlian pegawai dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di kantor Lurah tidak diragukan lagi. Kantor Lurah guna melayani masyarakat. Sehingga kemampuan petugas untuk mengoperasikan dan menguasai teknologi dalam sistem pelayanan publik di kantor Lurah sangat cepat.

Pada dimensi *reliability* menunjukkan hasil yang kurang baik juga. Dalam dimensi ini memiliki 1 hal yakni, tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan untuk

memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan. Hal tersebut tak akan ada gunanya tanpa di dukung oleh sarana dan prasaran yang memadai dan juga sumber daya manusia yang kompeten.

2. Dimensi *Responsiveness* (Respon/ Ketanggapan)

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *responsiveness* dapat dijelaskan sebagai berikut; hasil kualitas pelayanan publik dikantor Lurah Polonia pada dimensi *responsiveness* kurang baik juga karena dari dua indikator yang ada dalam dimensi ini agak kurang baik. Dua hal yang kurang dalam dimensi ini adalah dalam proses waktu pembuatan surat keterangan KTP dan KK kepada masyarakat, jadi agak lama selesai kalo Lurahnya keluar.

3. Dimensi *Confidence* (Keyakinan)

Keyakinan (*Confidence*) yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai di Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia.

Dimensi ini peneliti menemukan dalam indikator keyakinan ini sudah bagus dimana pegawai kelurahan polonia dalam pelayanan masyarakat mereka ramah dan sopan, dan tingkat pengetahuan pegawai juga sudah baik karna itu semua arahan dari pimpinan kepala lurah. Dari kesimpulan indikator ini sudah baik.

4. Dimensi *Empathy* (Empati)

Empathy yaitu perhatian yang diberikan kepada masyarakat pelayanan publik dikantor Kelurahan Polonia Kecamatan Medan polonia. Kesiediaan

mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan dikantor Kelurahan Polonia Kecamatan Medan polonia, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap pemohon pelayanan dikantor Kelurahan Polonia Kecamatan Medan polonia. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membedakan). Pegawai kantor Kelurahan Polonia Kecamatan Medan polonia melihat masyarakat sebagai seorang pengguna yang mendukung dengan keberadaan kantor Lurah dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan.

Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hal yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini di jalankan dengan professional dan kompeten oleh pihak kantor Lurah Polonia.

5. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Pada penelitian ini, *tangibel* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada Kantor Lurah polonia yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat Kelurahan Polonia. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan pegawai saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan Kantor Lurah, kedisiplinan pegawai pelayanan, kemudahan akses jangkauan

ke lokasi kantor Lurah, dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil kesimpulan peneliti dimensi tengibel ini sudah bagus dimana pegawai kelurahan dalam penampilan melayani masyarakat sudah baik, kedisiplinan ,kelengkapan sarana prasarana , dan media komunikasi dari hasil penelitian saya sudah baik.

5. SIMPULAN

Terkait hasil kesimpulan penelitian dari Bab I sampai Bab IV“Analisis Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia semua dimensi yang digunakan itu mendapatkah hasil yang baik. Dalam pengurusan KTP dan KK terkadang lambat disebabkan kalo Lurahnya keluar jadi nunggu surat keluar agak lama”.

Dari penjabaran diatas, dapat disimpulkan terkait Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia saat ini sudah baik.

Saran

Setelah melaksanakan penelitian di Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia. mengenai pelaksanaan pelayanan publik, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlunya meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP, KK dan Lain-lainnya
2. Kantor Lurah harusnya menyediakan kotak kritik dan saran supaya

masyarakat juga bisa memberikan saran dikantor lurah, dan pegawainya juga tau apa kelemahan dalam pelayanan

6. DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, 2001, Manajemen Pelayanan Umum, Bumi Aksara, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- McMillan,& Schumacher, Sally. (2003). Research in Education. New Jersey: Pearson
- Wikipedia.(2013).Sistem Informasi. [Online]. Tersedia:http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_informasi
- Zaenal Mukarom – Mahibudin Wijaya Laksana, 2016 *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, CV Pustaka Jl. BKR (Lingkar Selatan) No. 162-164.
- Iskandar, 2009 Metodologi Penelitian Kualitatif, Gaung Persada (GP Pres) Jakarta Kompleks Kejaksaan agung Blok E1 No. 3 Cipayung Ciputat-Jakarta 15411.
- Unang Sunardjo, 1984 Pemerintahan Desa dan Kelurahan, Tarsito
- Rahyunir Rauf – Yusri Munaf, 2020, Lembaga Kemasyarakatan Indonesia, Zanafa Publishing Jl. HR. Subrantas Komplek Metropolitan City(MTC)/Gian Blok A 39-41.
- Serundajang, 2005. Babak Sistem Pemerintahan Daerah, Kata Hasrat, Jakarta.

Soetopo Napitupulu, 1999. Metode dan Masalah Penelitian Sosial. Refika Aditama. Bandung.

Strauss dan Corbin.(2003).“Dasar-dasar Penelitian Kualitatif”.Yogyakarta : Pustaka Belajar.