



Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai

Analysis of Service Quality in Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai

Dahlia, Warjio, Dumasari Harahap & Yurial Arief Lubis

¹Magister Program Studi Administrasi Publik, Universitas Medan Area

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

³Badan Diklat Provinsi Sumatera Utara, Indonesia

⁴Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan surat-menyurat IMB dan apa saja hambatan dalam pelayanan surat-menyurat IMB di Kelurahan Pasar Baru, dengan pendekatan metode Kualitatif dan menggunakan informan penelitian yaitu aparat Kelurahan dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan Secara umum pelayanan aparat Kelurahan Pasar Baru belum memenuhi harapan masyarakat, dimana masyarakat masih merasakan kelemahan-kelemahan yang berdampak pada kepentingan masyarakat itu sendiri. Namun secara keseluruhan Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru terkait surat pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat dikatakan cukup baik. Dilihat dari segi penampilan dan fasilitas dalam melayani masyarakat (*Tangibles*), dan *assurance* atau kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, serta *empathy* aparatur yang sudah berusaha membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan masyarakat setempat. Namun tentunya Kelurahan Pasar Baru juga memiliki hambatan dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru, diantaranya: Kekurangan pegawai dalam bidang pelayanan dan penguasaan teknologi, sarana dan prasarana yang belum memadai saat pelayanan serta belum memiliki Standar Pelayanan khususnya Surat menyurat. Maka dari itu dalam melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan surat-menyurat IMB hendaknya dilakukan perubahan yang menyangkut semua aspek, dalam hal ini aparatur pemerintah di kantor Kelurahan ikut berperan dalam pembentukan hubungan antara pengguna layanan dan pegawai Kelurahan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Santunan, Korban Kecelakaan, Lalu Lintas Jalan Raya.

Abstract

The results showed that in general the services of the Pasar Baru Village officials did not meet the expectations of the community, where the community still felt weaknesses which had an impact on the interests of the community itself. But overall the quality of service in the Pasar Baru Village Office related to a Building Construction Permit (IMB) can be said to be quite good. In terms of appearance and facilities in serving the community (Tangibles), and assurance or trust can be seen from the safety and comfort of the community in providing services, and empathy for the apparatus who have tried to establish good communication and relationships with the local community. But of course Pasar Baru Village also has obstacles in service at Pasar Baru Village Offices, including: Lack of employees in the field of service and mastery of technology, facilities and infrastructure that are inadequate during service and do not yet have Service Standards, especially correspondence. Therefore, in implementing and improving the quality of service for correspondence, the IMB should be made a change that involves all aspects, in this case the government apparatus in the Kelurahan office plays a role in establishing relations between service users and Kelurahan employees.

Keywords: Service Quality, Compensation, Accident Victims, Road Traffic.

How to Cite: Dahlia, Warjio, Harahap, D & Lubis, Y. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2) 2020: 107-115

*E-mail: dahlia@gmail.com



PENDAHULUAN

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayanan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang.

Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa. (Sari & Bahrum, 2016; Susanti, Kusmanto, & Tarigan, 2018; Silalahi, Syafruddin, & Beby, 2019). Apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani. Atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat (Panjaitan, et al, 2019; Rinaldi, 2012; Hendrawan, et al., 2018). Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan (Ritonga & Lubis, 2016).

Aparat Kelurahan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat mempunyai kewajiban mengabdikan, berbakti, setia kepada Negara dan Pemerintah dan taat pada peraturan dengan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Maka sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, ditemukan sebuah penelitian yang dilakukan Afif Amrullah Suganda pada tahun 2013 dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif (Deliana & Nasution, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Dan hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Oleh karena itu, penelitian ini juga mengutamakan 5 (lima) dimensi tersebut dengan indikator : wujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Namun aparat Kelurahan belum memenuhi harapan masyarakat, dimana masyarakat masih merasakan kelemahan-kelemahan yang berdampak pada kerugian masyarakat itu sendiri. Realita yang kita dapatkan di Kelurahan Pasar Baru adalah lambatnya proses pengurusan Surat menyurat dalam hal ini ialah Surat Izin Mendirikan Bangunan, dikarenakan minimnya aparatur serta keahlian dan kemampuan pegawai mengenai Informasi dan teknologi, sehingga kualitas pelayanan bagian surat menyurat dan pengurusan IMB di Kelurahan Pasar Baru lambat. Oleh karena itu Pemerintah Kelurahan Pasar Baru perlu terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat setempat,

sehingga pelayanan dari Pemerintah Kelurahan tepat sasaran, terkoordinasi, efisien dan efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai tepatnya di Jalan Sei Balai Lingkungan IV pada bulan Februari-Maret 2019. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif yaitu merupakan penelitian yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan obyek yang diteliti bagi menjawab permasalahan untuk mendapat data-data, kemudian dianalisis dan mendapat kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi yang tertentu. Observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung untuk mengetahui dan mendapatkan informasi serta memperoleh gambaran langsung yang terjadi di lapangan.

Wawancara (interview), 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. Dokumentasi, yaitu setiap bahan tertulis baik berupa foto, data-data, arsip arsip, tabel, grafik, dan sebagainya yang terkait dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode dokumentasi ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret menyangkut analisis kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai.

Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah: Lurah Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai Masyarakat Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai yang terdiri dari 5 (lima) lingkungan. Informan tambahan yaitu mereka yang memberikan informasi walaupun tidak terlibat di dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini adalah pegawai Kelurahan Pasar Baru.

Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan. Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi merupakan suatu bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah direduksi, memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun, memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan dan verifikasi. Untuk itu diusahakan untuk mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, dan lain sebagainya. Jadi dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian. Data pokok penelitian ini mengacu pada Pelayanan Publik yang diterima oleh masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima pelanggan. Kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Berkaitan dengan kualitas, diyakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang dan jasa, karena pada dasarnya hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan (Harahap & Angelia, 2016). Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya pelangganlah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Pemerintah Kelurahan perlu memiliki kemandirian dan akuntabilitas publik yang cukup memadai, dalam interaksinya yang bersifat langsung dengan masyarakat di wilayah kerjanya. Sebagian unit pelaksana pemerintahan yang terendah dibawah Kecamatan, jenis-jenis pelayanan yang dapat dikoordinasikan penyelenggaraannya oleh Lurah adalah beragam dengan kriteria yang mencakup pelayanan kebutuhan dasar masyarakat : seperti pelayanan pembuatan KTP, Surat pengantar Kematian dan surat pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat pengantar lainnya. Menurut A. Parasuraman (2010) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan kelima dimensi ini mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

Dimensi Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kelurahan Pasar Baru namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi Tangible dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pasar Baru dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kelurahan Pasar Baru pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kelurahan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan juga

dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas. Apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kelurahan Pasar Baru sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di Kantor pelayanan Kelurahan Pasar Baru. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan (Rafiqoh & Nasution, 2016).

Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan. Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai Kelurahan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer dan Alat tulis lainnya dalam pengurusan surat IMB. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Dimensi reliability (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten.

Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama dan sebagainya di surat pengantar IMB, maka masyarakat harus mengurus kembali. Kelurahan Pasar Baru belum memiliki standar pelayanan dalam pengurusan surat menyurat dalam pengurusan IMB dalam sebuah peraturan yang berlaku. Namun walaupun demikian pegawai tetap berupaya melakukan pelayanan yang optimal. Memiliki standar pelayanan publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kelurahan Pasar Baru.

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kelurahan Pasar Baru belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada diruangan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar. Dimensi responsiveness (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pasar Baru. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan keseuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat akan tercapai. Dimensi assurance (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi assurance dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pasar Baru dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : Pegawai di Kelurahan Pasar Baru memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga, maka pegawai akan menunda sekitar 1-2 hari saja. Dalam mengurus keperluan di Kelurahan, tidak mengeluarkan biaya apapun. Baik dalam pengurusan IMB, KK, Akte dan sebagainya tanpa pungutan. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. Dimensi empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi empathy (empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pasar Baru dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait

pelayanan di Kelurahan Pasar Baru harus dapat diprioritaskan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang menunggu, namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan.

Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah dikenal saja, misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai dengan antrian. Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso menurut peneliti melalui observasi dapat disimpulkan bahwasannya Pelayanan untuk masyarakat saat ini terkendala oleh Sumber Daya Manusia (SDM) / pegawai di Kelurahan ini. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, Kelurahan hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kelurahan. Selain itu keterbatasan penjaga piket harian dalam melayani masyarakat, sehingga setiap seksi harus tetap memprioritaskan pekerjaannya masing-masing. Hal berikutnya juga disampaikan oleh Kasi Pemerintahan yaitu Ibu Naomi Rahmawati yang mengatakan ada beberapa hal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan, yaitu : Kelurahan Pasar Baru membutuhkan tambahan pegawai bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dan update dalam hal Informasi Teknologi dalam proses pelayanan, karena masih ada beberapa pegawai yang belum sepenuhnya menguasai penggunaan komputer dan aplikasi lainnya.

Peningkatan kualitas SDM di Kelurahan Pasar Baru diperlukan dalam pengurusan IMB. Kelurahan Pasar Baru membutuhkan tambahan fasilitas seperti meja tamu dan filing kabinet, agar memudahkan pengarsipan data dan masyarakat serta perbaikan meja saat melayani masyarakat, sehingga hal ini akan memuaskan pengguna layanan selaku masyarakat. Disiplin aparatur/pegawai yaitu masalah ketetapan dan jaminan waktu yang dijanjikan tidak konsisten. Dalam suatu pelayanan publik jaminan waktu menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Oleh karena itu perlu adanya upaya pembinaan dan pelatihan yang bersifat konsisten dan berkesinambungan, serta ketegasan dari Lurah selaku pimpinan dalam membina aparatur- aparatur yang kurang memiliki kehandalan dan kurang disiplin mengenai waktu. Kelurahan Pasar Baru tidak memiliki standar pelayanan yang diterapkan di Peraturan yang berlaku, sehingga di Kelurahan Pasar Baru tidak memiliki SOP dalam pengurusan surat menyurat.

SIMPULAN

Secara umum kualitas pelayanan aparat Kelurahan belum memenuhi harapan masyarakat, dimana masyarakat masih merasakan kelemahan-kelemahan yang berdampak pada kerugian masyarakat itu sendiri. Namun secara keseluruhan Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru terkait surat-menyurat pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dapat dikatakan optimal. Dilihat dari segi penampilan saat melayani masyarakat (Tangibles), dan assurance atau kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, serta empathy aparatur yang sudah berusaha membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan masyarakat. Ada beberapa Hambatan dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru, diantaranya : minimnya pegawai dalam bidang pelayanan dan penguasaan teknologi, sarana dan prasarana yang belum memadai saat pelayanan serta belum memiliki Standar Pelayanan khususnya Surat menyurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Deliana & Nasution, I. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4 (2): 152-161
- Harahap, A.S. & Angelia, N. (2016). Peranan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat DPRD Kabupaten Padang Lawas, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4 (1): 29-42
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasinya. Gava Media: Yogyakarta
- Hasibuan, M.S.P.. (2003). Organisasi dan Motivasi. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Hendrawan, A.I. Kusmanto, H. & Warjio. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*. 8 (1): 65-84.
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Mandar Maju, Bandung
- Istianto, B. (2011). Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik. Mitra Wacana Media Dengan STIAMI, Jakarta
- Jiptono, F. (2012). Service Manajemen Menuju Layanan Prima. Andi: Yogyakarta.
- Kadir, A. (2016). Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. CV. Dharma Persada Dharmasraya, Medan.
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan, Jakarta,
- Lukman, S. (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA LAN Press, Jakarta.
- Mansyar, F. dan Sadad, A. (2014) dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik".
- Miles dan Humberman. (2010). Metode Penelitian. Alfabeta: Yogyakarta.
- Mulyadi, D. (2015). Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Alfabeta, Bandung.
- Mutiarin, D. (2014). Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Nurcholis, H. (2007). Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Nurcholis, H. (2010). Administrasi Pemerintahan Daerah. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Panjaitan, E. Dewi, R. & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 32-38.
- Pasuraman, A. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Rafiqah, M.O., & Nasution, I. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Disiplin Mengajar Guru Sma Yayasan Perguruan Swasta Kesatria Medan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 3 (2): 126-132
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rinaldi, R., (2012), Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 1 (1): 22- 34

- Ritonga, A.H., & Lubis, A.A. (2015). Pengaruh Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Herfinta Farm & Plant Kantor Cabang Medan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 3 (2): 112-125
- Sari, P., & Bahrum J., (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4 (1): 1-15
- Setyarning, N. (2010). Kualitas Pelayanan Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Surakarta, Program studi Ilmu Administrasi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Silalahi. A.F.L, Syafruddin, R. & Beby, M.B. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 8-14
- Suganda, A.A. (2013). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten".
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, W. (2014). Metodologi penelitian. Pustakabarupress, Yogyakarta.
- Supriadi, A. (2012), Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang". *JOM FISIP Vol 2 No 2 - Oktober 2015*
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47-57. doi:<https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Thoha, M. (2003). Birokrasi dan Politik di Indonesia. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tjokroamidjoj, B. (2001). Pengantar Administrasi Pembangunan. LP3ES, Jakarta.
- Yowan, (2015) "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.