

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MEDOKAN AYU KOTA SURABAYA

Anggreini Nur Fitriyah¹, Lukman Arif²
Universitas Pembangunan Nasional Veteran
anggreinifitriyah2000@gmail.com¹,
lukman_arif.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar kualitas pelayanan yang berujung pada puas atau tidaknya masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu, Kota Surabaya. Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan tingkat bawah harus mampu menyediakan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan metode teknik analisis data tabel frekuensi dan skala *Likert* 5 poin. Indikator yang digunakan merupakan gabungan teori menurut Levine dan Kotler yaitu (1) *Reliability*, (2) *Responsiveness*, (3) *Assurance*, (4) *Emphaty*, (5) *Tangible*, (6) *Responsibility*, dan (7) *Accountability*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu, Kota Surabaya sudah berkualitas namun masih terdapat beberapa indikator yang harus ditingkatkan agar bisa lebih optimal dalam pemberian pelayanan. Akan tetapi, masyarakat tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Keywords: **Kelurahan, Kualitas, Pelayanan, Publik**

ABSTRACT

This research aims to find out and analyze how much service quality influence on community satisfaction or dissatisfaction with public service at Medokan Ayu Village Office in Surabaya City. Public service improvement is one of the efforts that can improve the quality of service for the community. Subdistricts as lower level providers must be able to provide good service quality to the community. This study use a descriptive quantitative method with a frequency data table analysis dan a 5-point Likert scale. The indicators used are a combination of theories according to Levine and Kotler namely (1) Reliability, (2) Responsiveness, (3) Assurance, (4) Emphathy, (5) Tangible, (6) Responsibility, and (7) Accountability. Data collection techniques are carried out using questionnaires addressed to 100 respondents. The research results show that in general the quality of public service in Medokan Ayu Village Office, Surabaya City is already qualified but still there are several indicators that must be improved in order to be more optimal in service delivery. However, the public remains satisfied with the ministry provided.

Keywords: **Urban Village, Quality, Service, Public**

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya, pelayanan publik merupakan kewajiban para penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemuasan kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pentingnya pelaksanaan pelayanan publik menjadikan pemerintah semakin dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh agar dapat menciptakan *good governance* yang baik di Indonesia

(Abdussamad, 2019). Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dapat dilakukan dengan optimal sehingga dapat menyelesaikan berbagai tuntutan masyarakat dengan baik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik juga berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat dan sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan. Pelayanan publik sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik (Mohi dan Mahmud, 2018).

Surabaya sebagai kota metropolitan di Indonesia dengan jumlah penduduk terbanyak kedua setelah Jakarta Timur, sedang berupaya mengoptimalkan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang baik, diperlukan sarana dan prasarana pendukung, pelayanan yang cepat dan berkualitas serta komunikasi yang terjalin baik antara petugas dengan masyarakat (Prastyo et. al, 2022). Namun, seringkali pelayanan yang diterima masyarakat belum seperti yang mereka harapkan, salah satunya di tingkat Kelurahan. Berdasarkan hal tersebut, kualitas pelayanan Kelurahan, salah satunya di Kecamatan Rungkut dapat dilihat pada data hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Berikut hasil survei IKM pada tahun 2018, 2019, dan 2021.

Tabel 1.1 Hasil Survei IKM Tahun 2018, 2019, dan 2021

No.	Kelurahan	IKM 2018	Kategori	IKM 2019	Kategori	IKM 2021	Kategori
1.	Kalirungkut	84.13	B	78.77	B	84.25	B
2.	Kedung Baruk	84.38	B	78.27	B	88.48	A
3.	Medokan Ayu	75.63	C	76.12	C	83.27	B
4.	Penjaringansari	74.93	C	82.60	B	83.36	B
5.	Rungkut Kidul	97.71	A	79.47	B	90.75	A
6.	Wonorejo	77.16	B	74.71	C	86.05	B

Sumber: Biro Organisasi Pemerintah Kota Surabaya

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa Kelurahan Medokan Ayu mendapat penilaian terendah dibanding kelurahan lain yang ada di wilayah Kecamatan Rungkut. Pada tahun 2018 dan 2019 hasil survei menunjukkan kategori C yang artinya tingkat pelayanannya kurang baik. Sedangkan pada tahun 2021 sudah mengalami kenaikan yaitu mendapat kategori B. Namun begitu, tetap saja nilai yang didapatkan masih terendah dibanding kelurahan lainnya. Mengacu pada beberapa unsur penilaian yang digunakan, unsur yang mendapat penilaian terendah yaitu pada unsur waktu pelayanan, kompetensi, sarana dan prasarana, serta perilaku petugas pelayanan.

Secara umum dalam hal pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus menentukan kebutuhan pelanggan dengan tujuan memenuhi keinginan dan meningkatkan pelayanan dengan fasilitas yang diberikan (Ardiyansyah dan Muis, 2021). Namun pada nyatanya, pemberian pelayanan publik masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pengaduan sehingga dapat menimbulkan citra buruk terhadap aparat pemerintah (Husain et.al, 2018). Permasalahan berawal ketika warga mengeluh menerima pelayanan yang kurang baik dari salah satu staff Kelurahan Medokan Ayu saat mengurus dokumen. Balasan pesang singkat yang diterima dari staff Kelurahan menggunakan kata-kata yang kurang baik yaitu “Jangan membebani kelurahan”. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pegawai pemberi layanan di Kelurahan Medokan Ayu masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Masalah kedua, dokumen warga tersebut juga hilang dikarenakan bangunan gedung kelurahan sempat mengalami renovasi sehingga terdapat pemindahan berkas dokumen yang tidak diketahui hingga saat ini. Sarana dan prasarana yang sedang direnovasi mengakibatkan potensi terjadinya kesalahan dalam pemberian pelayanan. Masalah ketiga, pengurusan dokumen juga dikeluhkan oleh warga yang berlangsung cukup lama. Hal ini bertentangan dengan program yang dibentuk oleh Walikota Surabaya, yaitu pengurusan dokumen dalam waktu singkat, yaitu selama 7 menit. Apabila dalam melayani masyarakat belum maksimal, maka harus ada tindakan tegas dari pimpinan.

Hal tersebut membuat pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan terutama di Kelurahan Medokan Ayu. Peran Pemerintah Kota Surabaya diperlukan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara konsisten dengan melakukan reformasi pelayanan publik. Mengingat bahwa kualitas pelayanan sangat penting bagi masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik, terutama pada tingkat kelurahan. Berdasarkan konsep Grindle dan Thomas yang dikutip (Larasati, 2013), reformasi pelayanan publik diarahkan untuk memulihkan persoalan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya, mengatur mekanisme yang lebih baik. Hal ini dimaksudkan agar proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien kepada masyarakat.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik telah dilakukan oleh beberapa peneliti, yakni (Arif, 2019) tentang Kualitas Pelayanan Balai Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Paru di Pamekasan, dengan lima indikator kualitas pelayanan dan mendapat hasil penelitian positif secara keseluruhan meskipun masih belum optimal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di BP4. Sedangkan (Eva Risnawati, M.Uhaib As'ad, 2020) tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan

Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin mendapat hasil sudah menerapkan lima indikator kualitas pelayanan dengan baik. (Prastiwi, 2022) juga melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, mendapat hasil adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini ingin mengukur mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu Kelurahan Medokan Ayu. Untuk melihat kualitas pelayanan ini peneliti akan menggunakan gabungan dari teori kualitas pelayanan menurut Levine dan Kotler yang terdiri dari 7 (tujuh) indikator yaitu (1) Reliability, (2) Responsiveness, (3) Assurance, (4) Emphaty, (5) Tangible, (6) Responsibility, dan (7) Accountability. Teori tersebut dipilih karena indikator yang ada memiliki kesesuaian untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu agar lebih komprehensif.

1. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, untuk mengukur, menyajikan sebuah analisis, gambaran, atau deskripsi mengenai fakta suatu objek atau fenomena yang sedang diteliti terkait variabel kualitas pelayanan publik di Kelurahan Medokan Ayu. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari hasil survei kuesioner, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling* yang dihitung menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat kesalahan 10% sehingga didapat jumlah sampel 100 orang. Perhitungan uji validitas dilakukan menggunakan rumus korelasi *product moment* untuk mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan dalam kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

Teknik analisis data dilakukan dengan membuat tabel distribusi frekuensi menggunakan *skala likert* untuk menentukan kategori yang dijawab oleh responden. yaitu skor 5 sangat kualitas, 4 kualitas, 3 cukup kualitas, 2 kurang kualitas, dan 1 tidak kualitas. Hasil dari perhitungan skor tersebut kemudian dikategorikan menjadi beberapa kriteria interpretasi skor menurut (Riduwan, 2018) yaitu nilai 0% - 20% Tidak Kualitas; nilai 21% - 40% Kurang Kualitas; nilai 41% - 60% Cukup Kualitas; nilai 61% - 80% Kualitas; dan nilai 81% - 100% Sangat Kualitas.

2. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dikemukakan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil kuesioner, observasi, maupun dari sumber data sekunder yang relevan dengan penelitian ini. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu, digunakan 7 (tujuh) indikator gabungan dari variabel kualitas pelayanan menurut teori dari dua ahli, yaitu Levine dan Kotler. Besarnya kualitas pelayanan untuk setiap indikator ditentukan dengan menghitung distribusi frekuensi dan persentase dari jawaban responden. Rekapitulasi hasil analisis skor rata-rata untuk setiap indikator dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

1. Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Indikator *Reliability* berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk melayani masyarakat dengan handal dan tepat. Dalam indikator ini penulis menggunakan 5 (lima) sub-indikator untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu, yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden terkait Indikator *Reliability*

No.	Sub-Indikator	Nilai (%)
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	71,6%
2.	Kehandalan pegawai dalam menangani masalah saat pemberian layanan	71%
3.	Pegawai melayani masyarakat dengan benar dan tepat waktu	68,4%
4.	Pegawai menjamin mutu pelayanan yang bebas dari kesalahan	70,4%
5.	Kemampuan pegawai untuk menjawab pertanyaan masyarakat	71,8%
Nilai Total (x)		353,2
Rata-rata (x) : 5		70,6%

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 1.5, secara keseluruhan hasil survei indikator *reliability* terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Medokan Ayu mendapat nilai rata-rata 70,6% atau dalam kriteria interpretasi skor termasuk dalam kategori kualitas. Dapat dikatakan bahwa penyelenggara pelayanan telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan handal dan kemampuan dalam menjawab pertanyaan masyarakat sudah baik. Namun masih ditemukan keluhan dari masyarakat jika pelayanan yang dilakukan masih belum diselesaikan dengan tepat waktu. Hal ini karena banyaknya warga sekitar 28.590 yang tidak seimbang dengan jumlah pegawai di Kelurahan Medokan Ayu yang hanya berjumlah 22 orang. Apabila pengurusan dokumen dilakukan secara bersamaan, tentu akan membutuhkan

waktu yang tidak singkat. Penelitian terhadap indikator *reliability* ini sejalan dengan pendapat (Kotler, 2012) yaitu kemampuan untuk melayani masyarakat dengan handal dan tepat, artinya bahwa pegawai telah memiliki kemampuan dan kehandalan dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat waktu sehingga dapat menciptakan mutu pelayanan yang baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu sudah berkualitas meskipun belum optimal jika dilihat dari indikator *reliability*.

2. Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator *Responsiveness* berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk menanggapi berbagai harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan masyarakat berkaitan dengan pemberian pelayanan publik. Dalam indikator ini penulis menggunakan 3 (tiga) sub-indikator yang terdiri dari sebagai berikut.

Tabel 1.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden terkait Indikator *Responsiveness*

No.	Sub-Indikator	Nilai (%)
1.	Kesiapan pegawai menanggapi permintaan dari masyarakat	68,4%
2.	Kesediaan pegawai membantu masyarakat menggunakan sistem / alat bantu pelayanan	72%
3.	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	65,8%
Nilai Total (x)		206,2
Rata-rata (x) : 3		68,7%

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 1.6, secara keseluruhan hasil survei indikator *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu mendapat nilai rata-rata 68,7% atau dalam kriteria interpretasi skor termasuk dalam kategori kualitas. Dapat dikatakan bahwa penyelenggara pelayanan telah mampu memenuhi harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan masyarakat, namun masih belum dilakukan dengan cepat. Hal ini dikarenakan berkas warga jika masih belum lengkap, tentu proses pelayanan tidak bisa dilakukan dengan cepat. Tetapi jika berkas sudah lengkap, maka pelayanan bisa diselesaikan dalam 15 menit sesuai SOP dalam Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 4 Tahun 2022. Penelitian terhadap indikator *responsiveness* ini sejalan dengan pendapat Levine dan Kotler yaitu kesanggupan pegawai untuk menanggapi berbagai harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan masyarakat dengan cepat dan tanggap dalam pemberian pelayanan. Terbukti bahwa pegawai selalu bersedia untuk membantu masyarakat saat mengurus dokumen secara *online* karena dapat mempercepat proses pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu sudah berkualitas jika dilihat dari

indikator *responsiveness*.

3. Indikator Assurance (Jaminan)

Indikator *Assurance* berkaitan dengan sikap karyawan dan kemampuan karyawan untuk menjamin mutu sehingga menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada masyarakat. Dalam indikator ini penulis menggunakan 3 (tiga) sub-indikator yang terdiri sebagai berikut.

Tabel 1.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden terkait Indikator Assurance

No.	Sub-Indikator	Nilai (%)
1.	Kesopanan petugas dalam melayani masyarakat	69%
2.	Sikap pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat	66,8%
3.	Pegawai menjamin keamanan dan kenyamanan masyarakat saat menerima layanan	72,8%
Nilai Total (x)		208,6
Rata-rata (x) : 3		69,5 %

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 1.7, secara keseluruhan hasil survei indikator *assurance* terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu mendapat nilai rata-rata 69,5% atau dalam kriteria interpretasi skor termasuk dalam kategori kualitas. Melayani dengan sopan itu penting karena dapat memberikan nilai yang baik kepada karyawan. Kesopanan karyawan dapat dilihat dari cara mereka melayani masyarakat, baik dalam tindakan maupun perkataan mereka. Namun, seringkali pegawai tidak bersikap demikian karena tidak sedikit masyarakat yang mengeyel sehingga pegawai terbawa emosi. Penelitian terhadap indikator *assurance* ini sejalan dengan pendapat (Kotler, 2012) yaitu pengetahuan, sikap dan kemampuan pegawai untuk menjamin mutu sehingga menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada masyarakat, artinya pegawai harus mampu bersikap baik, sopan, dan ramah kepada masyarakat agar dapat menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui penyampaian yang sopan dan jelas dalam memberikan informasi, serta tumbuh rasa nyaman saat mendapatkan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Medokan Ayu termasuk berkualitas meskipun belum sesuai dengan harapan masyarakat jika dilihat dari indikator *assurance*.

4. Indikator Emphaty (Empati)

Indikator *Emphaty* berkaitan dengan perhatian karyawan kepada masyarakat dengan berupaya memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam indikator ini penulis menggunakan 3 (tiga) sub-indikator yang terdiri dari sebagai berikut.

Tabel 1.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden terkait Indikator Emphaty

Anggreini Nur Fitriayah, Cs: Kualitas Pelayanan Publik	Page 778
---	----------

No.	Sub-Indikator	Nilai (%)
1.	Sikap pegawai dalam memberikan perhatian kepada masyarakat tanpa memandang status sosial	72,4%
2.	Terciptanya hubungan baik antara pegawai dan masyarakat	70,4%
3.	Sikap pegawai dalam memahami segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat	71%
Nilai Total (x)		213,8
Rata-rata (x) : 3		71,3 %

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 1.8, secara keseluruhan hasil survei indikator *emphaty* terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu mendapat nilai rata-rata 71,3% atau dalam kriteria interpretasi skor termasuk dalam kategori kualitas. Hubungan antara masyarakat dengan pegawai terjalin dengan baik melalui perhatian yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Medokan Ayu tanpa memandang status sosial masyarakat. Dengan memahami kebutuhan dan kepentingan masyarakat, maka masyarakat akan menilai pelayanan yang diberikan pegawai adalah istimewa. Penelitian terhadap indikator *emphaty* ini sejalan dengan pendapat (Kotler, 2012) yaitu perhatian karyawan kepada masyarakat dengan berupaya memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat. Terbukti bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan tanpa melihat atau memandang status sosial masyarakat. Pegawai juga mampu memberikan perhatian dengan mendengarkan keluhan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu termasuk berkualitas jika dilihat dari indikator *emphaty*.

5. Indikator *Tangible* (Bukti Fisik)

Indikator *Tangible* berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan pelayanan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang baik. Dalam indikator ini penulis menggunakan 2 (dua) sub-indikator yang terdiri dari sebagai berikut.

Tabel 1.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden terkait Indikator *Tangible*

No.	Sub-Indikator	Nilai (%)
1.	Ketersediaan fasilitas, sarana, dan prasarana yang memadai (seperti : ruang tunggu, kamar mandi, Wifi / internet, dll).	69,8%
2.	Kemudahan dan keamanan tempat parkir	75,8%
Nilai Total (x)		145,6
Rata-rata (x) : 2		72,8 %

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 1.9, secara keseluruhan hasil survei indikator *tangible* terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu mendapat

nilai rata-rata 72,8% atau dalam kriteria interpretasi skor termasuk dalam kategori kualitas. Halaman parkir yang tersedia luas. Selain itu, toilet, ruang tunggu, dan mushollah sudah tersedia dengan baik, nyaman, dan bersih. Untuk fasilitas WiFi dan LAN, hanya dapat digunakan oleh pegawai kelurahan dan masyarakat hanya bisa menggunakan untuk mengurus dokumen secara *online*. Selain itu, terdapat kekurangan seperti komputer yang jumlahnya sedikit sehingga pegawai diwajibkan membawa laptop pribadi ke kantor. Sarana dan prasarana yang memadai akan membuat pegawai dan masyarakat senang saat pemberian pelayanan. Penelitian terhadap indikator *tangible* ini sejalan dengan pendapat (Kotler, 2012) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan pelayanan, sarana dan prasarana yang baik. Dapat dikatakan bahwa fasilitas, sarana, dan prasarana pendukung pelayanan tersedia dengan baik. Terbukti dari adanya toilet, mushola, ruang tunggu, dan halaman parkir yang ada. Selain itu, juga terdapat sarana pendukung pelayanan seperti e-kiosk dan komputer meskipun masih membutuhkan tambahan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu termasuk berkualitas meskipun masih membutuhkan beberapa peningkatan jika dilihat dari indikator *tangible*.

6. Indikator *Responsibility* (Responsibilitas / Tanggung Jawab)

Indikator *Responsibility* berkaitan dengan kesanggupan pegawai dalam melayani masyarakat dengan tidak melanggar peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan atau disebut sebagai tanggung jawab. Dalam indikator ini penulis menggunakan 2 (dua) sub-indikator yang terdiri dari sebagai berikut.

Tabel 1.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden terkait Indikator
Responsibility

No.	Sub-Indikator	Nilai (%)
1.	Pegawai melayani masyarakat dengan penuh tanggungjawab	68,2%
2.	Pelayanan yang diberikan gratis dan tidak ada biaya tambahan	79,8%
Nilai Total (x)		148
Rata-rata (x) : 2		74 %

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 1.10, secara keseluruhan hasil survei indikator *responsibility* terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu mendapat nilai rata-rata 74% atau dalam kriteria interpretasi skor termasuk dalam kategori kualitas. Mayoritas responden menerangkan bahwa dalam membuat/mengurus dokumen tidak dipungut biaya. Sebagaimana dalam Perwali Nomor 4 Tahun 2022, bahwa dalam pembuatan/pengurusan dokumen masyarakat tidak dikenakan biaya (gratis) sesuai dengan SOP dan

peraturan perundangan. Pegawai juga mampu menyelesaikan persoalan dan keluhan dari masyarakat dengan penuh tanggungjawab. Penelitian terhadap indikator *responsibility* ini sejalan dengan pendapat Levine, dkk. yang dikutip (Hardiyansyah, 2018) yaitu kesanggupan pegawai dalam melayani masyarakat dengan tidak melanggar peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan. Terbukti jika pegawai mampu menyelesaikan persoalan dan keluhan dari masyarakat. Dapat dikatakan bahwa penyelenggara pelayanan telah berhasil dalam melayani masyarakat dengan tanggung jawab karena tidak melanggar peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu termasuk berkualitas jika dilihat dari indikator *responsibility*.

7. Indikator *Accountability* (Akuntabilitas / Pertanggungjawaban)

Indikator *Accountability* berkaitan dengan tingkat kesesuaian yang terjadi antara penyelenggara pelayanan dengan nilai dan aturan yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*. Dalam arti lain disebut pertanggungjawaban. Dalam indikator ini penulis menggunakan 2 (dua) sub-indikator yang terdiri dari sebagai berikut.

Tabel 1.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden terkait Indikator *Responsibility*

No.	Sub-Indikator	Nilai (%)
1.	Pegawai dalam menyelesaikan pelayanan sesuai aturan atau SOP	71,2%
2.	Kejelasan informasi yang disampaikan pegawai kepada masyarakat	70,2%
Nilai Total (x)		141,4
Rata-rata (x) : 2		70,7 %

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 1.11, secara keseluruhan hasil survei indikator *accountability* terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu mendapat nilai rata-rata 70,7% atau dalam kriteria interpretasi skor termasuk dalam kategori kualitas. Pegawai telah menginformasikan tentang persyaratan dan kelengkapan berkas yang harus disiapkan ketika akan membuat/mengurus dokumen, baik melalui media cetak maupun media *online*. Hal ini agar proses pembuatan dokumen dapat dilakukan dengan cepat. Penelitian terhadap indikator *accountability* ini sejalan dengan pendapat Levine, dkk. yang dikutip (Hardiyansyah, 2018) yaitu tingkat kesesuaian yang terjadi antara penyedia layanan dan standar eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan aturan yang telah berkembang. Terbukti pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai dengan nilai atau aturan yang ada dengan menyampaikan informasi dengan baik dan benar kepada masyarakat. Dapat dikatakan bahwa pegawai

telah menyesuaikan nilai dan aturan yang berkembang di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Medokan Ayu termasuk berkualitas dilihat dari indikator *accountability*.

Untuk dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya, berikut ini disajikan hasil rekapitulasi dari 7 (tujuh) indikator kualitas pelayanan sebagai berikut.

Tabel 1.12 Rekapitulasi Hasil Penilaian Tujuh Indikator

No.	Indikator	Nilai (%)	Kategori
1.	<i>Reliability</i>	70,6%	Kualitas
2.	<i>Responsiveness</i>	68,7%	Kualitas
3.	<i>Assurance</i>	69,5%	Kualitas
4.	<i>Emphaty</i>	71,3%	Kualitas
5.	<i>Emphaty</i>	72,8%	Kualitas
6.	<i>Responsibility</i>	74%	Kualitas
7.	<i>Accountability</i>	70,7%	Kualitas
Total : 7		497,6	
Nilai Rata-rata		71,08% ≈ 71,1%	Kualitas

Sumber : Diolah oleh penulis, 2022

Berdasarkan dari penilaian ke tujuh indikator, dapat dilihat bahwa indikator yang mendapat nilai terendah adalah indikator *responsiveness*, yaitu senilai 68,7%. Indikator ini berkaitan dengan harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan masyarakat. Hal ini berarti pegawai di Kelurahan Medokan Ayu perlu meningkatkan pelayanan demi dapat memenuhi harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan masyarakat tersebut. Peningkatan pelayanan dapat berupa kecepatan waktu dalam penyelesaian pengurusan dokumen, kesiapan pegawai dalam menanggapi permintaan masyarakat, dan membantu masyarakat yang *gaptek* dalam pengurusan dokumen

3. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kecamatan Rungkut Kota Surabaya sudah “berkualitas” namun belum optimal, ini karena masih terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari 7 (tujuh) indikator menurut Levine dan Kotler yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Indikator *Reliability* mendapatkan total nilai presentase sebesar 70,6% atau termasuk dalam kategori berkualitas.
2. Indikator *Responsiveness* mendapatkan total nilai presentase sebesar 68,7% atau termasuk dalam kategori berkualitas.

3. Indikator *Assurance* mendapatkan total nilai presentase sebesar 69,5% atau termasuk dalam kategori berkualitas.
4. Indikator *Emphaty* mendapatkan total nilai presentase sebesar 71,3% atau termasuk dalam kategori berkualitas.
5. Indikator *Tangible* mendapatkan total nilai presentase sebesar 72,8% atau termasuk dalam kategori berkualitas.
6. Indikator *Responsibility* mendapatkan total nilai presentase sebesar 74% atau termasuk dalam kategori berkualitas.
7. Indikator *Accountability* mendapatkan total nilai presentase sebesar 70,7% atau termasuk dalam kategori berkualitas.

Berdasarkan hasil penilaian dari ke-tujuh indikator kualitas pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu yang sudah dijabarkan diatas yaitu (a) *Reliability*; (b) *Responsiveness*; (c) *Assurance*; (d) *Emphaty*; (e) *Tangible*; (f) *Responsibility*; dan (g) *Accountability*. Nilai dari 7 (tujuh) indikator, apabila diambil nilai rata-rata maka didapat nilai 71,1% atau masuk kedalam kategori intepretasi skor kualitas. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu sudah berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih terdapat beberapa indikator yang harus dibenahi agar pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu semakin berkualitas dan masyarakat akan merasa puas. Hal ini penting dilakukan agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai di Kelurahan Medokan Ayu.

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memiliki beberapa saran yang dapat diberikan kepada Kelurahan Medokan Ayu, Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama ketepatan waktu dan kecepatan penyelesaian saat memproses pembuatan dokumen guna mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas dan dan komitmen penyelesaian tepat waktu kepada masyarakat.
2. Meningkatkan kedisiplinan pegawai. Dapat dilakukan dengan memberikan *reward*, evaluasi, dan sanksi sesuai kesalahannya terhadap peraturan yang ada sehingga dapat meningkatkan semangat kerja pegawai untuk memberikan pelayanan dengan baik, ramah, dan tepat sesuai dengan peraturan.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, khususnya komputer sehingga pegawai pemberian layanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
4. Mewujudkan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan sikap kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, baik secara lisan maupun non-lisan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Juriko. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo." *PUBLIK : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* VI:73–82.
- Ardiyansyah, Ardiyansyah, and Indra Muis. 2021. "Implementasi Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan." *Jurnal Mahasiswa Bina Insani* 5(2):103–12.
- Arif, Lukman. 2019. "KUALITAS PELAYANAN BALAI PEMBERANTASAN DAN PENCEGAHAN PENYAKIT PARU DI PAMEKASAN." *Dinamika Governance FISIP UPN "Veteran" Jatim* 9(1).
- Eva Risnawati, M.Uhaib As'ad, A. Nikhraw. Hamdie. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin." *Kualitas Pelayanan Piblik*.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*.
- Husain, Mahmudin, and Usan Bagou. 2018. "Kualitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi, Dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo." *PUBLIK : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* V:106–13.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*.
- Larasati, Endang. 2013. "Demokrasi Dan Regulasi Pelayanan Publik Di Indonesia." *Public Administration* 1–12.
- Mohi, Widya Kurniati, and Irmanovika Mahmud. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo." *Publik Jurnal Ilmu Administrasi* 6(4).
- Prastiwi, Suci. 2022. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN AIR HITAM KECAMATAN." 2458.
- Prastyo, Vicky, and Hendra Sukmana. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo." *PUBLIK : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* IX:776–93.
- Riduwan, Riduwan. 2018. *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Walikota, Peraturan. 2022. "Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2022." Retrieved (https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/4059_PERWALI_04-2022.pdf).