

PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN POLOWIJEN

Oleh

Fitri Puji Rahayu^{1*}, Lavionita Ezly Kurniawati², Sevilla Deva Aura Aprilia³
^{1,2,3}Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Malang, Jawa Timur, Indonesia

Email: ¹22201091023@unisma.ac.id, ²22201091024@unisma.ac.id
³22201091039@unisma.ac.id

Abstract

Public services are the right of all people without exception. Service quality is a success between the community as service users and the government as service providers. The quality of service is reflected in how public service officers serve the community well and how they continue to strive to provide quality services to the community. The Polowijen Subdistrict Office is one of the areas that still relies on conventional services. Considering that public services are increasing and expanding, every apparatus or bureaucrat must be able to compete and be able to anticipate rapid world developments in various aspects of life so as to improve the quality of service and high performance to realize the professionalism of the apparatus in anticipating the needs of the public service sector.

Keyword: Public Service, Public Service Quality, Polowijen Sub-District

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengingat pelayanan publik yang semakin meningkat dan meluas maka setiap aparatur atau birokrat harus mampu bersaing dan mampu mengantisipasi perkembangan dunia yang pesat di berbagai aspek kehidupan sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan serta kinerja yang tinggi untuk mewujudkan profesionalisme aparatur dalam mengantisipasi kebutuhan sektor pelayanan publik.

Peraturan perundang-undangan pelayanan publik juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Artinya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah harus mampu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pengguna layanan yaitu masyarakat. Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat selaku

penerima layanan mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Oleh karena itu, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Adapun tujuan dari adanya perundang-undangan tentang pelayanan publik adalah pertama terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 tahun 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayan publik oleh pemerintah di bedakan menjadi tiga kelompok pelayanan, yaitu: Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen

resmi yang di butuhkan oleh publik; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk atau jenis barang yang di gunakan 2 oleh publik; Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan. Pelayanan publik oleh birokrasi seharusnya di gerakan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti karena tidak disosialisasikan secara transparan. (Kepmenpan Nomor 62 Tahun 2003).

Kelurahan menurut Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 pada pasal 127 tentang Pemerintahan Daerah yaitu Kelurahan dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperleh pelimpahan dari bupati/walikota. Berdasarkan pemahaman di atas memberikan pemahaman penempatan kelurahan sebagai suatu wilayah kerja yang memiliki organisasi pemerintahan di bawah kecamatan. Dengan kata lain bahwa nuansa kelurahan tetap sama yaitu tetap menjadi lini terdepan dalam melaksanakan pemerintahan. Adapun yang membedakan kelurahan menurut Undang-undang Nomor 5 tahun 1979 dengan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 terletak pada: (1) Kewenangan yang dimilikinya, (2) Perubahan perangkat dari perangkat pemerintah pusat menjadi perangkat daerah, (3) Adanya perubahan asas yang dilaksanakan yaitu dari asas dekonsentrasi dan asas desentralisasi menjadi asas desentralisasi. Dengan demikian fungsi kelurahan sebagai pembantu pemerintah kecamatan dalam menjalankan tugasnya melakukan pelayanan publik sangat vital. Kebutuhan orang banyak atau yang dikenal sebagai masyarakat adalah kebutuhan yang tidak dapat dilakukan oleh masyarakat secara perorangan sehingga pemenuhan kebutuhan masyarakat harus dilakukan oleh pemerintah.

Kelurahan Polowijen merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Blimbing Kota Malang. Kelurahan Polowijen adalah unit administratif yang merupakan unit

pemerintahan terkecil dalam Kabupaten/Kota. Dalam Kelurahan Polowijen terdapat devisi bagian yang saling terkait untuk membantu menjalankan pelayanan publik di Kelurahan Polowijen, diantaranya terdapat lurah, sekretaris, pengadministrasi keuangan, pramu bakti, kasi pemerintahan keamanan dan ketertiban, kasi pemberdayaan masyarakat, pengadministrasian umum pemberdayaan masyarakat, dan kasi sarana prasarana.

Kantor Kelurahan Polowijen menyediakan pelayanan kepada masyarakat layaknya Kantor Kelurahan lainnya secara umum. Berdasarkan informasi dari pegawai Kantor Kelurahan Polowijen Ibu Usmawati selaku pengadministrasian, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Polowijen antara lain: Penerbitan dan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), penerbitan dan pengurusan Kartu Keluarga (KK), pindah datang dan pindah keluar, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Domisili (SKD), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Bantuan Sosial untuk masyarakat kurang mampu, Pendaftaran dan penyaluran bantuan seperti PKH, BPNT, dan KIS, Layanan kesehatan dasar, Pelayanan lansia, Pengurusan surat keterangan untuk keperluan pernikahan, beasiswa, Pendaftaran dan pengurusan izin usaha, Pendaftaran dan pengurusan surat keterangan usaha, Legalisasi surat, Pengurusan surat rekomendasi, dan Pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat

Pemerintah harus mampu melaksanakannya agar profesionalisme aparatur dapat diwujudkan dalam upaya menciptakan daya saing lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kinerja pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala

yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ilmiah sangat diperlukan suatu metode yang sesuai dengan pokok permasalahan, dengan begitu metode penelitian yang kami gunakan adalah kualitatif deskriptif. Metode kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata dan perbuatan manusia serta manusia tidak berusaha untuk menghitung data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka. Sumber data utama dalam penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan acuan data yang akurat serta bersifat objektif.

A. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengetahui untuk melengkapi data dan upaya memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat. Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai 5 orang informan yang kami wawancarai, yang terdiri dari 2 orang perempuan dan 3 orang laki-laki, dimana mereka adalah warga di Kelurahan Polowijen.

B. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan. Disini kami mengamati orang-orang yang berada di kelurahan, fasilitas yang ada, hingga petugas yang melakukan tugasnya dalam melayani masyarakat.

C. Dokumentasi

Dokumentasi diperlukan untuk dapat mempertajam analisis penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

Metode penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan penulis ini bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.

Dengan cara deskripsi, penulis memanfaatkan berbagai metode alamiah untuk membentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Seperti yang diungkapkan oleh Zica dan Fanida, bahwa penggunaan metode kualitatif akan memudahkan peneliti dalam mendeskripsikan hasil dalam bentuk narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profesionalisme Aparatur Di Kelurahan Polowijen

Profesionalisme merupakan kompetensi dan karakter yang merupakan bentuk tanggung jawab moral. Profesionalisme juga mengacu pada sikap dan komitmen anggota profesi untuk bekerja berdasarkan standar yang tinggi dan kode etik profesinya. Khususnya di bidang pelayanan publik, profesionalisme harus diperhatikan untuk tercapainya kepuasan masyarakat. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004).

Salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik adalah kelurahan. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan (Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 1). Kelurahan Polowijen dibentuk untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan di perkotaan dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan profesionalisme kinerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan masyarakat yang merupakan bagian dari pelayanan publik.

Program Penyuluhan Masyarakat Yang Diselenggarakan Oleh Kelurahan Polowijen:

a. Program Kunjungan Berkala Di Griya Lansia

Kelurahan Polowijen berkomitmen untuk meningkatkan kesehatan lansia di wilayahnya melalui program kunjungan berkala di Griya Lansia ini sebagai salah satu bentuk upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Kegiatan ini juga penting dilakukan untuk meningkatkan kesehatan, mengedukasi, dan pemeriksaan kesehatan lansia secara berkala. Para aparatur yang bekerja di Kelurahan Polowijen juga memberikan informasi tentang kesehatan, olahraga, pemberian obat, dan semua yang berkaitan dengan kesehatan para lansia.



b. Program Sosialisasi

Kelurahan Polowijen berkomitmen untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengembangan potensi melalui program sosialisasi. Dari program sosialisasi diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang berbagai program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh kelurahan. Program sosialisasi dilakukan untuk mengasah potensi yang sekiranya ada pada diri warga masyarakat.



c. Program Bantuan Sosial Masyarakat

Kelurahan Polowijen berkomitmen untuk membantu masyarakat yang membutuhkan melalui program bantuan sosial. Dari program bantuan sosial dapat membantu meringankan beban masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan program ini adalah untuk memenuhi sebagian kebutuhan pangan pokok dan sekaligus diharapkan dapat mengurangi beban pengeluaran masyarakat kurang mampu. Bentuk bantuan sosial masyarakat yang diupayakan oleh Kelurahan Polowijen juga berbentuk Beras Miskin (Raskin) yang ditujukan untuk Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

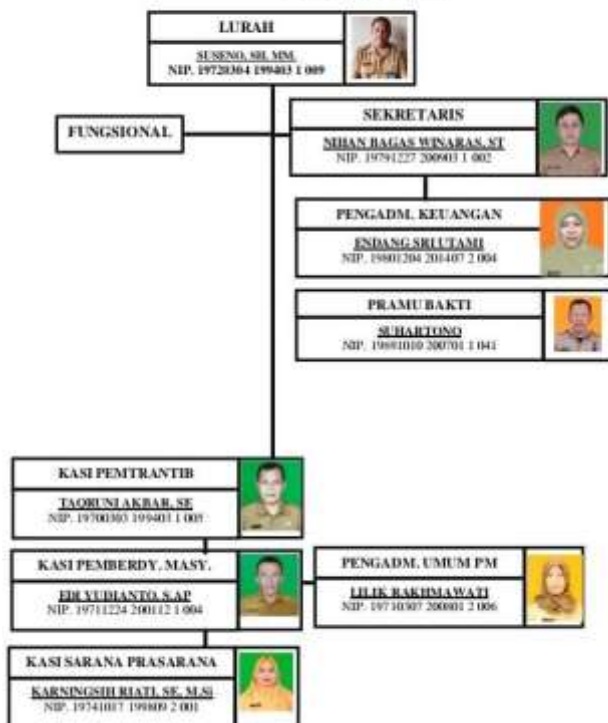


d. Program Pelayanan Kesehatan

Kelurahan Polowijen berkomitmen untuk meningkatkan kesehatan masyarakat melalui program penyuluhan dan pelayanan kesehatan. Dari program pelayanan kesehatan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan dan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan program pelayanan kesehatan yang tersedia. POLOWIJENPOKJASEHAT (Program Kerja Kelurahan Sehat Polowijen) dengan semboyan yang mereka lafalkan dengan “Bersih, Nyaman, Aman, dan Sehat”.



**STRUKTUR ORGANISASI
KELURAHAN POLOWIJEN KECAMATAN BLIMBING
KOTA MALANG**



Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Polowijen

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek terpenting dalam pelayanan publik, dimana kualitas sebagai acuan kinerja para

pegawai atau aparat pemerintah kantor Kelurahan Polowijen dalam melakukan pelayanan kepada warga masyarakat di Polowijen. Sebagaimana dikatakan Thoha (2007:33), bahwa "peran dan posisi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik harus di ubah. Peran yang selama ini suka mengatur dan minta dilayani, menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntutan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat". Zeithami mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator- indikator sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible (Berwujud)

Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung inner beauty yang baik, self pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti

mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

Menurut Ibu Tutik sebagai salah satu warga yang pernah melakukan pelayanan di Kelurahan Polowijen, mengatakan bahwa :

“Menurut saya fasilitas di kantor kelurahan cukup baik, namun masih ada persoalan dalam keterbatasan tempat untuk ruang tunggu yang cukup sempit. Dan dalam melayani saya waktu itu kurang ramah”

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Tutik bahwasanya untuk Kelurahan Polowijen perlu meningkatkan fasilitas yang lebih memadai, salah satunya pada bagian ruang tunggu. Dan untuk pelayanannya perlu ditingkatkan lebih baik lagi untuk kedepannya.

2. Dimensi Reability (Kehandalan)

Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan. Keahlian

petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

Berikut merupakan tanggapan dari ibu Yanti,

“Dalam kepengurusan berkas kematian suami saya waktu itu, petugas meneliti kelengkapan berkas dengan sangat hati-hati dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.”

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Yanti menyatakan bahwasannya untuk dimensi reability sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan. Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan dengan respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

Berikut pernyataan dari Bapak Sujarwo:

“Dalam pelayanan di kelurahan Polowijen, ada beberapa petugas yang kurang ramah dalam merespon masyarakat. Namun dalam melayaninya sesuai dengan prosedurnya.”

Terdapat beberapa narasumber lainnya yang berbeda pendapat dari bapak Sujarwo yang kami temui ketika beliau sedang mengurus dokumen kependidikan.

Berikut pernyataan dari salah satu narasumber yang bernama Bapak Drajat:

“Petugas saat melayani saya pada waktu itu memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan santun. Dan perangkat kelurahan, terutama pada di bagian pelayanannya telah mampu memahami keluhan dan keinginan masyarakat.”

Hasil dari pernyataan Bapak Sujarwa dan Bapak Drajat, dapat kami simpulkan bahwa pelayanan menurut dimensi responsiveness di kantor Kelurahan Polowijen terbilang kurang baik. Jadi meskipun respon yang diberikan terbilang kurang baik, namun pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan prosedur.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

Berikut hasil wawancara kami terhadap Ibu Yanti saat beliau sedang mengurus surat kematian suaminya di Kelurahan Polowijen:

”Kemarin saat saya mengurus surat kematian suami saya, petugas-petugas mampu memberikan arahan serta prosedur kepada saya, dan mampu memberikan jaminan ketepatan waktu

setelah saya melengkapi berkas-berkas tersebut.”

Menurut wawancara kami ke Ibu Yanti dapat kami ambil kesimpulannya bahwa, petugas Kelurahan Polowijen dapat bertanggung jawab atas jaminan waktu yang mereka berikan kepada masyarakatnya sebagaimana yang beliau utarakan tadi.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun serta tidak adanya diskriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan. Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Menurut bapak Sutrisno sebagai salah satu warga Polowijen yang pernah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), mengatakan bahwa:

“Perangkat kelurahan terutama yang berada di bagian pelayanan, memberikan respon yang sangat ramah dan sopan kepada saya. Mereka juga sangat adil dalam melakukan pelayanan. Menurut saya setiap ada kendala, perangkat kelurahan yang terkait selalu memperhatikan dan membantu saya dalam menyikapi hal tersebut. Terbukti ketika saya mengalami kendala dalam melengkapi pemberkasan untuk mengurus surat tersebut, mereka dengan sigap membantu saya.”

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Sutrisno, dapat kami simpulkan bahwa kelurahan Polowijen sudah memenuhi kriteria dimensi empati.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari penjabarkan hasil pembahasan terkait kualitas pelayanan publik yang ada di kelurahan polowijen, dapat disimpulkan bahwa petugas di kantor Kelurahan Polowijen sudah cukup baik dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan, yang diantaranya yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati). Meskipun dalam dimensi responsiviness atau ketanggapan ada petugas yang masih belum bisa bersikap ramah dalam melayani atau bisa dibilang masih belum profesional dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik.

Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Polowijen pada umumnya cukup baik. Ditinjau dari dimensi-dimensi kualitas publik. Tangible (Bukti Fisik) indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan. Dimensi Reliability (Kehandalan) indikator yang sudah terpenuhi dan berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) dimensi ini

belum sepenuhnya terpenuhi karena masih ada beberapa warga masyarakat yang mengeluh dengan cara pegawai menanggapi atau merespon dengan kurang ramah, dimana keluhan ini menjadi Indikator bahwa dimensi Responsiviness belum terpenuhi. Dimensi Assurance (Jaminan) indikator sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dimensi Emphaty (Empati) berdasarkan pengakuan warga masyarakat ini sudah berjalan sesuai harapan.

SARAN

Menurut kami, petugas pelayanan yang berada di Kantor Kelurahan Polowijen harus lebih memperhatikan tentang keprofesionalan dalam melayani atau merespon pada masyarakat, dan lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi fasilitasnya agar masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan di Kantor Kelurahan Polowijen merasa nyaman disaat sedang menunggu antrian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arifin, Z., Afifuddin, & Abidin, A. Z. (2012). Profesionalisme Dalam Meningkatkan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Respon Publik, vol.13, 24-32.
- [2] Cendana, G. A., & Oktarianda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. Publika, vol.10, 1089-1100.
- [3] Irawan, B., & Laksono, S. S. (2019, Juni). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat. Revisialisasi: Jurnal Ilmu Manajemen, vol. 8, 28-37.
- [4] Nawir, E., Ibrahim, M., & Hamid, H. (2021, Februari). Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. Praja,

- vol.9, 47-54.
- [5] Sudarma, E. (2022, Juli). Pengaruh Profesionalisme dan Disiplin Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang. *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol.17, 9-16.
- [6] Suri, E. W., Darmawi, E., & Gaevan. (2022, Desember). Kajian Profesionalisme Kerja Aparatur Negara (ASN) Dalam Konsep Pelayanan Publik Yang Ideal. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, vol.11, 202-207.
- [7] Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [8] Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 1 tentang kelurahan.
- [9] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [10] Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang hakikat pelayanan publik.