
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN DAWUHANKECAMATAN SITUBONDO KABUPATEN SITUBONDO

Giyanto¹, Sheila Putri Oktavia²

¹Universitas Abdurahman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

²Universitas Abdurahman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

Email: giyanto@unars.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Pengumpulan data terdiri dari observasi, kuesioner, dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan analisis ServQual.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo, dapat dijelaskan bahwa setelah melalui penghitungan skor kuisioner yang telah diisi oleh pelanggan dan penghitungan dengan skor *ServQual* didapatkan skor total kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo memiliki skor 0 atau angka baik.

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dipahami bahwa tingkat kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo dapat dikategorikan dalam kualitas pelayanan yang baik. Dimensi kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo yang memiliki angka positif yaitu di indikator *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati) dimensi kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo yang paling rendah adalah *Assurance* (jaminan). Dari kategorisasi jika hasil total skor persepsi dikurangi total skor harapan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pada kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo memiliki kualitas Baik

Katakunci: Kualitas Pelayanan Administrasi

ABSTRACT

Public service is one of the important tasks that cannot be ignored by local governments because if the service component stagnates, it is almost certain that all sectors will have an impact on congestion, therefore there needs to be good planning and even need to formulate service standards to the community in accordance with the authority given by the government. central government to local government.

The research method used is quantitative. Data collection consists of observations, questionnaires, documentation. The data analysis technique used validity test, reliability test and ServQual analysis.

Based on the results of research on the quality of administrative services in Dawuhan Village, Situbondo District, Situbondo Regency, it can be explained that after going through the calculation of the questionnaire scores that have been filled in by customers and calculating with the ServQual score, the total score for the quality of administrative services in Dawuhan Village, Situbondo District, Situbondo Regency has a score of 0 or good numbers. Based on these conclusions, it can be understood that the level of quality of administrative services in Dawuhan Village, Situbondo District, Situbondo Regency can be categorized in good service quality. The dimension of the quality of administrative services in Dawuhan Village, Situbondo District, Situbondo Regency which has a positive number, namely the Tangible (physical evidence), Responsiveness (responsiveness) and Empathy (empathy) indicators, the lowest dimension of administrative service quality in Dawuhan Village, Situbondo Regency, Situbondo Regency is Assurance (guarantee). From the categorization, if the total perception score is reduced by the total expected score, it can be said that the quality of service on the quality of administrative services in Dawuhan Village, Situbondo District, Situbondo Regency has good quality.

Keywords: Quality of Administration Service

PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pasien, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan masyarakat. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu masyarakat itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Pada saat ini pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian harapan masyarakat. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat (Tjiptono, 2014:59). Menurut Parasuraman (dalam Sugiarto 2012:8) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan.

Terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Pergeseran paradigma organisasi pemerintahan di Indonesia saat ini dapat dilihat dari perubahan konsep manajemen pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat.

Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pada instansi pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan dimensi kualitas pelayanan yang baik. Untuk membantu pemerintahan desa dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi. Tujuan dari inovasi ini adalah sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui metode dan alat baru dalam pelayanan publik.

Di Negara kita yaitu Indonesia banyak sekali ditemukan instansi pemerintah yang belum menerapkan Nawa Cita yang diluncurkan Presiden Joko Widodo, yang mempunyai artian pelayanan publik adalah wujud dari kedekatan Negara dengan masyarakat melalui pelayanan. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan. Melalui pelayanan publik merupakan wajah suatu pemerintahan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat.

Hal tersebut sudah ada dalam Undang-undang No. 25 tahun 2000 yaitu mengenai Pembangunan Nasional (Propernas) 2000 sampai dengan 2004 tentang pelayanan publik. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai artian hubungan yang dinamis antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sehingga terciptanya kepuasan di antara keduanya. Seiring dengan diterapkannya sistem politik terbuka pada masa reformasi, lembaga pemerintah mau tidak mau harus mengubah cara pandangnya terhadap publik. Peran pemerintah disini semakin berkurang sedangkan peran masyarakat semakin besar. Paradigma ini membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan mengalami banyak masalah sebagai organisasi administratif. Masalah yang dihadapi juga lebih banyak bersifat manajerial dibandingkan dengan masalah yang bersifat politik. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitasnya (asal-usul, pendidikan, umur, kemampuan ekonomi) banyaknya desa/kelurahan bawahan. Demikian halnya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah di wilayah Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan KK, E-KTP, IMB, Akta Kelahiran dan sebagainya) masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat

Dalam hal ini Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo mempunyai tugas dalam mencatat maupun menyimpan semua data kependudukan di Daerah Dawuhan. Akan tetapi tanggung jawab yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan, selain itu cara kerja birokrasi, yang terkesan masih mulut ke mulut belum terorganisir dari tingkat RT sampai masyarakat bawah, sehingga peraturan yang ada di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo belum banyak yang mengerti. Sehingga hal ini menjadi masalah yang paling sering terjadi.

Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo merupakan salah satu contoh perlunya penerapannya komputerisasi agar dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik. Pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Dalam memperhatikan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal. Fungsi pemerintah tidak terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas dalam arti pelayanan semakin lebih baik, lebih mudah, dan lebih cepat. Hal ini merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Kualitas pelayanan juga menyangkut sikap aparat dalam proses pelayanan. Sikap yang sehat dengan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya. Banyak asumsi yang berkembang dimasyarakat bahwa birokrasi cenderung bergerak secara kaku, tidak hanya objektif dalam memandang kepentingan masyarakat. Apabila masyarakat ingin mendapatkan pelayanan prima, maka masyarakat harus memberikan kontribusi yang lebih, seharusnya birokrasi sebagai pelayan masyarakat (*public service*) tidak boleh dilupakan. Tujuan penting yang mesti diingat oleh semua infrastruktur birokrasi adalah bahwa mereka tidak hanya memproduksi aturan-aturan untuk masyarakat, namun juga dengan segenap kreativitas berusaha untuk melayani dan meletakkan kepentingan masyarakat sebagai akhir yang harus dipenuhi.

Berikut ini adalah tabel jumlah pelayanan administrasi dan jumlah Keluhan Masyarakat di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo.

Tabel 1.1 Data Rata-Rata Keluhan Masyarakat di Kantor Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo

Bulan	Jumlah	Rata - Rata
Januari	356	60
Februari	207	35
Maret	467	78
JUMLAH	1.030	173
Rata-rata	343	57

Sumber : Kantor Kelurahan Dawuhan, Tahun 2021

Rincian data pada Tabel 1.1 Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut.

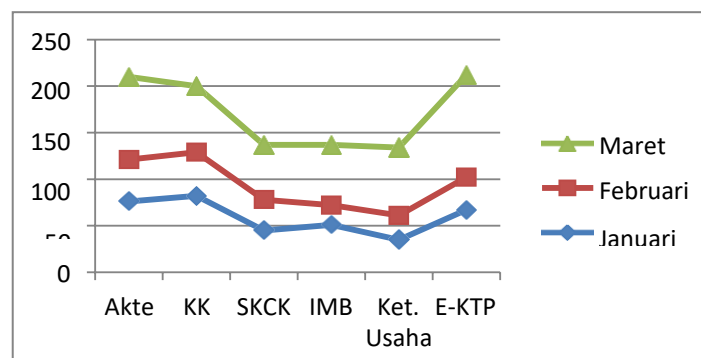
Tabel 1.2 Data Masyarakat Menggunakan Jasa Pelayanan di Kelurahan Dawuhan

Keterangan	Januari	Februari	Maret
Pembuatan Akte	76	45	89
Pembuatan KK	82	47	71
Pembuatan SKCK	45	33	59
Pembuatan IMB	51	21	65
Keterangan Usaha	35	26	73
Pembuatan E-KTP	67	35	110
JUMLAH	356	207	467

Sumber: Kantor Kelurahan Dawuhan, Tahun 2021

Hasil data masyarakat menggunakan jasa pelayanan di kelurahan dawuhan dapat dilihat dari segi grafik yang ditunjukkan pada gambar kurva sebagai berikut ini:

Gambar 1.1 Grafik Keluhan Jasa Pelayanan



Dari Tabel 1.2 Jumlah Keluhan masyarakat di Kantor Kelurahan Dawuhan, pada pelayanan administrasi sebanyak 1.030 periode Januari 2021 sampai Maret 2021 dan jumlah keluhan masyarakat mengenai pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo sebanyak 218 periode Januari 2021 sampai Maret 2021. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparat Kelurahan, pada bidang administrasi kependudukan. Masyarakat mengaku mengalami kesulitan dalam mengurus pembuatan KK, e- KTP, IMB, Akta Kelahiran, SKCK dan keterangan usaha. Dimana pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat, dan melebihi waktu yang ditentukan. Pelayanan administrasi di Kelurahan

Dawuhan menurut masyarakat dirasa masih kurang maksimal. Sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kurangnya jumlah tempat duduk sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan, tidak tersedianya nomor antrian sehingga membuat tidak teraturnya pelayanan kepada masyarakat dan yang mempunyai akses khusus atau pejabat/aparat bisa didahulukan pelayanannya daripada masyarakat biasa.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik menulis skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo"

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena penelitian ini menyajikan dengan angka - angka. Sesuai dengan pendapat Arikunto (2006:12) yang menyatakan "penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data tersebut serta penampilan hasilnya"..

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Riduwan (2004:57): teknik pengambilan sampel atau tehnik sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada UPT Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo.

2. Sampel

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan tehnik *Proporsional Sampling*. menurut Burhan Bungin (2001:118). *Proporsional Sampling*, adalah *Tehnik sampling* ini agak lebih leluasa dalam penggunaannya, maksudnya tehnik ini dapat digunakan pada populasi bersrata, polulasi area ataupun populasi *cluster*. hal yang terpenting dalam tehnik ini adalah penggunaan perwalian berimbang, karena itulah sebelum menggunakan tehnik ini, peneliti harus mengetahui besar kecilnya unit-unit populasi yang ada

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini, data- data akan dikumpulkan melalui dua sumber, yaitu :

1. Kuesioner

Kuesioner dimaksud oleh peneliti dibagikan/diberikan secara langsung kepada semua responden, kemudian peneliti membacakan pertanyaannya dan responden langsung memberi jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang dikehendaki, hal tersebut dilakukan oleh peneliti agar responden lebih jelas dan mengerti maksud daripada pertanyaan dalam kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah pasien UPT RSUD Asembagus yang memenuhi kriteria atau ciri-ciri yang telah peneliti tetapkan sebelumnya.

2. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan ke lokasi penelitian. Tujuannya untuk melihat dan meneliti keadaan daerah penelitian dan mengamati kegiatan serta gejala-gejala yang ada di daerah penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Disini peneliti mendapatkan pengamatan baik terlibat pada obyek penelitian maupun tidak.

3. Dokumentasi

Disini peneliti menggunakan dokumentasi yang ada di daerah penelitian guna mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lain. jenis-jenis dokumentasi yang akan dipakai adalah dokumen intern yang relevan dengan fokus penelitian, seperti foto dan rekaman pasien, surat keputusan yang terkait dengan organisasi

C. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah metode ServQual. Menurut Parasuraman dalam Nasution (2004:120), telah dibuat skala multi item yang diberi nama SERVQUAL yaitu :

Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa. Pengukuran dapat dilakukan dengan skal likert maupun semantik diferensial, dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuannya atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa. Hal ini sesuai dengan menurut Sugiyono (2006:104) yaitu : Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam hal ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Setiap jawaban yang diberikan oleh sample akan memiliki skor yang kemudian hasil dari pengukuran menggunakan skala likert dimasukkan pada analisis ServQual, lalu dideskripsikan dengan rumus:

$$\text{Rumus likert} = \frac{\text{Jumlah Nilai Item} - \text{Skor Ideal Item}}{x100\%}$$

Hasil dari perhitungan likert tersebut kemudian dioperasikan pada rumus Serv Qual

PEMBAHASAN

Setelah penulis melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner pada Pengguna Jasa terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi sehingga penulis mendapatkan data dan kemudian mengolah data dengan melakukan perhitungan *servoqual*. Skor *servoqual* diperoleh melalui hasil pengurangan antara total skor persepsi dengan total skor harapan. Setelah diperoleh skor *servoqual* maka akan diketahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dawuhan.

Hasil pengukuran *servoqual* selanjutnya dapat di interpretasikan dengan mengacu pada penjelasan Berry (dalam Tjiptono, 2014:83) berikut :

- a. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa dapat dikatakan sangat baik.
- b. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka negatif, berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang dibanding yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa dapat dikatakan tidak baik.

- c. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor nol, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pengguna jasa. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa dapat dikatakan baik.

Untuk memahami hal di atas, dapat dijabarkan dalam skema berikut :

Persepsi > Harapan = Sangat Baik
Persepsi = Harapan = Baik
Persepsi < Harapan = Tidak Baik

Diketahui bahwa selisih total skor persepsi dengan total skor harapan responden pada indikator bukti fisik memiliki total selisish skor -0,076, sesuai dengan kategorisasi jika hasil perhitungan total skor Positif berarti kualitas pelayanan dinyatakan baik. Skor yang memiliki total skor Positif terbanyak yaitu pada item ketiga sebesar 0,679 yakni sarana komunikasi yang tersedia di Kelurahan Dawuhan sudah baik untuk mendukung pelayanan. Kemudian disusul item nomor satu dengan nilai selisih total skor -0,692 Kelurahan Dawuhan telah memiliki peralatan yang memadai saat melaksanakan pelayanan untuk masyarakat. Selanjutnya skor bersamaan pada item nomor dua 3,577 dan tiga senilai 3,590 yakni Fasilitas yang disediakan oleh Kelurahan Dawuhan sudah baik adalah item nomor dua dengan nilai selisih skor -0,705. Dari ketiga penjabaran item dapat dinyatakan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dawuhan bernilai positif pada indikator bukti fisik, artinya kualitas pelayanannya baik dan Kantor kelurahan Dawuhan menggunakan pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan.

Diketahui bahwa selisih total skor persepsi dengan total skor harapan responden pada indikator reabilitas memiliki total selisish skor -2,205, sesuai dengan kategorisasi jika hasil perhitungan total skor negatif berarti kualitas pelayanan dinyatakan tidak baik. Skor yang memiliki selisih terbanyak yaitu padaitem kesatu dan ketiga sebesar -0,782 yakni Penanganan masalah Kualitas Pelayanan Administrasi cepat di terima pengguna jasa. Kemudian mengenai kemampuan petugas memiliki sifat kompeten terhadap pengguna jasa yang ada di kelurahan Dawuhan. Disusul item nomor dua dengan nilai selisih total skor -0,692 mengenai pemeriksaan berkas. Selanjutnya selisih skor pada item nomor tiga senilai -0,731. Dari ketiga item dapat dinyatakan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dawuhan bernilai negatif pada indikator realibilitas, artinya kualitas pelayanannya tidak baik.

Diketahui bahwa selisih total skor persepsi dengan total skor harapan responden pada indikator daya tanggap memiliki total selisish skor -1,538, sesuai dengan kategorisasi jika hasil perhitungan total skor negatif berarti kualitas pelayanan dinyatakan tidak baik. Kemudian item nomor satu yaitu total skor -0,782 mengenai informasi di dapatkan sesuai dengan persyaratan pembuatan KK. Selanjutnya selisih skor -0,756 yaitu kemampuan petugas menverifikasi data. Dari kedua item dapat dinyatakan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dawuhan bernilai negatif pada indikator daya tanggap, artinya kualitas pelayanannya tidak baik.

Berdasarkan selisih total skor persepsi dengan total skor harapan responden pada indikator jaminan memiliki total selisish skor -4,257, sesuai dengan kategorisasi jika hasil perhitungan total skor negatif berarti kualitas pelayanan dinyatakan tidak baik. Skor yang memiliki selisih terbanyak yaitu pada itemkeempat -0,603, lima -0,769,

enam -0,769 yakni Kesesuaian antrian berdasarkan sistem yang diterapkan yang ada di Kelurahan Dawuhan, Panggilan petugas berdasarkan antrian pengguna jasa yang ada di Kelurahan Dawuhan, Kesesuaian biaya sesuai dengan aturan yang ditetapkan di Kelurahan Dawuhan. Kemudian disusul item nomor tiga dengan nilai selisih total skor -0,705 mengenai Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan petugas untuk pengguna jasa. Selanjutnya selisih skor pada item nomor dua senilai -0,718, dan yang terakhir adalah item nomor satu dengan nilai selisih skor --0,795. Dari keenam item dapat dinyatakan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dawuhan Kabupaten Situbondo bernilai negatif pada indikator jaminan,

Diketahui bahwa selisih total skor persepsi dengan total skor harapan responden pada indikator empati memiliki total selisih skor -3,077, sesuai dengan kategorisasi jika hasil perhitungan total skor positif berarti kualitas pelayanan dinyatakan baik. Skor yang memiliki selisih terbanyak yaitu pada item keempat sebesar -0,923 yakni mengenai Petugas menanyakan keperluan pengguna jasa yang ada di Kelurahan Dawuhan. Kemudian disusul item nomor tiga dengan nilai selisih total -0,846 mengenai Petugas memahami kebutuhan pengguna jasa yang ada di Kelurahan Dawuhan. Selanjutnya selisih skor pada item nomor dua senilai -0,705, item nomor satu senilai -0,603. Dari keempat item dapat dinyatakan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dawuhan Kabupaten Situbondo bernilai positif pada indikator empati, artinya kualitas pelayanannya baik. Setelah penulis menjabarkan hasil penelitian dengan metode *servqual* per indikator kualitas pelayanan, berikut penulis sajikan hasil perhitungan *servqual* kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *Responsiveness* yang paling memuaskan bagi masyarakat, kemudian pada indikator *Tangible* mendapatkan nilai -2,076 yaitu memuaskan dan indikator *Realibility* sebesar -2,205 yaitu cukup memuaskan sedangkan *Empathy* sebesar -3,077 yaitu tidak memuaskan dan *Assurance* sebesar -4,357 yaitu sangat tidak memuaskan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo, dapat dijelaskan bahwa setelah melalui penghitungan skor kuisioner yang telah diisi oleh pelanggan dan penghitungan dengan skor *ServQual* didapatkan skor total kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo memiliki skor 0 atau angka baik. Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dipahami bahwa tingkat kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo dapat dikategorikan dalam kualitas pelayanan yang baik. Dimensi kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo yang memiliki angka positif yaitu di indikator *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati) dimensi kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo yang paling rendah adalah *Assurance* (jaminan). Dari kategorisasi jika hasil total skor persepsi dikurangi total skor harapan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Dawuhan Kecamatan Situbondo Kabupaten Situbondo memiliki kualitas kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, Adya. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. ElexMedia Komputindo, Jakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasan, M. Iqbal, 2012. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip & Keller, Kevin L. 2013. *Marketing Management*. 15th Edition, Pearson Education Limited, England, CM20 2JE.
- Mahmudi, 2017, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta
- Moenir H.A.S. 2016. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- Moleong, Lexy. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2017. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*. Bandung: Alumni.
- Nasution. 2012. *Membangun Karakter Bangsa*. Jakarta: Prenada Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2018. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung : Alfabeta.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiarto, 2012. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Supranto. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta. Surjadi. 2012. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi
- Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara