

Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi

Desi Nurnela¹, Indra Muis^{2,*}

¹ Manajemen Administrasi; Universitas Bina Insani; Jl. Siliwangi No. 6, RT.001/RW.004, Sepanjang Jaya, Kec. Rawa Lumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat 17114. (021) 82436886 / (021) 82436996; e-mail: desinurnela17@gmail.com

² Manajemen; Universitas Bina Insani; Jl. Siliwangi No. 6, RT.001/RW.004, Sepanjang Jaya, Kec. Rawa Lumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat 17114. (021) 82436886 / (021) 82436996; e-mail: indramuis@binainsani.ac.id

* Korespondensi: e-mail: indramuis@binainsani.ac.id

Diterima: 23 Maret 2024; Review: 22 April 2024; Disetujui: 12 Mei 2024

Cara sitasi: Nurnela, D., Muis, I. 2024. Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi. Jurnal Mahasiswa Bina Insani. Vol 9(2): 159 – 168.

Abstrak: Penelitian ini dilakukan tujuannya untuk mengetahui kualitas pelayanan masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik menggunakan metode kualitatif pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Pemerintah bertugas melayani masyarakat sebagai penyedia jasa, penyedia layanan publik yang berkualitas dapat memberikan rasa puas pada masyarakat karena kepuasan masyarakat adalah tujuan utamanya. Hasil Analisa ini menunjukkan konsep kualitas pelayanan memberikan kesan pertama yang baik, prinsip kualitas pelayanan memiliki manajemen yang terstruktur, dimensi bukti fisik sarana dan prasarana yang baik kehandalan petugas handal dalam pelayanan daya tanggap merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat jaminan pengetahuan dan sikap yang baik empati mendengarkan keluhan masyarakat. Temuan pada penelitian ini belum ada alur pelayanan dan slogan selanjutnya untuk solusi diterapkannya slogan pelayanan pada masyarakat dan alur pelayanan agar pengguna layanan tidak bingung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Dimensi Kualitas Pelayanan

Abstract: This research was carried out with the aim of determining the quality of community services at the National Unity and Politics Agency using qualitative data collection methods through observation and interviews. The government is tasked with serving the community as a service provider, quality public service providers can provide a sense of satisfaction to the community because community satisfaction is the main goal. The results of this analysis show that the concept of service quality gives a good first impression, the principle of service quality has structured management, dimensions of physical evidence of good facilities and infrastructure, reliability of reliable officers in service, responsiveness to respond to community needs quickly, guarantee of good knowledge and attitudes, empathy, listening to complaints public. The findings in this research are that there is no service flow and slogan. The next solution is to apply service slogans to the community and service flow so that service users are not confused.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Service Quality Dimensions

1. Pendahuluan

Pelayanan suatu aktivitas untuk meraih kepuasan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan publik penting karena itu menjadi tolak ukur masyarakat terhadap pemerintah.

Pemerintah bertugas melayani masyarakat sebagai penyedia jasa (*service provider*). Penyedia layanan publik yang berkualitas adalah yang dapat memberikan rasa puas pada masyarakat. Ini dapat dipahami dari aspek kualitas pelayanan *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*, ini faktor-faktor yang menilai kualitas pelayanan di Kantor Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo [1]. Kualitas layanan dan kinerja petugas memengaruhi kepuasan pengguna layanan diunit PTSA Kementerian Ketenagakerjaan. Dalam memberikan pelayanan berharap dapat terus berlangsung, selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat [2]. Kualitas pelayanan diPemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai prosedur kinerja yang baik dilihat pada kualitas pelayanan sikap respon aparaturnya yang ramah, sopan serta fasilitas yang digunakan berjalan dengan baik untuk membantu pelayanan yang maksimal [3].

Kualitas pelayanan publik suatu kegiatan layanan Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi untuk memberikan rasa kepuasan pada masyarakat pengguna layanan sejalan dengan penelitian [4]. Strategi untuk meningkatkan pelayanan yang baik dengan cara pelayanan dapat tersampaikan sesuai dengan harapan masyarakat, dengan mempercepat penyampaian layanan, meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang maksimal dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan, memberikan pelayanan sesuai dengan harapan. Berdasarkan uraian tersebut saya tertarik mengangkat penelitian ini dengan judul "**Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi**".

Beberapa penjelasan yang terkait dengan penelitian adalah **Kualitas Pelayanan Masyarakat**.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan, kualitas pelayanan juga menjadi tolak ukur masyarakat pelayanan yang bagus dimata masyarakat membuat mereka percaya atas pelayanan yang sudah diberikan [5]. Kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan [6]. Kualitas Pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas pelayanan ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa [7].

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah aktivitas kumpulan yang mencakup barang, jasa, dan administrasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan layanan, setiap masyarakat persyaratan hukum telah disediakan oleh pelayanan publik. pelayanan publik kegiatan pelayanan dimana pemerintah berkedudukan sebagai penyedia layanan, sedangkan tujuannya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan [8]. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi membantu menyelesaikan keperluan masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu [9]. Pelayanan publik adalah layanan administrasi juga jasa untuk publik yang disediakan oleh pemerintah dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik [10].

Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan hal-hal yang harus diperhatikan yaitu [11]:

1. Prosedur pelayanan yang jelas.
2. Kecepatan memberikan pelayanan tanpa membedakan masyarakat.
3. Masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan

Konsep kualitas pelayanan yang harus diperhatikan untuk pelayanan yang baik yaitu [12]:

1. Persyaratan dokumen dan administrasi dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan.
2. Sikap kepada masyarakat akan merasa nyaman ketika sedang dilayani.
3. Kemampuan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi menjalin hubungan kedalam atau keluar instansi.
4. Perhatian kepada masyarakat terkait yang dibutuhkan.
5. Tanggung jawab petugas dalam penyelenggara dan pelaksanaan pelayanan

Konsep kualitas pelayanan dinilai dari lima dimensi untuk melihat kepuasan yaitu kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bentuk

fisik (*tangible*) [13].

Prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip kualitas pelayanan yang harus diterapkan yaitu [14]:

1. Transparansi sangat jelas, mudah dipahami terbuka dan dapat diakses untuk semua pihak.
2. Akuntabilitas sesuai hukum dipertanggung dengan ketentuan yang ditetapkan.
3. Kondisional sesuai dengan situasi dan kemampuan penyelenggara pengguna layanan tetap mempertahankan prinsip-prinsip efektivitas dan efisien.
4. Partisipasi membantu masyarakat berpartisipasi dalam layanan dengan mempertimbangkan kebutuhan, keinginan, dan harapan yang dicapai masyarakat.
5. Kesamaan hak tidak diskriminasi berdasarkan agama, suku, ras dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban hak kewajiban setiap pihak dipenuhi oleh penyelenggara dan penerima pelayanan publik

Prinsip-Prinsip kualitas yang harus dilakukan dalam pelayanan yaitu [15]:

1. Mengidentifikasi kebutuhan masyarakat pemerintah melakukan *survey* dan penelitian secara periodik tentang kebutuhan dan keinginan masyarakat.
2. Menyelenggarakan pelayanan yang terpadu satu pintu (*one stop service*) kegiatan perizinan dan nonperizinan yang proses pengurusannya mudah dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen.
3. Penggunaan teknologi informasi yang mendukung pelayanan masyarakat mulai dari pengolahan data dan informasi, pengiriman dan penyimpanan data dan informasi akan mempercepat pelayanan kepada masyarakat
4. Transparansi asas keterbukaan memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi yang akurat, benar, mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan tetap memperhatikan perlindungan hak asasi manusia dan rahasia negara.
5. Akuntabilitas atas hak dan wewenang pertanggungjawaban yang telah diberikan kepada orang atau unit organisasi.
6. Keadilan prinsip mendasar dalam pelayanan tidak mengenal diskriminasi keadilan dalam mendapatkan pelayanan seluruh masyarakat tanpa pandang bulu, suku, agama, ras dan antar golongan.
7. Efisiensi pelayanan seperti waktu pelayanan dan biaya yang meringankan masyarakat, dapat dicapai melalui perbandingan optimal antara input dan output pelayanan.
8. Efektivitas kemampuan untuk memilih target yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat yaitu (1) Bukti fisik (*tangible*), yang mengacu pada fasilitas bangunan fisik, peralatan, dan penampilan karyawan, (2) Keandalan (*Reliability*), yang mengacu pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya, (3) Daya tanggap (*Responsiveness*), mengacu pada kemauan dan kemampuan karyawan untuk menolong masyarakat memberikan layanan yang tepat, (4) Jaminan (*Assurance*), jaminan meliputi kesopanan dan penguasaan pengetahuan, kemampuan memecahkan masalah, keandalan pegawai, bebas dari resiko, bahaya, atau kecurigaan keraguan, (5) Empati (*Empathy*), perhatian khusus kepada pelanggan memperhatikan masalah pelanggan dan memperhatikan mereka, memberikan perhatian khusus [16].

2. Metode Penelitian

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan dan sekunder [17]. Data primer adalah sumber data penelitian yang dikumpulkan secara langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara peneliti menghasilkan data primer melalui observasi dan wawancara kepada Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi. Data sekunder sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dan melalui perantaraan, sumber sudah ada atau informasi yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain data yang digunakan merupakan data yang tersedia seperti gambaran umum perusahaan dan struktur organisasi.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan observasi [18].

Wawancara

Wawancara adalah pertanyaan diajukan secara langsung kepada informan atau narasumber yang terkait dengan subjek penelitian. Teknik Wawancara yang dilakukan peneliti dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang memahami masalah dalam penelitian.

Dokumentasi dan Observasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan menganalisis melalui penelusuran dokumen tertulis, gambar, foto atau benda lain yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Observasi adalah teknik pengamatan untuk mendapatkan informasi yang tampak untuk memperoleh fenomena yang diteliti. Observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah pengamatan objek penelitian langsung dan mengambil dokumentasi ke lapangan.

Teknik analisis data yang digunakan dengan analisis data kualitatif [19]. Analisis data kualitatif adalah sumber data olahan yang diperoleh dari sumber selain skor, catatan, tinjauan literatur, dan wawancara. Dasar dari teknik analisis ini adalah penjelasan dan pertanyaan yang melatarbelakangi topik yang diteliti. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari data kualitatif dan akan dianalisis dengan mengimplementasikan kualitas pelayanan dengan teori yang sudah dipelajari untuk diterapkan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, kemudian akan dijelaskan secara deskriptif.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dan observasi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi berikut adalah Implementasi dan hasil penelitian yang dilakukan, kegiatan yang dilakukan yaitu menerima berkas dari masyarakat dan verifikasi berkas tujuannya.

Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan sesuatu yang diharapkan setiap masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik, peraturan ini sudah ditetapkan dalam SOP yang sudah ada. Adanya konsep kualitas pelayanan yaitu:

1. Kemampuan, mengetahui bidang pekerjaan dengan baik, memahami kebijakan SOP penanganan pengaduan masyarakat, berkomunikasi bersama masyarakat dengan baik, memahami apa saja yang bisa dan tidak bisa dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan, memiliki kemampuan memotivasi diri untuk selalu memberikan pelayanan tanpa terlibat dalam masalah pribadi.
2. Perhatian bentuk kepedulian petugas kepada masyarakat terkait kebutuhan dan keinginan pengguna layanan, memahami keperluan masyarakat. Saat operasional, petugas selalu memperhatikan dan mengutamakan kebutuhan masyarakat.
3. Sikap pribadi petugas yang ramah, sopan dan profesional seperti memberikan pelayanan dengan hormat serta tutur kata yang baik tujuannya agar pengguna layanan merasa diperhatikan dan merasakan pelayanan terbaik.
4. Tanggung Jawab diterapkan petugas layanan dengan baik dan benar ini akan mengurangi ketidakpuasan masyarakat.

Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip kualitas pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yaitu:

1. Kesederhanaan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen dan mendapatkan pelayanan tanpa harus kontak langsung dengan pejabat.
2. Kejelasan persyaratan administrasi pelayanan namun masyarakat harus datang langsung untuk mendapatkan informasi dokumen apa saja yang harus dilengkapi.
3. Kepastian waktu memberikan pelayanan pembuatan dokumen dalam jangka waktu tertentu menjanjikan pembuatan dokumen dalam 2-3 hari kerja.
4. Keamanan memberikan rasa aman dan terjaminnya kesahan dokumen secara hukum tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan kekhawatiran masyarakat.

5. Tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan menjadi tanggung jawab pemimpin jika ada perselisihan atau permasalahan dalam pelayanan.
6. Kelengkapan dan sarana prasarana tersedianya peralatan kerja membantu pelayanan seperti Komputer dan Printer.
7. Kemudahan akses pelayanan yang diberikan kemudahan pada masyarakat bisa mengakses website kesbangpol jika pembuatan surat sudah selesai akan diinformasikan melalui whatsapp masyarakat tidak perlu datang untuk menanyakan progres pembuatan suratnya.
8. Kesidisiplinan kesopanan dan keramahan pelayanan sesuai jam kerja pukul 08.00-16.00 petugas selalu berada diloket pelayanan, pelayanan yang diberikan petugas layanan dengan sopan menyapa dan menanyakan keperluan masyarakat juga ramah dengan memberikan senyuman kepada pengguna layanan.
9. Kenyamanan tempat layanan memberikan tempat ruang tunggu yang nyaman dan bersih untuk masyarakat.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Adapun dimensi kualitas pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sebagai berikut:

Bukti Fisik (*tangible*)

Bangunan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik bagian dari Dinas Kota Bekasi yang terletak di pusat Pemerintah Wali Kota Kota Bekasi Lt. 2, luas 62.487 m² perkembangan bangunan ini telah menunjukkan kemajuan diberbagai bidang sesuai dengan fungsinya.



Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Gambar 1. Ruang Tunggu Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Ruang tunggu dilengkapi AC dengan suhu 20-22 derajat celcius, kursi tujuannya agar masyarakat yang menunggu pembuatan dokumen merasa nyaman serta dilengkapi adanya toilet dan musholla yang bisa digunakan masyarakat pengguna layanan.

Perlengkapan teknologi pendukung yaitu komputer untuk kegiatan pencatatan penginputan data, penelitian dan kegiatan lainnya yang menghasilkan proses akhir berupa dokumen, contohnya surat rekomendasi penelitian, perizinan pendirian rumah ibadah, dan lainnya. Printer untuk menge-print surat seperti sertifikat, surat perizinan dan lainnya.



Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Gambar 2. Parkiran Motor dan Mobil Wali Kota Bekasi

Gambar tersebut salah satu tempat parkir mobil dan motor yang luas serta pengamanannya sangat baik. Setiap pegawai yang parkir memiliki kartu akses parkir alasannya untuk pengamanan yang menjamin bahwa kendaraan sangat aman dan pada saat keluar akan menggunakan kartu akses kembali dengan adanya parkir yang menggunakan pengamanan kartu akses tersebut maka akan terasa nyaman bagi pengguna parkir.



Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Gambar 3. Seragam Kerja

Penampilan pegawai menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yaitu senin dan selasa memakai PDH, rabu memakai putih hitam, kamis memakai batik bebas, jum'at menggunakan pakaian adat atau muslim.

Kehandalan (*reliability*)

Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik telah memberikan pelayanan dengan tepat jika masyarakat ingin membuat perizinan pembangunan rumah ibadah petugas memberikan sesuai yang dibutuhkan masyarakat, petugas handal menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti pembuatan dokumen surat penelitian, rekomendasi dan sebagainya. Petugas berkomunikasi dengan masyarakat sudah baik sehingga tidak terjadi kesalahpahaman, petugas bisa diandalkan dalam menangani masalah dilihat dari masih adanya berkas yang menumpuk karena persyaratan tidak lengkap ini terjadi petugas tidak teliti saat pengecekan dokumen, namun petugas menghubungi pengguna layanan kembali melalui whatsapp untuk melengkapi dokumennya agar bisa diproses ke tahap selanjutnya.

Daya Tanggap (*responsiveness*)

Responsiveness tanggap memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Petugas merespon pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seperti membantu melengkapi dokumen masyarakat yang kekurangan persyaratan dokumen petugas membantu untuk melengkapi dokumennya contohnya: membantu fotokopi persyaratan misalnya KTP agar pengguna layanan tidak bolak balik.

Jaminan (*assurance*)

Assurance pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan juga keyakinan. Petugas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik memiliki pengetahuan memahami jenis dokumen seperti surat izin pendirian rumah ibadah, izin penelitian/magang/survei, ormas tanda lapor dan sebagainya, serta penguasaan terhadap informasi yang ada contohnya: petugas siap menjawab dan menjelaskan pertanyaan masyarakat jika belum ada yang mengerti tentang pembuatan dokumen. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pembuatan surat misalnya surat izin penelitian 2-3 hari kerja.

Empati (*emphaty*)

Emphaty melakukan layanan dengan komunikasi yang baik. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik memberikan pelayanan dengan perhatian penuh secara pribadi, memberikan kemudahan dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, mengutamakan kepentingan masyarakat. Contohnya: jika jam istirahat petugas tetap melayani apabila ada masyarakat yang datang karena kepentingan masyarakat yang lebih utama.

Analisis Pembahasan

Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Konsep kualitas pelayanan yang diterapkan yaitu memberikan kesan pertama yang baik semua konsep kualitas pelayanan sudah ditetapkan oleh SOP yang ada seperti kemampuan, perhatian, sikap, dan tanggung jawab. Konsep kualitas pelayanan sudah diterapkan dengan baik sesuai harapan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya sehingga pengguna layanan merasa puas.

Prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang dapat terwujud bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas pelayanan. Prinsip kualitas pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik mempunyai manajemen yang terstruktur sudah menerapkan Prinsip kualitas pelayanan dengan baik sehingga banyak masyarakat pribadi yang datang langsung ke Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik karena sarana dan prasarana, kemudahan akses, hingga kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dapat dirasakan oleh pengguna layanan, demikian terlaksananya dan diterapkannya manajemen yang baik.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Bukti Fisik (*tangible*)

Dimensi *tangible* merupakan aset yang memiliki wujud bisa dirasakan dan dilihat secara langsung. Berdasarkan hasil penelitian dimensi *tangible* pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yaitu fasilitas yang nyaman yang bisa dirasakan pengguna layanan, alat bantu teknologi kemudian penampilan petugas yang rapih, tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan, selanjutnya untuk meningkatkan kenyamanan yang lebih baik lagi petugas harus tetap menjaga keindahan diruangan mempertahankan kebersihan dan penampilan agar tetap rapih dan bersih.

Kehandalan (*reliability*)

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan hasil penelitian dimensi *reliability* yaitu handal dalam bidang pelayanan memahami prosedur yang ada, memberikan pelayanan yang tepat, kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan sangat penting karena dengan kehandalan yang dimiliki petugas maka masyarakat pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan cepat, mudah dan benar. Masih adanya berkas masyarakat yang menumpuk karena persyaratan yang tidak lengkap sehingga tidak dapat dilanjutkan untuk proses pembuatan dokumen.

Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* merupakan kesediaan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat. Berdasarkan hasil penelitian dimensi *responsiveness* yaitu petugas merespon dan menyelesaikan permintaan serta keluhan yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat sehingga masyarakat merasa puas pada pelayanan yang diberikan tersedia juga kotak saran untuk masyarakat yang ingin memberikan saran terkait pelayanan yang sudah mereka rasakan. Pelayanan pembuatan dokumen masih tidak tepat waktu, hal ini dikarenakan alat bantu komputer yang sudah tidak mendukung menghambat pembuatan dokumen dengan cepat dan efisien.

Jaminan (*assurance*)

Dimensi *assurance* merupakan jaminan pengetahuan, kesopanan petugas layanan. Berdasarkan hasil penelitian dimensi *assurance* yaitu memberikan jaminan pengetahuan perilaku yang dapat dipercaya serta penguasaan informasi dan dapat menjelaskan prosedur kepada masyarakat.

Empati (*emphaty*)

Dimensi *emphaty* merupakan kemampuan menjalin hubungan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian dimensi *emphaty* yaitu petugas mendengarkan keluhan yang dirasakan pengguna layanan. Masih adanya petugas yang melayani dengan sikap tidak ramah sehingga membuat pengguna layanan merasa tidak dihargai, masih adanya petugas yang membedakan dalam melayani, jika ada pengguna layanan yang dikenal persyaratannya belum lengkap tetap diproses oleh petugas pelayanan, seharusnya mengikuti sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.

Temuan dan Kendala

Adapun temuan pada penelitian tentang pelayanan yaitu belum adanya slogan pelayanan padahal slogan ini penting untuk meyakinkan dan mempengaruhi masyarakat yang menggunakan pelayanan dan belum ada alur pelayanan yang membuat masyarakat bingung.

Solusi/Usulan Produk

Produk atau usulan berdasarkan temuan yang terjadi dipelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yaitu berupa slogan dan alur pelayanan.



Gambar 4. Slogan Pelayanan



Gambar 5. Prosedur Alur Pelayanan Umum

Tujuan dari slogan ini sebagai pengingat petugas layanan dalam melayani untuk memberikan kesan yang baik pada pengguna layanan dan alur pelayanan yang bisa dilihat/dibaca langsung pada papan informasi oleh masyarakat tanpa harus bertanya-tanya pada petugas pelayanan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan menggunakan jenis data primer dan sekunder dengan metode kualitatif melakukan observasi dan wawancara mengenai kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Konsep kualitas pelayanan sudah ditetapkan oleh SOP yang ada, Prinsip kualitas pelayanan banyak masyarakat pribadi yang datang langsung tanpa diwakilkan orang lain. Kemudian dimensi bukti fisik sudah maksimal masyarakat sangat nyaman ditempat pelayanan, kehandalan kurang telitinya petugas masih ada terlewatnya persyaratan dokumen masyarakat, daya tanggap masih terjadinya pembuatan dokumen yang tidak tepat waktu, jaminan petugas memberikan jaminan sesuai kebutuhan masyarakat, empati masih ada petugas yang tidak ramah dan diskriminasi. Temuan pada penelitian belum adanya alur pelayanan dan slogan. Usulan produk pada penelitian ini membuat alur pelayanan supaya masyarakat tidak bingung dan slogan yang harus diterapkan oleh petugas layanan.

Referensi

- [1] E. Panjaitan, R. Dewi, and N. Angelia, "Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat," *Perspektif*, vol. 8, no. 1, pp. 32–38, 2019.
- [2] E. Y. Pramularso, "Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan," *J. Ekon. Manaj.*, vol. 18, no. 1, pp. 68–74, 2020, doi: 10.31294/jp.v18i1.7549.
- [3] V. P. Styo and H. Sukmana, "Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo," *Manaj. Sumber Daya Manusia, Adm. dan Pelayanan Publik*, vol. 9, no. 4, pp. 776–793, 2022, doi: 10.37606/publik.v9i4.440.
- [4] F. Dwita, D. Sudiantini, L. Agustine, Y. Sedyoningsih, and K. Channa, "The Effect of Moment of Truth, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty," *J. Econ. Financ. Manag. Stud.*, vol. 6, no. 01, pp. 137–145, 2023.
- [5] D. Kurniasih, *Kepuasan Konsumen*. Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021.
- [6] A. Fadli, F. Alfisyahri, E. H. Sihombing, R. Septiani, and S. Chaniag, *Kualitas Pelayanan*

- dan Fasilitas Produk untuk Kepuasan Pengguna. Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2023.
- [7] Muah, *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*, 1st ed. Sidoarjo: Zifama, 2021.
- [8] A. Mustanir, *Pelayanan Publik*. Pasuruan - Jawa Timur: Cv. Penerbit Qiara Media, 2022.
- [9] N. Ismaya, L. O. Mustafa, and Jopang, *Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan - Jawa Timur: Cv. Penerbit Qiara Media, 2021.
- [10] E. Setijaningrum, *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press, 2023.
- [11] J. Pramono, Suwardi, A. Choerudin, and H. Wijayati, *Pelayanan Publik, Konsep dan Strategi*, 1st ed. Surakarta: UNISRI Press, 2021.
- [12] A. R. Sari, A. Mustanir, and R. Isa, *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang, Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2023.
- [13] J. F. Harury, *Etika Administrasi Publik*. Klaten: Lakeisha, 2022.
- [14] M. Pamekas, *Pelayanan Prima*. Klaten: Penerbit Lakeisha, 2019.
- [15] E. Revilda, S. Aisyah, A. F. Pardede, and Sukarman Purba, *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [16] E. Siska, *Penilaian Kualitas Pelayanan*. Banyumas, Jawa Tengah: CV Pena Persada, 2022.
- [17] H. Subakti *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung - Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2022.
- [18] F. W. Rosinda, N. S. Lestari, and N. Hikma, *Metode Penelitian Kualitatif*. Zahir Publishing, 2021.
- [19] S. Hidayatulloh *et al.*, *Metodologi Penelitian*. Kab. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2023.