

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN URITETU KECAMATAN SIRIMAU KOTA AMBON**

Charly Teriraun<sup>1</sup>

Danny Permana<sup>2</sup>

Rira Nuradhwati<sup>3</sup>

**1) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani**

email Korespondensi : [terirauncharly@gmail.com](mailto:terirauncharly@gmail.com)

### **Abstrak**

Maluku merupakan salah satu provinsi yang masuk dalam kategori tertinggal, termiskin dan terbelakang. Hal ini disebabkan oleh berbagai aspek misalnya: (i) pembangunan yang belum merata di seluruh wilayah dikarenakan memiliki banyak sekali pulau kecil yang sulit diakses baik dari sarana transportasi, iklim dan cuaca, maupun infrastruktur lainnya. (ii) SDM yang kurang terampil menyesuaikan diri dengan perkembangan digital karena keterbatasan pemahaman dan akses jaringan, dan (iii) perekonomian masyarakat yang terpusat pada mata pencarian tradisional. Ada 6 wilayah yang masuk dalam kategori tersebut yakni: Maluku Tenggara Barat, Kepulauan Aru, Seram Bagian Barat, Seram Bagian Timur, Maluku Barat Daya, dan Buru Selatan. Sebagai Ibukota Provinsi, Kota Ambon tidak termasuk dalam kategori tersebut namun bukan berarti seluruh wilayah kecamatan, kelurahan, negeri dan desa dalam lingkup pelayanan terhadap masyarakat sudah terpenuhi dengan baik karena didukung oleh sarana-prasarana dan SDM yang baik. Salah Satu tolak ukur terhadap pelayanan masyarakat adalah pelayanan publik pada level terbawah yakni kelurahan.

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Sebuah pelayanan dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat yang tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan sebagai salah satu ukuran kualitas pelayanan tersebut.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan, sebagai instansi pemerintah yang mengutamakan kepentingan publik dari kepentingan pribadi, perorangan dan kelompok seperti visi, misi dan

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

motto Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon perlu adanya suatu standar yang dipatuhi dan dijadikan patokan dalam menunjang pelayanan agar tercapai pelayanan yang berkualitas prima. Oleh karena itu perlu adanya prosedural operasional standar untuk setiap layanan yang diberikan Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon kepada masyarakat penerima layanan. Seperti yang telah di paparkan di atas bahwa jenis pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Uritetu terbagi menjadi dua jenis yakni pelayanan surat keterangan yang berbagi menjadi lima belas jenis surat keterangan dan pelayanan umum yang terbagi menjadi tiga jenis.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Jane Richie (dalam Moleong, 2017:6), penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan prespektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Moleong, 2017:5), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari penjelasan di atas, dapat disintesiskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan pengalaman lainnya (Moleong, 2017:6).

Kelurahan Uritetu sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Sirimau memiliki peran dalam mendukung Tata Kelola Pemerintahan di wilayah Kota Ambon. Hal ini diwujudkan dalam memberikan Pelayanan Publik yang Prima. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, dalam Pasal 25 ayat (1) Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin Lurah. Tugas Lurah sebagaimana tertuang dalam Pasal 25 ayat (3) meliputi: pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan pelayanan masyarakat, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat, dan pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kelurahan Uritetu, Sirimau, Kota Ambon, Maluku**

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

### ***Abstract***

*Maluku is one of the provinces that is categorized as lagging behind, poorest and underdeveloped. This is caused by various aspects, for example: (i) development that is not evenly distributed throughout the region because it has many small islands that are difficult to access, both in terms of transportation, climate and weather, and other infrastructure. (ii) human resources that are less skilled at adapting to digital developments due to limited understanding and network access, and (iii) the community's economy is centered on traditional livelihoods. There are 6 regions that fall into this category, namely: Southwest Maluku, Aru Islands, West Seram, East Seram, Southwest Maluku, and South Buru. As the Provincial Capital, Ambon City is not included in this category, but that does not mean that all sub-districts, villages, states and villages in the scope of community services have been met properly because they are supported by good facilities and infrastructure and human resources. One of the benchmarks for community services is public services at the lowest level, namely the village.*

*Public services are all activities carried out by an organization or agency as an effort to meet the needs of the community. This service is carried out in accordance with laws and regulations with basic rules and procedures that have been determined by each organization or agency. A service is required to be able to act quickly and accurately which is reflected in every effectiveness and efficiency of activities carried out as one measure of the quality of the service.*

*In carrying out service duties, as a government agency that prioritizes public interests over personal, individual and group interests such as the vision, mission and motto of Uritetu Village, Sirimau District, Ambon City, there needs to be a standard that is adhered to and used as a benchmark in supporting services in order to achieve excellent quality services. Therefore, there needs to be a standard operating procedure for each service provided by the Uritetu Village Office, Sirimau District, Ambon City to the community receiving the service. As explained above, the types of services provided by Uritetu Village are divided into two types, namely certificate services which are divided into fifteen types of certificates and general services which are divided into three types.*

*In this study, the researcher used a descriptive qualitative method. According to Jane Richie (in Moleong, 2017:6), qualitative research is an effort to present the social world, and its perspective in the world, in terms of concepts, behavior, perceptions, and issues about the humans being studied. According to Denzin and Lincoln (in Moleong, 2017:5), qualitative research is research that uses a natural setting, with the intention of interpreting the phenomena that occur and is carried out by involving various existing methods. From the explanation above, it can be synthesized that qualitative research is research that intends to understand the*

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

*phenomena of what is experienced by the research subjects, for example behavior, perception, motivation, actions, and other experiences (Moleong, 2017:6).*

*Uritetu Village as part of the Sirimau District Regional Work Unit (SKPD) has a role in supporting Governance in the Ambon City area. This is realized in providing Excellent Public Services. According to Government Regulation Number 17 of 2018 concerning Sub-districts, in Article 25 paragraph (1) the Sub-district as a Sub-district apparatus has the task and function of implementing governance in the Sub-district area led by the Head of the Village. The duties of the Head of the Village as stated in Article 25 paragraph (3) include: implementing Sub-district government activities, implementing community empowerment, implementing community services, maintaining public order and security, maintaining public service infrastructure and facilities, implementing other tasks assigned by the sub-district head, and implementing other tasks in accordance with the provisions of laws and regulations.*

**Keywords : Public Services, Uritetu Subdistrict, Sirimau, Ambon City, Maluku**

## **PENDAHULUAN**

Maluku merupakan salah satu provinsi yang masuk dalam kategori tertinggal, termiskin dan terbelakang. Hal ini disebabkan oleh berbagai aspek misalnya: (i) pembangunan yang belum merata di seluruh wilayah dikarenakan memiliki banyak sekali pulau kecil yang sulit diakses baik dari sarana transportasi, iklim dan cuaca, maupun infrastruktur lainnya. (ii) SDM yang kurang terampil menyesuaikan diri dengan perkembangan digital karena keterbatasan pemahaman dan akses jaringan, dan (iii) perekonomian masyarakat yang terpusat pada mata pencarian tradisional. Ada 6 wilayah yang masuk dalam kategori tersebut yakni: Maluku Tenggara Barat, Kepulauan Aru, Seram Bagian Barat, Seram Bagian Timur, Maluku Barat Daya, dan Buru Selatan. Sebagai Ibukota Provinsi, Kota Ambon tidak termasuk dalam kategori tersebut namun bukan berarti seluruh wilayah kecamatan, kelurahan, negeri dan desa dalam lingkup pelayanan terhadap masyarakat sudah terpenuhi dengan baik karena didukung oleh sarana-prasarana dan SDM yang baik. Salah Satu tolak ukur terhadap pelayanan masyarakat adalah pelayanan publik pada level terbawah yakni kelurahan.

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berisi kewajiban para penyelengara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

masyarakat. Dengan terpuasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pelayan publik dapat mencerminkan adanya ketercapaian pembangunan yang lebih baik dari waktu ke waktu. Selain itu dapat menjadi barometer bagi 6 wilayah lainnya dalam menjalankan pelayanan publik. Kota Ambon terdiri dari 5 kecamatan, 20 kelurahan, 20 negeri (setingkat desa), dan 10 desa. Pada tahun 2021, jumlah penduduknya mencapai 347.664 jiwa dengan luas wilayah 298,61 km<sup>2</sup> dan sebaran penduduk 1.164 jiwa/km<sup>2</sup>. Sebagai sentral pembangunan masyarakat Provinsi Maluku, Kota Ambon diharuskan mampu mengembangkan pelayanan yang menyeluruh dan merata di sagala bidang baik pendidikan, kesehatan, ekonomi maupun sosial kemasyarakatan. Oleh karena itu salah satu layanan penting dalam sosial kemasyarakatan adalah pelayanan lembaga atau instansi yang bersinggungan langsung dengan masyarakat. Pemberi jasa pelayanan publik yang paling bawah dalam lingkup pemerintahan adalah kelurahan.

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Sebuah pelayanan dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat yang tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan sebagai salah satu ukuran kualitas pelayanan tersebut.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik memberi keluasan kepada setiap daerah dalam hal ini pembuat kebijakan untuk merancang dan menentukan sendiri mekanisme jenis pelayanan sesuai dengan keadaan dan kebutuhan masing-masing sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang semakin baik guna tercapainya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat sebagai yang terlayani.

Pelayanan publik telah banyak ditulis dalam artikel maupun jurnal ilmiah namun setiap daerah memiliki karakteristik yang berbeda-beda baik dari segi SDM dalam hal pelaku pemberi jasa pelayanan publik, letak geografis, sarana-prasarana penunjang, dan budaya masyarakat setempat berpengaruh terhadap kualitas yang dirasakan baik sebagai pelaku maupun penerima

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

jasa pelayanan tersebut. Misalnya dari segi latar belakang budaya Masyarakat Kota Ambon dikenal dengan watak keras yang tergambar dari *gesture* tubuh dan perawakan. Selain itu dalam bertutur cenderung memiliki intonasi dan lafal yang lantang. Hal tersebut sangat berdampak terhadap kesan penerima layanan yang berlatar budaya berbeda dan berakibat pada penilaian pelayanan yang diberikan. Sarana prasarana pendukung seperti kapasitas jaringan *wifi* yang terbatas, *toilet* umum yang tidak tersedia, ruangan yang terbatas, perubahan struktur kepemimpinan dalam hal membuat kebijakan atau program-program pemberdayaanpun sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga bagi penulis, walaupun sudah banyak penulisan terkait kualitas pelayanan publik, namun ada ciri-ciri atau karakteristik yang unik seperti yang telah dipaparkan untuk dapat dikaji dalam penelitian ini.

Dalam hal pelayanan publik, Kelurahan Uritetu masih dalam proses pembenahan. Hal ini dikarenakan pergantian pejabat yang berdampak pada perombakan sistem kerja dan mekanisme kerja baik dari segi infrastuktur, sarana prasarana maupun SDM. Berdasarkan hasil wawancara awal penulis dan Bapak Hendrik Risakotta sebagai Lurah Uritetu ditemukan bahwa dengan adanya pergantian kepemimpinan secara stuktural sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Salah satu hal yang paling berdampak adalah prosedur operasional standar (POS) yang belum baku sehingga tiap kelurahan membuat POS masing-masing sesuai dengan kebutuhan wilayahnya. Keterbatasan SDM secara kuantitatif tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hanya saja sarana-prasarana penunjang yang belum cukup memadai sehingga dapat menghambat kinerja baik waktu maupun tenaga dari pemberi pelayanan maupun yang menerima pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Jane Richie (dalam Moleong, 2017:6), penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan prespektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Moleong, 2017:5), penelitian

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari penjelasan di atas, dapat disintesiskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan pengalaman lainnya (Moleong, 2017:6).

## **KERANGKA TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik, tertulis bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan proses kegiatan yang berkesinambungan meliputi seluruh kegiatan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud adalah kegiatan yang dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Dalam konteksnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Saputro, 2015). Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan kebutuhan sebagai warga negara. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban abdi masyarakat. Pelayanan publik baik berupa jasa maupun barang publik pada dasarnya merupakan tanggungjawab instansi pemerintah baik pusat, daerah maupun BUMN yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. ( Pudenswari, 2017)

Pelayanan publik dalam memenuhi tanggungjawab perannya haruslah disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Oleh karenanya perlu adanya negosiasi dan kolaborasi antara pemerintah atau instansi pemberi jasa pelayanan dengan masyarakat selaku

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

penerima jasa pelayanan yang mengarahkan pelayanan publik agar dapat bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Sinambela dkk (2011:6) mengemukakan ada enam asas dalam pelayanan publik:

- 1) Transparansi; terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## **2. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun komponen

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:a)keramahan, b) kredibilitas, c) akses, d) penampilan fasilitas, e) kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila memenuhi kriteria: a) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa. b) Pelayanan prima apa bila ada standar pelayanan. c) Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. d) Pelanggan

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal ( SESPANAS LAN, 1998).

### **3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) pengertian kualitas pelayanan adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan/cacat, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Standar kualitas pelayanan yang harus dicapai oleh seseorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi adalah melayani secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah. 2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan berupa produk atau jasa sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

Indikator kualitas pelayanan publik adalah agar kebutuhan masyarakat baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu pemerintah dituntut meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Zeithaml (dalam Hardiyansyah. 2011:41) menjelaskan sepuluh dimensi ukuran kualitas pelayanan publik (Model Servqual) yaitu: 1) *Tangibles* (berwujud fisik); terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, 2) *Reliability* (kehandalan); terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, 3) *Responsiveness* (ketanggungan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, 4) *Competence* (kompeten); terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, 5) *Courtesy* (ramah); sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak, 6) *Credibility* (dapat dipercaya); sikap jujur

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat, 7) *Security* (merasa aman); jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko, 8) *Access* (akses); terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan, 9) *Communication* (komunikasi); kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, dan 10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan); melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Kemudian Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Hardiyansyah 2011:42) menyederhanakan Model Servqual (kualitas pelayanan) tersebut menjadi lima dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

#### **4. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Afandi (2018, hlm. 43) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut.

- 1) Prosedur Pelayanan; Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian; Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan; Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- 4) Produk Pelayanan; Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana; Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan; Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Received : 14 Jan 2025  
Accepted : 14 Jan 2025  
Published :10 Feb 2025

---

## **PEMBAHASAN**

### **Standar Pelayanan Publik (SPP) Kelurahan Uritetu**

Kelurahan Uritetu sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Sirimau memiliki peran dalam mendukung Tata Kelola Pemerintahan di wilayah Kota Ambon. Hal ini diwujudkan dalam memberikan Pelayanan Publik yang Prima. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, dalam Pasal 25 ayat (1) Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin Lurah. Tugas Lurah sebagaimana tertuang dalam Pasal 25 ayat (3) meliputi: pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan pelayanan masyarakat, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat, dan pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Prosedur Operasional Standar Pelayanan Permohonan Surat-Surat Keterangan dan Pelayanan Umum Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon**

Dalam melaksanakan tugas pelayanan, sebagai instansi pemerintah yang mengutamakan kepentingan publik dari kepentingan pribadi, perorangan dan kelompok seperti visi, misi dan motto Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon perlu adanya suatu standar yang dipatuhi dan dijadikan patokan dalam menunjang pelayanan agar tercapai pelayanan yang berkualitas prima. Oleh karena itu perlu adanya prosedural operasional standar untuk setiap layanan yang diberikan Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon kepada masyarakat penerima layanan. Seperti yang telah di paparkan di atas bahwa jenis pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Uritetu terbagi menjadi dua jenis yakni pelayanan surat keterangan yang berbagi menjadi lima belas jenis surat keterangan dan pelayanan umum yang terbagi menjadi tiga jenis.

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

## **Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon**

Pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kelurahan Uritetu belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan seperti yang diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat. Berdasarkan teori Zeintahml, Pasuraman & Berry tentang layanan indikator Model Servqual (kualitas kebijakan) yang meliputi: 1) kenampakan fisik (*tangibles*), 2) keandalan (*reliability*), 3) ketanggungan (*responsiveness*), 4) jaminan (*assurance*), serta 5) empati (*empathy*).

Kualitas pelayanan dengan indikator Model Servqual berdasarkan teori Zeintahmal, Pasuraman dan Berry pada Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon dapat dideskripsikan sebagai berikut:

### **1. Dimensi Kenampakan Fisik/berwujud (*Tangibles*)**

Dimensi Kenampakan Fisik (*Tangibles*) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Sebelum bersinggungan dengan pegawai (staf) pemberi layanan, masyarakat selaku penerima layanan akan melihat bentuk fisik dari sarana prasarana yang didatangi dan digunakan yakni mulai dari bentuk gedung, tata ruang, fasilitas yang ada (seperti meja, kursi, wastafel, toilet), papan informasi elektronik yang berisikan POS (Standar Operasional Prosedur) untuk setiap layanan, komputer atau mesin tik sampai pada kebersihan gedung dan ruangan. Berdasarkan hasil observasi, letak gedung kantor sudah startegis karena berada di depan jalan raya utama sehingga mudah untuk ditemukan. Untuk tata ruang dan tata ruang Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon belum baik dikarenakan luas area gedung yang sempit sehingga keterbatasan dalam besaran dan penataruan membuat pembagian ruang kerjapun jadi terbatas.

### **2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

Dari segi dimensi keandalan (*reliability*) selaku pelayan publik, staf Kantor Kelurahan, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon diharapkan mampu mengoperasikan komputer dan paham terhadap digital. Namun dalam realitanya kemampuan staf pegawai

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Kantor Kelurahan, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon masih rendah. Hal ini dikarenakan keingintahuan terhadap pengoperasian komputer rendah karena faktor usia sehingga keinginan untuk belajar hal baru yang berkaitan dengan literasi digital terkhususnya komputer. Rendahnya kemampuan pengoperasian komputer sebagai sarana penunjang dalam mempermudah pelayanan sangat berdampak terhadap kualitas pelayanan. Dari 6 staf pelayan hanya 3 orang yang mampu mengoperasikan komputer dengan sangat baik selain Lurah. Tiga staf tersebut adalah 1 staf keuangan, 1 staf administrasi, dan 1 staf informasi. Hal ini dapat dilihat dari penilaian yang diberikan masyarakat pada kuisioner terkait penilaian pelayanan staf.

### 3. Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)

Untuk dimensi ketiga yakni ketanggapan (Responsiveness) sangat dipengaruhi oleh kesiapan administrasi penerima layanan dalam hal ini masyarakat. Artinya bahwa pelayanan akan berjalan dengan maksimal jika pelayan dan penerima layanan mampu berkerja sama dengan baik, oleh karena itu perlu adanya ketersampaian alur atau prosedur yang jelas terhadap setiap layanan yang akan diberikan maupun yang dibutuhkan. Untuk itu penting bagi staf selaku pelayan dalam menginformasikan alur atau prosedur (POS) dari setiap layanan kepada penerima layanan (masyarakat) sehingga pada saat memberikan pelayanan tidak ada hal-hal yang dapat menghambat lancarnya pelayanan terkhususnya untuk administrasi. Realitanya walaupun sudah sangat jelas alurnya (POS) untuk setiap layanan masih saja ditemukan kendala ketidaklengkapan dokumen administrasi sebagai syarat pemberkasan yang menyebabkan masyarakat harus melengkapi syarat administrasi dengan cara kembali ke rumah ataupun menghubungi keluarga yang lainnya guna melengkapi dokumen arsip.

Dokumen yang dijadikan arsip kadang dianggap sesuatu yang tidak penting bagi sebagian masyarakat selaku penerima layanan. Namun hal itu sangat berdampak pada pengarsipan data kependudukan dan berpengaruh terhadap kinerja Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon.

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

#### 4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Jaminan (assurance) adalah salah satu tolak ukur kualitasnya suatu pelayanan.

Ketepatan, loyalitas dan totalitas kinerja dapat diukur dari kepuhan kesesuaian jaminan yang diberikan kepada penerima layanan (masyarakat). Agar semuanya dapat seimbang dan selaras antara hak dan kewajiban (kebutuhan masyarakat dan kinerja pelayan/staf) maka yang dibutuhkan dari penerima layanan adalah kelengkapan dokumen sedangkan dari pelayan adalah tenaga dan jaringan internet wifi. Jika sudah terpenuhi maka jaminan waktu yang dapat diberikan untuk setiap layanan adalah 10-15 menit. Sedangkan untuk biaya admininstrasi setiap layanan telah dibebaskan (gratis).

Untuk dimensi jaminan, menurut Pak Anwar, Ibu Sitti dan Rulan selaku penerima layanan dirasa cukup memuaskan karena terselesaikan ketepatan waktu. Kendala seperti ketidaklengkapan dokumen pun kadang dipermudah bagi yang memiliki handphone android bisa menggunakan komunikasi whattshap untuk menghemat waktu, energi dan biaya transportasi. Jika tidak, maka layanan ditangguhkan dahulu sampai kelengkapan dokumen terpenuhi. “Biasanya dalam sistem antri, staf atau petugas layanan memprioritaskan kami yang bermasalah atau terkendala dengan dokumen pada hari berikutnya” tutur Pak Anwar. Sehingga untuk layanan dimensi jaminan (assurance), Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat.

#### 5. Dimensi Empati (Empathy)

Dimensi empati (empathy) berkaitan dengan sikap dan perilaku baik selaku pelayan maupun penerima layanan publik. Untuk dimensi empati (empathy) sebagai pelayan masyarakat, staf Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon dituntut untuk dapat humble, ramah, sopan, dan santun dalam melayani masyarakat. Seperti yang telah dijelaskan di latar belakang penulisan, letak lokasi kelurahan yang berada di jalur perdagangan dan tempat transit penumpang dari berbagai daerah dan

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

penduduk yang menetap sangat heterogen maka dalam menanggapi sikap dan perilakupun berbeda karena latar belakang budaya yang dimiliki.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon berdasarkan indikator Model Servqual teori Zeintahmal, Pasuraman dan Berry dapat disimpulkan bahwa dari :

- 1) Dimensi Kenampakan Fisik (*Tangibles*) secara letak bangunan sudah startegis hanya saja luas area membuat tataruang menjadi terbatas dan tata letak sarana-prasanapun akhirnya mengikuti luas ruangan. Letak ruang kerja Lurah yang berada pada ruangan Aula di lantai atas membuat mobilisasi penandatanganan berkas surat keterangan sedikit terkendala karena staf harus bolak-balik turun naik tangga. Sarana prasarana seperti ruang tunggu pun terbatas tempatnya baik dari segi luas ruang, maupun kursi, toilet dan wastafel. Sehingga untuk dimensi ini, kualitas pelayanannya dinilai cukup baik.
- 2) Dimensi kehandalan (*reliability*) sebagai pelayan publik di era digitalisasi permasalahan yang paling utama yang harus diminimalisir adalah ketidaktahuan mengoperasikan komputer sebagai sarana penunjang pelayanan publik. Namun hal ini tidaklah menjadi kendala dalam melakukan pelayanan dikarenakan dalam keseharian masyarakat yang membutuhkan pelayanan terbatas jumlahnya. Sehingga masih bisa ditangani dengan sangat baik. Oleh karena itu penilaian kehandalan penggunaan sarana prasarana dikategorikan baik oleh penerima jasa pelayanan. Hanya saja bagi sesama rekan kerja hal ini menjadi masalah internal.
- 3) Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebagai pelayan publik diharapkan mampu memiliki kepekaan terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat selaku penerima jasa pelayanan. Dalam hal ketanggapan berdasarkan hasil wawancara maupun hasil nilai yang diberikan pada kuisioner dimensi ini dikategorikan sangat baik.

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

- 4) Dimensi Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan dimensi ketanggapan dan dimensi empati. Untuk dimensi ini, kebanyakan masyarakat merasa cukup diberi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Apalagi jika dokumen sebagai bagian syarat pemberkasan arsip lengkap maka jaminan akan terselesainya waktu semakin cepat apalagi tidak dikenakan biaya administrasi (layanan dilakukan secara gratis).
- 5) Dimensi Empati (*Emphaty*) terkait dengan berperilaku dan bersikap memang agak sulit diterapkan dalam kultur budaya masyarakat heterogen di Kantor Keluran Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon. Sejauh ini tanggapan masyarakat bagian Timur dan Tengah Indonesia menilai pelayanan staf ramah dan *humble*, sedangkan untuk masyarakat Indonesia Barat menilai staf di Kantor Kelurahan Uritetu, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon kurang ramah dilihat dari perawakan dan intonasi berbicara dalam memberi penjelasan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta.
- Ardane, N., N. M. S. Wijaya., dan L. G. L. K. Dewi. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA*, 5(1):18-23.
- Fandy Tjiptono. (2009). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handika, B. N., dan D. Rostyaningsih. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2):1-16
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Inu Kencana Syafie. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineke Cipta
- Kamarudin, S. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Konsep Dimensi Indikator & Implementasinya. K.Sellang,Dkk, March, 1–210.

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

[https://www.researchgate.net/publication/335000746\\_Strategi\\_Dalam\\_Peningkatan\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Publik\\_Dimensi\\_Konsep\\_Indikator\\_dan\\_Implementasinya](https://www.researchgate.net/publication/335000746_Strategi_Dalam_Peningkatan_Kualitas_Pelayanan_Publik_Dimensi_Konsep_Indikator_dan_Implementasinya)

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor.37 Tahun 2005 Mengenai Kelurahan.

Kotler Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Selemba Empat

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Komponen Standar Pelayanan.

Peraturan Perundang-Undangan:Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Perda Kota Ambon Nomor 18 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Kelurahan Kota Ambon

Peraturan Pemerintah.(PP) Nomor 73 "Tahun 2005 Tentang Kelurahan.

Received : 14 Jan 2025

Accepted : 14 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

---

Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*, 11(1):13-21.

Purwadi. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. *ENSAINS*, 2(2):113-119.

Putri, L. D. M., dan D. Mutiarin. 2018. *Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Prosiding Konferensi Nasional ke-8 Assosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah. ISBN:978-62390018-0-3,1-16

Rianti, S., Z. Rusli., dan F. Yuliani. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3):412-419.

Saputro, H.E. 2015. Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Profesional FIS UNIVED*, 2(1),17-30.

Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah : kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Depok : Prenadamedia Group

Sunyonto, Danang.2012. Prosedur Uji Hipotesis untuk Riset Ekonomi. Bandung: Alfabeta

Sururi, A. 2019. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. *JURNAL NATAPRAJA Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 7(1):105-120

Tjiptono, F. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, F., dan G. Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik