

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah ilmu yang dalam cara berpikir menghasilkan kesimpulan berupa ilmu pengetahuan yang dapat diandalkan, dalam proses berfikir menurut langkah-langkah tertentu yang logis dan didukung oleh fakta empiris. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulisan proposal tesis ini antara lain :

1. Penelitian dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Boyolali”, oleh Taufik Zaenal Abidin, Moch Mustam, Dyah Lituhayu dan Hardi Warsono, Universitas Diponegoro, 2017. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga komponen diatas yaitu petugas, prosedur dan teknik yang diukur menggunakan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* masih memerlukan beberapa usaha perbaikan di dalamnya dan beberapa dimensi yang harus dipertahankan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya adalah kesadaran, aturan/standar, organisasi, keterampilan petugas dan sarana dan prasarana.
2. Penelitian dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang”, oleh Anissa Ratna Widuri dan Maesaroh, Universitas Diponegoro, 2016. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPN

Kabupaten Semarang dalam memberikan pelayanan belum berjalan dengan baik. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan sertifikat tanah penulis menggunakan lima dimensi menurut Berry Zeithmal dan Parasuraman yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dari lima dimensi yang diteliti masih ada beberapa hambatan yaitu pada dimensi *reliability* yang diindikasikan dari belum semua petugas bisa mengoperasikan computer dengan baik, *responsiveness* terkait dengan kurang cermatnya petugas dalam memeriksa berkas pemohon, dan *assurance* diindikasikan terkait penerbitan sertifikat yang sering kali melebihi target waktu yang sudah ditentukan.

3. Penelitian dengan Judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”, oleh Ones Gita Crystalia, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indicator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau

semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

4. Penelitian dengan Judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul”, oleh Ratna Esa Kuswati, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 1 orang petugas pelayanan dan 6 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi *tangible*, *reliability*, dan *emphaty* belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. (3) Dimensi *emphaty* (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu masalah kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa serta masih terbatasnya sarana dan prasarana.

## B. Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan.

Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 4), menyebutkan kualitas merupakan "suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, yang mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang".

Sedangkan Vincent Gaspersz (2011 : 6) menyebutkan bahwa :

Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategis. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015:2)

mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kasmir (2006:15) mengatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Lovelock (Fandy Tjiptono 2004: 59), menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya Tjiptono (2004:121) menyebutkan :

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

## 2. Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:110) menyebutkan bahwa “aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya”.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115-117) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- b. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
- c. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

De Vreye dalam Hardiansyah (2011: 50) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

- a. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
- b. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
- c. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
- d. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. *Impove* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan standar yang respinsif.
- f. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan

yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.

- g. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri.

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:690) mengidentifikasi lima dimensi kualitas yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu kualitas pelayanan publik



yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik ini dijadikan sebagai indikator atau tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diselenggarakan.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- 1) Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
  - a) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
  - b) Kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan.
  - c) Kelengkapan fasilitas kantor pelayanan.
  - d) Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
  - a) Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
  - c) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
  - d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
  - e) Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
  - f) Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.
- 3) Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:
  - a) Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.
  - b) Pelayanan dengan cepat dan tepat.
  - c) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
  - a) Jaminan tepat waktu pelayanan.
  - b) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
  - c) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
  - d) Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan.

- 5) Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- a) Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.
  - b) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
  - c) Tidak diskriminasi.

Berdasarkan pendapat Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46) dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan merupakan hal yang tidak kalah penting, karena penampilan dapat mencerminkan kepribadian seseorang. Penampilan yang baik dan rapi sangat diperlukan terlebih lagi sebagai petugas pelayanan yang berhubungan dengan orang banyak. Contohnya berkepribadian menarik, memperhatikan cara berbicara, ekspresi, berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi.

- 2) Kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan.

Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, bersih, rapi dan disediakan ruang tunggu yang nyaman untuk pengguna layanan. Hal ini sangat diperlukan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

- 3) Kelengkapan fasilitas Kantor Pelayanan

Fasilitas yang lengkap akan menunjang pelayanan publik selain itu juga memudahkan penyedia layanan maupun pengguna layanan. Kelengkapan fasilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna layanan.

4) Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksudkan adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta studio foto untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

1) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan bagi pengguna layanan dalam mengurus dan menyelesaikan keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat, sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Penyedia layanan harus memiliki standar pelayanan yang jelas meliputi: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

3) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan khususnya dalam melayani pengguna layanan.

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Pegawai pelayanan harus disiplin dalam menjalankan tugasnya melayani pengguna layanan, seperti tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama, segera mengerjakan keperluan pengguna layanan agar pelayanan yang diberikan tepat waktu, efektif dan efisien.

5) Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang telah tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

6) Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan

Keahlian untuk menggunakan alat bantu pelayanan harus dimiliki oleh pegawai pelayanan, selain itu pegawai pelayanan harus bisa menguasai alat bantu tersebut agar proses pelayanan berjalan lancar.

c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:

1) Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan.

Tanggap terhadap pengguna layanan sangat diperlukan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai ketika pegawai layanan merespon dan tanggap apabila terjadi keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

2) Pelayanan yang cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang dan puas terhadap pelayanan ketika penyedia layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika suatu pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia pelayanan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

1) Jaminan tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh penyedia pelayanan.

3) Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan.

Pengetahuan dan wawasan yang luas sangat diperlukan oleh setiap pegawai, jika memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas akan bisa memberikan informasi yang berkualitas. Pegawai pelayanan harus mempunyai pengetahuan yang luas guna menjawab setiap pertanyaan dan memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan, agar pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

e. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

1) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai. Pengguna layanan akan merasa sangat senang ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

2) Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Sikap menghargai ini tidak jauh beda dengan sikap sopan santun. Menghargai dapat dilakukan dengan menyapa dan

tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan dan memberikan penjelasan yang berkaitan dengan proses pelayanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi dengan baik.

### 3) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan.

Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

### 4) Tidak diskriminasi.

Pengguna layanan memiliki berbagai macam karakter, sebagai penyedia layanan pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang memiliki keperluan di kantor pelayanan. Semua harus diperlakukan sama dan adil.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran. Dan peneliti menggunakan dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu dimensi bukti langsung (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya.

## 4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra

organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), yaitu faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Pendapat Moenir (2014:88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

a. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

b. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan saling berpengaruh. Adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :

1) Kewenangan

- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

d. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Sedangkan, kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan.

f. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:



- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Menurut Atep Adya Barata (2003:37) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan penyampaian jasa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan menurut Gaspersz (M. Nasution, 2005:50) yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.

- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana prasarana, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

### **C. Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT)**

Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) merupakan salah satu bukti tertulis untuk menunjukkan kepemilikan tanah guna kepentingan proses pendaftaran tanah (Hasanah, 2017).

1. Persyaratan
  - a. Membawa fotocopy KTP pemohon;
  - b. Membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon;
  - c. Membawa fotocopy KTP saksi-saksi sebatas;
  - d. Membawa Surat Pernyataan Tanah tidak bersengketa;
  - e. Membawa fotocopy PBB-P2 tahun berjalan
  - f. Membawa materai 6000, sesuai keperluan
2. Prosedur
  - a. Pemohon yang ingin mendaftarkan pernyataan penguasaan tanah secara administrasi maka harus mengajukan permohonan kepada Kepala Desa/Lurah di mana lokasi bidang tanahnya berada;

- b. Permohonan dilakukan tertulis dengan mengisi formulir (tulis tangan) yang sudah disiapkan di kantor desa/kelurahan, dengan melengkapi persyaratan yang ditentukan;
  - c. Apabila persyaratan telah lengkap dan disetujui Kepala Desa/Lurah, maka pihak pemohon dan Desa/Kelurahan memasang Pengumuman selama 30 (tiga puluh) hari kalender pada lokasi bidang tanah yang dimohonkan yang mudah terlihat/dibaca orang, sebagaimana bentuk, ukuran dan tulisan format pengumuman sebagaimana tercantum dalam Lampiran II;
  - d. Apabila dalam kurun waktu sampai 30 (tiga puluh) hari kalender kalender terdapat laporan/pengajuan klaim kepemilikan dari orang lain, maka harus diselesaikan/mediasi terlebih dahulu sesuai ketentuan dan kesepakatan serta penundaan pengukuran dan proses lainnya;
  - e. Apabila dalam kurun waktu sampai 30 hari tidak terdapat laporan/pengajuan klaim kepemilikan dari orang lain, maka pada hari ke 31 (tiga puluh satu) atau lebih Kepala Desa/Lurah mengeluarkan Surat Tugas untuk melakukan pengukuran bila batas keliling bidang tanah sudah ditebas bersih seukuran bisa dilewati petugas ukur kemudian dibuatkan Berita Acara Pengukuran dan Sket/Gambar Hasil Pengukuran;
  - f. Pada Bidang Tanah yang dimohonkan dilakukan Penomoran Titik Koordinat menggunakan receiver GPS dan di tulis pada Sket/Gambar Bidang Tanah;
3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) ini selama 35 hari. Apabila persyaratan telah lengkap dan

disetujui Kepala Desa/Lurah, maka pihak pemohon dan Desa/Kelurahan memasang Pengumuman selama 30 (tiga puluh) hari kalender pada lokasi bidang tanah yang dimohonkan yang mudah terlihat/dibaca orang, sebagaimana bentuk, ukuran dan tulisan format pengumuman sebagaimana tercantum dalam Lampiran II;

Apabila dalam kurun waktu sampai 30 (tiga puluh) hari kalender kalender terdapat laporan/pengajuan klaim kepemilikan dari orang lain, maka harus diselesaikan/mediasi terlebih dahulu sesuai ketentuan dan kesepakatan serta penundaan pengukuran dan proses lainnya;

Apabila dalam kurun waktu sampai 30 hari tidak terdapat laporan/pengajuan klaim kepemilikan dari orang lain, maka pada hari ke 31 (tiga puluh satu) atau lebih Kepala Desa/Lurah mengeluarkan Surat Tugas untuk melakukan pengukuran bila batas keliling bidang tanah sudah ditebas bersih seukuran bisa dilewati petugas ukur kemudian dibuatkan Berita Acara Pengukuran dan Sket/Gambar Hasil Pengukuran.

#### **D. Kerangka Berpikir**

Dalam proses penelitian perlu dibuat suatu pola atau kerangka pemikiran yang benar dengan memperhatikan beberapa konsep teori yang dikemukakan oleh para ahli serta acuan-acuan lain yang dianggap relevan dengan judul penelitian ini.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran bagi jasa layanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Layanan pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) yang berkualitas adalah layanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Dengan kata lain, layanan yang diberikan aparatur sudah memenuhi apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) yang

menjadi fokus penelitian ini bertempat di Kantor Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) di kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel mandiri (tunggal) yaitu kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman memberikan indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan (dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:690) yaitu :

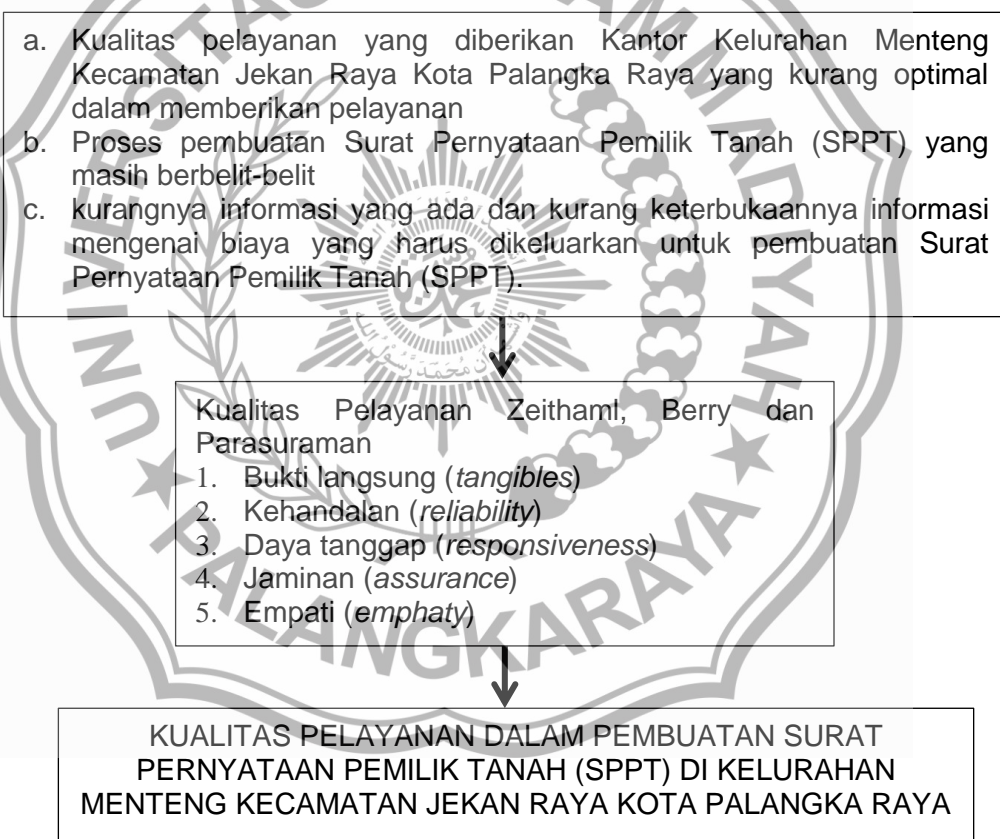
1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Namun peneliti menemukan beberapa kelemahan yang terdapat dalam pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya antara lain proses pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) yang masih berbelit-belit, masyarakat yang belum memahami alur pelayanan dalam pembuatan surat, karena kurangnya informasi yang ada dan kurang keterbukaannya informasi mengenai biaya yang harus dikeluarkan untuk pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT). Oleh

karena itu, beberapa kelemahan tersebut jika dikaitkan dengan dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* akan menunjukkan pelayanan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) di Kantor Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya berkualitas baik sesuai dengan harapan masyarakat atau malah sebaliknya.

Dan kerangka gambar pemikiran kualitas pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT) di Kantor Kelurahan Menteng dapat peneliti gambarkan pada gambar di bawah ini :

Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir



#### E. Gambaran Umum

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang bersatatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Kelurahan berada

diwilayah perkotaan. Kelurahan memiliki tugas menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan penyelenggaraan urusan pemerintah diwilayahnya.

Kelurahan mempunyai fungsi sebagai koordinator jalannya pemerintahan, pembina dimasyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dengan gotong royong, membina kentrangan dan ketertiban umum.

Kelurahan menteng adalah merupakan pemekaran/pemecahan dari Kelurahan Langkai dengan memperhatikan tingkat pertumbuhan penduduk, geografis, tingkat perkembangan ekonomi serta luas wilayah, maka pada tahun 1997 Kelurahan Menteng terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 6 Tahun 1997 Tanggal 22 Februari 1997.

Pada tahun 1999 tepatnya pada tanggal 17 Juni 1999 dan bertepatan dengan hari ulang tahun Kota Palangka Raya ke-39 Kelurahan Menteng ditetapkan sebagai Kelurahan Definitif.

#### 1. Keadaan Geografis

Kelurahan Menteng adalah salah satu dari empat kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya yang beralamat di Jalan Yos Sudarso III No. 01.

Dan mempunyai batasan wilayah sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Palangka
- Sebelah selatan berbatasan dengan kelurahan Kereng Bangkirai
- Sebelah timur berbatasan dengan dengan Kelurahan Palangka
- Sebelah barat berbatasan dengan dengan Kelurahan Langkai

Secara topografi Kelurahan Menteng merupakan wilayah dataran rendah. Kelurahan Menteng berada ditengah–tengah ibu kota, lama jarak

tempuh menggunakan sepeda motor kurang lebih 10 menit, dan jarak ke ibu kota provinsi yaitu 5 km dengan jarak tempuh 5 menit menggunakan roda dua.

Sebagian besar wilayah kelurahan Menteng merupakan kawasan hutan lindung, perkantoran, perumahan dan pertokoan atau bisnis yang menjadi salah satu pusat kegiatan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup, khususnya masyarakat Kelurahan Menteng.

## 2. Luas wilayah dan Kependudukan

Luas wilayah Kelurahan Menteng 9.315 Ha, yang terdiri dari luas Pemukiman 3.110 Ha, luas Pekarangan 2.860, Luas Perkantoran 15 Ha dan Luas Prasaranan umum lainnya 3.330 Ha. yang terbagi dalam XIII Rukun Warga (RW) dan 93 Rukun Tetangga (RT).

Secara umum mayoritas penduduk yang mendiami di Kelurahan Menteng dihuni berbagai macam suku etnis yang ada di Indonesia seperti antara lain suku Dayak, Banjar, Jawa, Madura, Batak, Sunda, Bugis, Aceh, Minang, Bali, dan Betawi.

Sesuai data yang diperoleh pada kantor Kelurahan Menteng secara Administrasi Penduduk Kelurahan Menteng berjumlah 46. 838 jiwa dengan penduduk laki-laki sebanyak 23.965 jiwa dan perempuan 22.873 jiwa dengan 13.312 Kepala Keluarga

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut ini

Tabel 2.1  
Jumlah Penduduk di Kelurahan Menteng Berdasarkan usia

No	Usia	Laki-laki	Perempuan	Jumlah (jiwa)
1	0 -5 tahun	2.018	1.636	3.654
2	6- 10 tahun	1.264	1.603	2.867
3	11- 20 tahun	3.435	3.374	6.809



No	Usia	Laki-laki	Perempuan	Jumlah (jiwa)
4	21-30 tahun	3.288	2.268	6.556
5	31-40 tahun	2.895	2.555	5.450
6	41-50 tahun	3.184	3.086	6.270
7	51-60 tahun	3.632	2.669	6.301
8	61 tahun keatas	4.249	3.841	8.090
	Jumlah	23.965	22.873	46.838

Sumber data : profil Kelurahan Menteng 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kelompok usia 61 tahun keatas yang paling besar jumlahnya yaitu sebanyak 8.090 jiwa, kelompok usia rata-rata adalah usia 11-20 tahun sebanyak 6.809 jiwa dan kelompok usia 21-30 tahun sebanyak 6.556 jiwa dari jumlah penduduk 46.838 jiwa di Kelurahan Menteng, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penduduk di Kelurahan Menteng rata-rata berada pada usia produktif.

Kelurahan Menteng memiliki 1 Rumah Sakit Swasta dan 1 Puskesmas, dengan 6 Puskesmas pembantu, 23 Dr Praktek, 11 Bidan Praktek, 6 Posyandu Balita, 8 Posyandu Lansia, 10 Apotik, dan dua Laboratorium Klinik.

Sarana pendidikan di Kelurahan Menteng meliputi 18 TK, 11 SD, 1 SLB Dasar, 3 SMP, dan 6 SMA, 1 Akademi serta 5 Perguruan Tinggi.

Sarana peribadatan yang terdapat di Kelurahan Menteng meliputi 13 Masjid, 10 Musholah, 1 Pondok Pesantren dan 14 Gereja.

### 3. Visi dan Misi

#### a. Visi Kelurahan Menteng adalah

Terwujudnya Kelurahan sebagai pelayanan publik, pemukiman yang nyaman, tertib dan pembangunan sumber daya manusia tanpa menghilangkan budaya daerah.

b. Misi Kelurahan Menteng adalah

- 1) Meningkatkan pembangunan masyarakat dalam pelayanan publik, meningkatkan kualitas pembangunan, pemukiman yang baik serta pengelolaan pertahanan dan tata ruang
- 2) Menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas
- 3) Meningkatkan kualitas pembangunan sumber daya manusia melalui diklat, serta melayani masyarakat dengan baik dan nyaman

4. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Walikota Palangka Raya Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan dilingkungan pemerintah Kota Palangka Raya, sebagai berikut :

- a. Kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas Camat
- b. Lurah Mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam:
  - 1) melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
  - 2) Melakukan pemberdayaan masyarakat;
  - 3) Membina lembaga kemasyarakatan kelurahan;
  - 4) Memelihara ketentraman dan ketertiban umum;
  - 5) Memelihara sarana dan prasarana fasilitas pelayanan umum; dan
  - 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas Lurah mempunyai fungsi :

- 1) pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;

- 2) Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat kelurahan, ketentraman dan ketertiban, perekonomian dan pembangunan serta kesejahteraan sosial;
- 3) pemeliharaan prasarana, fasilitas pelayanan umum dan lingkungan hidup; dan
- 4) pembinaan lembaga kemasyarakatan.

c. Sekretariat Kelurahan

Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Kelurahan di bidang kesekretariatan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Sekretariat mempunyai fungsi :

- 1) pelaksanaan penyusunan rencana program kegiatan kelurahan;
- 2) pelaksanaan pelayanan administrasi kesekretariatan kelurahan;
- 3) pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan rencana, program, evaluasi dan pelaporan kegiatan kelurahan;
- 4) pengkoordinasian penyelenggaraan tugas Seksi;
- 5) fasilitasi dan pengkoordinasian kegiatan kelurahan dengan Instansi terkait dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kelurahan;
- 6) pelaksanaan monitoring, evaluasi, pelaporan dan pengendalian administratif kegiatan kesekretariatan dan kelurahan; dan
- 7) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

d. Seksi Pemerintahan, Keamanan, dan Ketertiban

Seksi Pemerintahan Keamanan, dan Ketertiban mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Lurah di bidang pemerintahan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi:

- 1) penyusunan data dan bahan materi lingkup pemerintahan;
- 2) fasilitasi penyelenggaraan pemilihan pengurus Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW);
- 3) pengadministrasian kependudukan;
- 4) pengordinasian dan fasilitasi kegiatan ketentraman dan ketertiban;
- 5) pembinaan ketentraman dan ketertiban;
- 6) pembinaan potensi perlindungan masyarakat;
- 7) pengordinasian dan fasilitasi kegiatan pemerintahan dengan Instansi Terkait;
- 8) pelaporan pelaksanaan lingkup pemerintahan; dan
- 9) pengadministrasian lingkup pemerintahan.

e. Seksi Ekonomi Pembangunan, dan Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Ekonomi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Lurah di bidang ekonomi dan pembangunan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Ekonomi dan Pembangunan mempunyai fungsi:

- 1) penyusunan data dan materi bahan lingkup ekonomi dan pembangunan;
- 2) fasilitasi pembinaan bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
- 3) inventarisasi potensi ekonomi masyarakat dan pembangunan;
- 4) fasilitasi pembangunan sarana dan prasarana fisik fasilitas umum dan fasilitas sosial;

- 5) fasilitasi dan pengkoordinasian kegiatan ekonomi dan pembangunan dengan Instansi terkait;
- 6) pelaporan pelaksanaan lingkup ekonomi dan pembangunan; dan
- 7) pengadministrasian lingkup ekonomi dan pembangunan.

f. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Lurah di bidang Kesejahteraan Sosial.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi :

- 1) penyusunan data dan bahan materi lingkup Kesejahteraan Sosial;
- 2) inventarisasi potensi bidang Kesejahteraan Sosial;
- 3) pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di tingkat Kelurahan;
- 4) fasilitasi pembinaan bidang keagamaan, ketahanan keluarga, partisipasi dan pemberdayaan perempuan serta generasi muda;
- 5) pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan bencana;
- 6) inventarisasi dan fasilitasi ketahanan pangan;
- 7) fasilitasi dan pengkoordinasian kegiatan bidang Kesejahteraan Sosial dengan Instansi terkait;
- 8) pelaporan pelaksanaan lingkup Kesejahteraan Sosial; dan
- 9) pengadministrasian lingkup kesejahteraan sosial

5. Jenis Pelayanan Publik di Kelurahan Menteng

Jumlah pelayanan di Kantor Kelurahan Menteng berjumlah 23 layanan yang terdiri dari :

- a. Rekomendasi masuk TNI dan POLRI
- b. Surat Keterangan Beda Nama

- c. Melegalisir Surat–surat atau Dokumen
  - d. Rekomendasi Bukti Diri
  - e. Surat Pernyataan Pemilik Tanah (SPPT)
  - f. Surat Keterangan Pindah
  - g. Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal
  - h. Surat Keterangan Kematian
  - i. Surat Keterangan Duda atau Janda
  - j. Keterangan Ahli Waris dan Kuasa Waris
  - k. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
  - l. Rekomendasi Pembuatan Pajak Tanah
  - m. Rekomendasi Pembuatan Sertifikat Tanah
  - n. Rekomendasi Ijin Mendirikan Rumah
  - o. Surat Keterangan Usaha
  - p. Surat Keterangan Domisili Usaha atau Perusahaan
  - q. Surat Keterangan HO
  - r. Surat Keterangan Penghasilan Orang Tua
  - s. Surat Keterangan Tidak Memiliki Rumah
  - t. Surat Keterangan Tidak Mampu
  - u. Rekomendasi Kartu Tanda Penduduk
  - v. Rekomendasi Akta Kelahiran
  - w. Rekomendasi Surat Nikah
6. Komposisi ASN menurut Jabatan, Pangkat dan Golongan

Di kantor Kelurahan Menteng terdapat 5 Jabatan Struktural dan 12 jabatan Fungsional. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai jumlah jabatan, pangkat dan golongan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Menteng dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.2  
Jumlah Pegawai di Kantor Kelurahan Menteng  
Berdasarkan Jabatan, Pangkat Golongan dan pendidikan

No	Jabatan	Pangkat	Gol	pendidikan
1	Lurah	Penata	III/c	DIV IPDN
2	Sekretaris	Penata Muda TK I	III/b	S1
3	Kasi Pemerintah & TRANTIB	Penata Muda TK I	III/b	S1
4	Kasi Ekobang & PM	-	-	-
5	Kasi Kesejahteraan Sosial	Penata Muda TK I	III/b	DIV IPDN
6	Pengadministrasi Umum	Penata	III/b	S1
7	Pengadministrasi Kepegawaian			
8	Pengadministrasi Persuratan	Penata Muda TK I	III/b	SLTA
9	Pengadministrasi Keuangan	-	-	-
10	Pramu Kebersihan	-	-	-
11	Pengadministrasi Pertanahan	Pengatur TK I	II/c	SLTA
12	Pengadministrasi Pemerintahan	Penata Muda TK I	III/b	SLTA
13	Pengadministrasi Tranrib			
14	Pengelola PM	Penata	III/c	S2
15	Pengelola Data PM & Kelembagaan	Penata Muda TK I	III/b	SLTA
16	Penegelola Kesos	Pengatur TK I	II/c	SLTA
17	Pengadministrasi kependudukan			

Sumber data : Kelurahan Menteng 2020

Hasil penelitian dokumen yang dilakukan penulis dari ke 5 (Lima) jabatan pejabat fungsioanal tersebut di atas hanya ada 4 sudah terisi, dengan komposisi pendidikan yaitu 5 orang yang menduduki jabatan tersebut berpendidikan Sarjana (S1), dan. Sedangkan untuk jabatan fungsional ada 12 tetapi yang terisi hanya 7 jabatan dengan rincian terdapat 1 orang pegawai yang berpendidikan Sarjana (S2), 1 orang pegawai yang berpendidikan sarjana (S1) dan 5 orang pegawai yang berpendidikan SLTA.

Jadi dapat di simpulkan bahwa pegawai di Kelurahan

Menteng terdiri dari jabatan pejabat fungsional berjumlah 4 orang dan jabatan fungsional berjumlah 7 orang.

#### 7. Struktur Organisasi

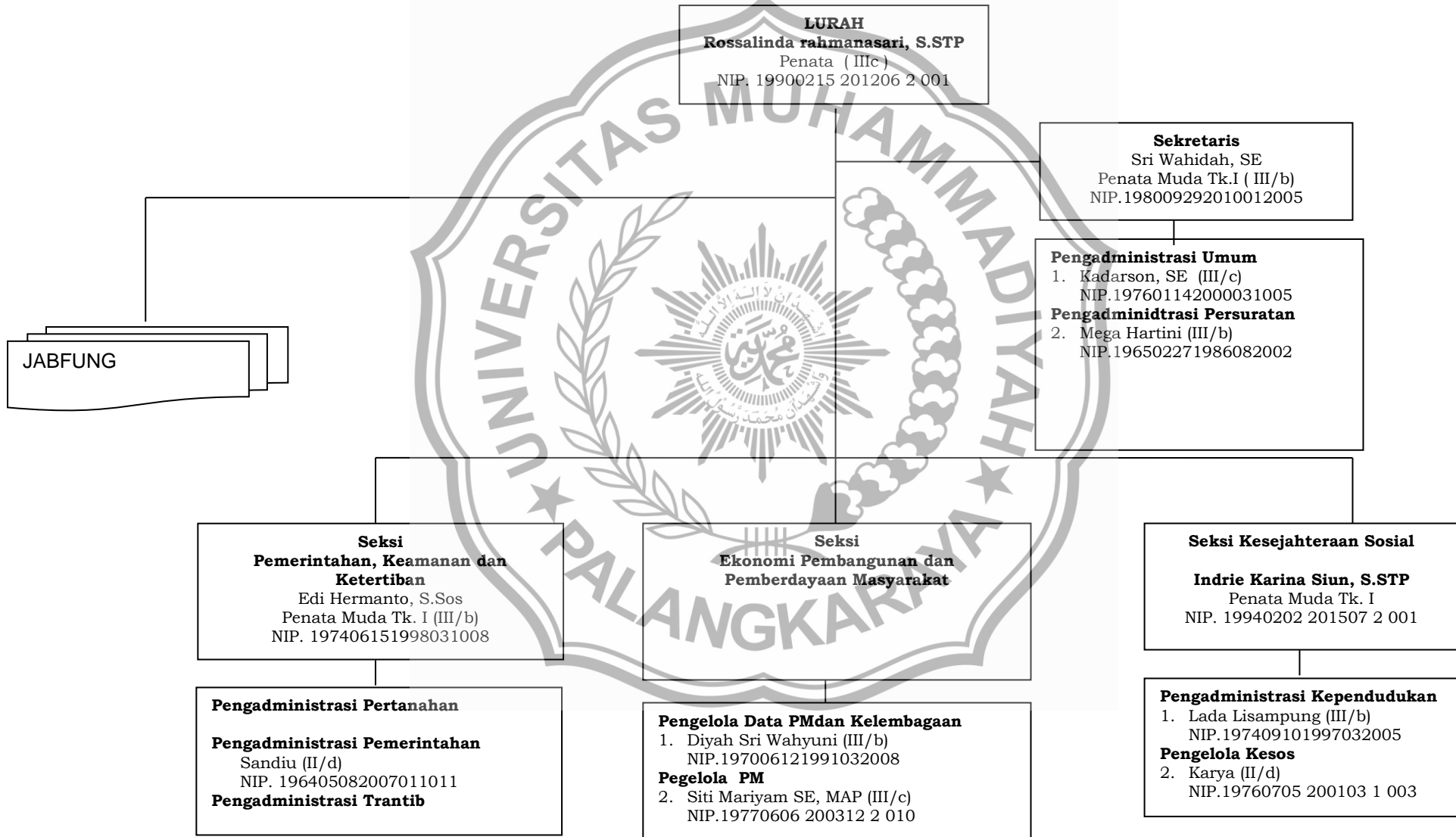
Struktur organisasi pemerintah Kelurahan Menteng disusun mengikuti ketentuan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan Kota Palangka Raya

Sesuai dengan ketentuan tersebut diatas maka struktur organisasi pemerintahan Kelurahan Menteng Tahun 2020 adalah





Gambar 2.2  
 Bagan Struktur Organisasi Gambar 4.1  
 Bagan Struktur Organisasi Kelurahan Kota Palangka Raya Tahun 2020



Selain unsur jabatan fungsional Pemerintah Kelurahan tersebut di atas, terdapat pula lembaga

Yang menjadi partner Kelurahan Menteng dalam pelayanan ditingkat bawah antara lain :

- a. Lembaga Ketahanan Kemasyarakatan Kelurahan (LKK)
- b. Rukun Warga (RW) sebanyak XIII dan Rukun Tetangga (RT) sebanyak 93.
- c. Lembaga Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK).
- d. Babinkamtibmas Kelurahan Menteng
- e. Babinsa Kelurahan Menteng
- f. Mantir Adat
- g. Forum Kemitraan Masyarakat (FKM)

Untuk PPL KB yang bertugas di kelurahan menteng ada 2 (dua) orang yaitu : Norhidayat, SE dan Merry Damayanti, SE. serta 1 (satu) orang Penyuluh Pertanian Lapangan yaitu Raudah.

#### 8. Sarana dan Prasarana Kelurahan Menteng

Setiap instansi di dalam menjalankan berbagai aktivitasnya untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi para aparat, kesehariannya guna melancarkan proses pelaksanaan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Salah satu faktor penunjang yang sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi/instansi adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja yang cukup memadai.

Prasarana yang dimaksud adalah segala sesuatu, baik fisik yang harus ada maupun non fisik sebagai instrument yang digunakan secara tidak langsung dalam pencapaian tujuan organisasi seperti ; tanah sebagai pembangunan gedung kantor, perumahan dan lain-lain. Sedangkan sarana adalah segala alat fisik maupun non fisik yang

digunakan secara langsung di dalam suatu organisasi seperti mesin Ketik, kendaraan dan berbagai macam peralatan kantor yang terdapat di dalamnya. Demikian pula pada Kantor Kelurahan Menteng, dimana dalam rangka mendukung kelancaran proses pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara optimal membutuhkan dan mempunyai sarana dan prasarana tersebut.

Adapun berbagai sarana pendukung kerja yang ada dalam mendukung kelancaran proses pelaksanaan tugas dan fungsi pada Kantor Kelurahan Menteng dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.3  
Keadaan Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Menteng

No	Jenis sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
1.	Komputer	1	Kurang baik
2.	printer	1	Baik
3.	Laptop	3	Baik
4.	Mesin tik	1	Kurang baik
5.	Meja	15	Cukup baik
6.	Kursi	25	Cukup baik
7.	Lemari	6	Cukup baik
8.	AC	1	Baik
9.	Kipas angin	4	Kurang baik
10	Kendaraan roda dua (dinas)	1	Baik