

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS TATA KOTA DAN PERTAMANAN  
KOTA GORONTALO**

**Yulinda Ismail, S.Pd.,M.Si  
Universitas Negeri Gorontalo**

**Abstrak**

Tujuan jangka panjang penelitian ini adalah terciptanya prosedur pelayanan publik yang cepat, tepat, dan akurat. Secara khusus penelitian ini memiliki target untuk (1) menganalisis bagaimana proses pelayanan publik, (2) menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo.

Pelaksanaan penelitian dirancang untuk dilakukan selama kurun waktu 6 bulan, dengan tahapan kegiatannya meliputi Identifikasi dan menganalisis permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan public dalam meningkatkan kinerja di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Tehnik pengumpulan data digunakan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Data yang diperoleh dilakukan pengabsahan melalui: a) Ketekunan pengamatan, b) Triangulasi Sumber Data, c) Kecukupan Referensi. Data hasil penelitian diolah melalui teknik: a) Reduksi Data, b) Penyajian Data, c) Penarikan Kesimpulan, yang bertujuan untuk mendapatkan data dalam menunjang hasil akhir penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo belum berjalan sebagai mana harapan. Artinya, kualitas layanan sebagaimana tuntutan masyarakat belum terpenuhi. Bahkan petunjuk-petunjuk teknis pelayanan belum dapat membantu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya kualitas pelayanan yang baik disebabkan faktor psikologi, sikap, dan komunikasi efektifitas pelayanan. Semua itu menjadi faktor yang cukup mendasar yang belum terlihat dengan baik, dan bahkan karena pengaruh faktor-faktor ini mengakibatkan kualitas layanan tidak tercapai.

## PENDAHULUAN

Pentingnya pelayanan kepada masyarakat (*public service*), dapat dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Demikian juga dengan program reformasi nasional, tidak ada artinya apa-apa manakala pelayanan public ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan “*good governance*” dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintah, maka pelayanan public yang diakuntabel yaitu pelayanan prima sector public menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda lagi. Suharto (2005:35), mengemukakan bahwa “ciri utama dalam pembangunan kesejahteraan sosial adalah holistik dan komprehensif dalam arti setiap pelayanan sosial yang diberikan senantiasa menempatkan penerima pelanggan (*beneficearies*) sebagai manusia, baik dalam arti individu maupun kolektivitas, yang tidak terlepas dari sistem lingkungan sosiokulturalnya”.

Manajemen pelayanan publik dalam organisasi publik (pemerintah) umumnya memberikan layanan berupa jasa yang memiliki karakteristik: tidak nyata (*intangible*), tidak terpisahkan (*inseparable*), tidak dapat disimpan (*perishable*), dan bervariasi (*variable*). Ciri-ciri seperti ini sering menyulitkan manajemen (umumnya para birokrat) untuk menentukan indikator kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya, apakah pelayanan kepada publik yang diberikan selama ini telah memuaskan mereka atau tidak. Hal ini berbeda dengan pelayanan pada organisasi bisnis/swasta yang mentransaksikan barang yang sesecara fisik nampak, dan konsumen dapat secara langsung menyatakan kesukaan atau ketidaksukaannya. Karena itu dalam organisasi publik, kualitas layanan amat ditentukan oleh interaksi antara pemberi layanan (aparatur pemerintah) dan pengguna layanan (masyarakat).

Pelayanan yang diberikan oleh kantor pemerintah dapat dilihat dari segi ketepatan serta akses pelayanan dan tingkat kepuasan pihak-pihak yang memerlukan. Kepuasan pengguna yang dimaksud tentunya dapat tercapai apabila pelayanan, baik prosedur maupun hasil-hasilnya telah berjalan sesuai dengan aturan serta

dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh individu yang terlibat dalam lembaga dimaksud. Kesiapan lembaga pemerintah dalam merespon segala permasalahan serta kebutuhan pengguna merupakan indikator terpenting dalam penilaian, apakah instansi tersebut sudah melaksanakan pelayanan dengan baik.

Salah satu faktor yang penting dalam manajemen pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan memang tidak memihak pada kepentingan pengguna jasa.

Berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa masalah-masalah yang dihadapi dalam hal pelayanan pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo adalah masih adanya penanganan sampah dan penerangan lampu jalan yang belum maksimal sehingga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan kantor tersebut. Untuk itu maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan penelitian yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan public serta Faktor-faktor apakah yang menentukan kualitas pelayanan publik pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan public. Dalam tinjauan manajemen pelayanan publik, ciri struktur birokrasi yang terdesentralisir memiliki beberapa tujuan dan manfaat antara lain:

1. Mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada di lapangan.
2. Melakukan efisiensi dan penghematan alokasi penggunaan keuangan.

3. Mengurangi jumlah staf/aparat yang berlebihan terutama pada level atas dan level menengah (prinsip rasionalisasi)

Mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan. Mencermati pandangan ini, maka dalam konteks pelayanan publik dapat digaris bawahi bahwa keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani).

## **2.2 Fungsi Pelayanan Publik**

Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid (1998: 11) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi, juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Menurut David Osborne dan Ted Gaebler: mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan lebih baik maka David Osborne dan Ted Gaebler menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru.

Selanjutnya menurut Denhart (2003:61) satu yang istimewa adalah dikembangkannya daftar ukuran komprehensif untuk Pemerintah Daerah. Adapun ukuran yang komprehensif untuk *service quality* sektor publik tersebut.

## **2.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni: *Pertama*, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); *Kedua*, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Dalam hal ini Irfan Islamy (1999) menyebutkan beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu: (1)

prinsip *Aksestabilitas*, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan., (2) prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut, (3) prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur, serta instrumen pelayanan, (4) prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial, baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas, (5) prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan.

Sementara itu dalam kaitannya dengan prinsip-prinsip pelayanan publik, Lovelock (1992) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai yaitu:

1. *Tangible* (terjemahan), yang antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material.
2. *Reliable* (handal), yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan), yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data digunakan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Data yang diperoleh dilakukan pengabsahan melalui: a) Ketekunan pengamatan, b) Triangulasi Data, c) Kecukupan Referensi. Data hasil penelitian diolah melalui teknik: a) reduksi data, b) penyajian data, c) penarikan kesimpulan, yang bertujuan untuk mendapatkan data dalam menunjang hasil akhir penelitian.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tata Kota Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo.**

Sebagaimana dalam kajian teoritis yang telah dikemukakan diatas, untuk mengukur kualitas layanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo, peneliti menggunakan 5 (lima) indikator utama mengukur kualitas layanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) yaitu lain adalah kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Lebih jelasnya peneliti akan kemukakan didasarkan pada hasil wawancara dengan peneliti dengan menggunakan metode tabulasi.

#### **a. Kehandalan (*reliability*)**

Hasil interview tersebut di atas, dapat dilihat pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kehandalan. Jelas ini adalah lebih berorientasi pada pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya psikologis. Dari lima point yang berhubungan dengan sikap dalam pelayanan, 60% responden lebih memilih kadang-kadang. Selanjutnya pertanyaan yang kedua yang lebih fokus pada pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pelanggan 50% memilih selalu, kemudian untuk selanjutnya ketepatan

waktu masih relatif kurang, hal yang sama juga dengan efektifitas pelayanan serta pelaksanaan kegiatan pelayanan belum berdasarkan pada ketentuan atau aturan-aturan pelayanan dengan baik, hal ini dilihat dalam pilihan responden lebih memilih kadang-kadang dan kurang masing-masing 40% dan 45%.

Prinsipnya, pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagaimana ketentuan pelayanan prima, indikator-indikator sebagaimana disebutkan di atas adalah wujud dari pelayanan yang diharapkan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan pelanggan/masyarakat. Tetapi, kenyataan sebagaimana hasil interview peneliti khususnya di pelayanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo belum menunjukkan kehandalan sebagaimana yang diharapkan. Padahal, ketentuan dan aturan-aturan telah diketahui oleh publik, tetapi dalam pengamatan peneliti pemahaman pegawai yang melakukan pelayanan belum memahami dengan jelas kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Dari 5 item pertanyaan yang diberikan, semua presentase jawaban belum menunjukkan hal yang baik dilakukan oleh karyawan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. Dapat dilihat untuk soal yang pertama lebih fokus pada sikap ketanggapan pegawai, responden memilih kadang-kadang dengan presentase 60%, selanjutnya untuk item kedua fokus pada kecepatan merespon pegawai dengan presentase 60% untuk pilihan kadang-kadang, dan item pertanyaan ketiga lebih pada yang memiliki kepentingan lebih proaktif 65% menyatakan selalu. Untuk item empat dan lima presentasenya lebih banyak kurang, hal ini didukung dengan pengamatan peneliti selama di lokasi penelitian.

Hasil interview tersebut menunjukkan bahwa pegawai yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo tersebut tingkat ketanggapannya masih kurang. Hal ini bila dianalisis bahwa setiap pegawai belum memahami benar tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Hal ini terbukti dengan hasil tersebut di

atas, dimana setiap pegawai belum menjalankan sistem kualitas pelayanan sebagaimana yang idealnya. Karena pelayanan yang baik itu lebih pada keterlibatan pegawai untuk lebih memahami setiap pelanggan yang ingin berurusan dengan instansi tertentu.

c. Keyakinan (*assurance*)

Keyakinan seseorang untuk berurusan di kantor tersebut belum baik, karena 60% responden menjawab kurang, sama juga dengan soal item yang kedua yang lebih melihat keyakinan pada tata bahasa sebesar 60% memilih kadang-kadang, dan item ketiga masalah kenyamanan dengan presentase 60% sama juga dengan inti pertanyaan keempat yang lebih pada persoalan kesulitan dalam pelayanan sebesar 75% memilih kadang-kadang sementara item pertanyaan yang kelima lebih fokus kepada sikap yang baik dan respon orang yang dilayani tentu akan memberikan kesan yang baik.

Cukup jelas memang, bahwa kehadiran setiap pengunjung atau orang-orang yang berkunjung ke Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo, belum menunjukkan keyakinan yang penuh untuk dilayani dengan baik. Karena hal ini terkait dengan psikologi seseorang yang melayani serta orang yang dilayani. Sehingga itu, peneliti merasa bahwa untuk menciptakan keyakinan maka setiap pegawai perlu memahami kondisi pihak yang dilayani, karena hal ini akan memberikan kesan yang baik dan tentu akan menimbulkan kepercayaan publik atas pelayanan yang diberikan.

d. Empati (*emphaty*)

Respon pengguna jasa layanan dalam menyikapi setiap layanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. Pada setiap item pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pengguna jasa layanan didasarkan pada fenomena dan perasaan yang dimiliki oleh seseorang. Hasil interview tersebut di atas sangat jelas pilihan pada item kadang-kadang, ini menunjukkan bahwa kesan yang diterima oleh pengguna jasa layanan (masyarakat) merasa belum diperlakukan dengan sikap-sikap yang diinginkan oleh pengguna, dan menunjukkan bahwa pelayanan yang ada masih

sifatnya biasa dan belum pada tahap memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Memang, pilihan jawaban selalu yang menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik, belum dapat dijadikan indikator kalau pelayanan di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo tersebut sudah baik, karena masyarakat umumnya lebih memilih belum merasa nyaman dalam melakukan urusan-urusan pelayanan khususnya sikap empati yang ditunjukkan oleh pengguna jasa masih relatif kurang.

Atas dasar tersebut, peneliti dapat menganalisis bahwa sikap empati bagi setiap pengguna jasa masih relatif kurang, karena sikap dan perilaku pelayan jasa belum menunjukkan sikap-sikap pelayanan yang profesional sesuai dengan tanggung jawab dan tuntutan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

e. Berwujud (*tangible*)

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo belum berjalan dengan baik, artinya wujud keseriusan pemerintah untuk melakukan pelayanan kepada pengguna jasa layanan sudah baik, tetapi pegawai sendiri yang melakukan belum memahami benar fungsi tanggung jawab sebagai seorang pelayan. Intinya bahwa pelayanan secara psikologis belum mampu menunjukkan pelayanan yang baik sebagaimana yang dilakukan di beberapa institusi swasta yang ada, sehingga orang merasa nyaman dan senang dengan model pelayanan jasa yang ditawarkan.

Beberapa indikator yang ditetapkan sebagai upaya untuk melihat kualitas layanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. Dari hasil analisis dengan menggunakan interpretasi didasarkan pada tabulasi data dengan mengacu pada indikator-indikator kualitas pelayanan tersebut sebagaimana peneliti kemukakan di atas, maka dari 25 item pertanyaan dari 20 responden. Dan kemudian dapat di rinci lagi pada setiap indikator di tetapkan 5 item pertanyaan, dan hasilnya dapat di lihat dari tingkatan presentase yang ada dalam tabel tersebut di atas. Sehingga itu, peneliti beranggapan bahwa presentase yang ada tersebut sebagai gambaran bahwa pelayanan yang ada secara total belum sesuai dengan harapan

masyarakat, karena memang yang merasakan pelayanan adalah pengguna jasa layanan (masyarakat).

Pelayanan yang baik dapat dilakukan bila hal tersebut dilihat dari kualitas layanan yang ada. Sesungguhnya, untuk mengukur sebuah kualitas layanan, maka secara teoritis lima indikator ini yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) (Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto & Winarsih : 2009-182) . Memang tidak sedikit para pakar melihat dan memberikan pendapat tentang langkah-langkah yang ditempuh untuk dapat melihat apakah pelayanan yang dapat dilakukan berkualitas atau tidak. Misalnya Ma'moeri (1989:13), bahwa pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh faktor-faktor antara lain, kesadaran pimpinan dan pelaksana, aturan yang memadai, mekanisme sistem yang dinamis, kesejahteraan pegawai, kemampuan dan keterampilan dan tersedianya sarana pelayanan yang sesuai dengan jenis dan bentuk pekerjaan. Dari kedua tokoh tersebut melihat bahwa bentuk keseriusan dan sifat-sifat kepribadian bagi pemimpin maupun pelayan, sehingga dengan demikian mampu menciptakan suasana yang menyenangkan. Sesungguhnya, proses pelayanan yang baik itu bila dilakukan dengan senang serta memberikan kesan yang baik terhadap pengguna jasa layanan. Bila hal tersebut tercipta dan berjalan dengan baik, jelas kualitas layanan yang diberikan akan mengalami perkembangan.

Proses pelayanan di beberapa lembaga swasta dapat dijadikan perbandingan dalam pelayanan dengan lembaga publik, hal ini menurut peneliti sangat rasional. Alasan pertama adalah unit usaha melakukan pelayanan demi mempertahankan pelanggan agar merasa nyaman dan dapat menarik minat pelanggan lain, beda dengan pelayanan sektor publik, karena hanya lembaga tersebut yang bisa melakukan kegiatan pelayanan, sehingga tidak ada pilihan bagi pengguna jasa untuk memilih, dan mau tidak mau tetap instansi tersebut harus dilewati. Sehingga proses pelayanan tidak sebaik yang ada di lembaga-lembaga swasta.

Ilustrasi tersebut adalah lebih pada bagaimana menciptakan dan mengamalkan sistem pelayanan yang baik dan berkualitas. Selanjutnya bila melihat fenomena yang ada dilokasi penelitian yakni Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo, peneliti telah menganalisis sebagaimana tersebut diatas. Peneliti telah memaparkan dengan jelas tentang fenomena pelayanan yang ada di Dinas tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. Dari hasil analisis tersebut, setidaknya dapat memberikan gambaran bahwa kualitas layanan sebagaimana harapan semua pihak selama ini belum tercipta dengan baik. Sistem yang telah diciptakan sudah berjalan baik, karena berjalan berdasarkan petunjuk-petunjuk teknis secara detail dan gamblang. Tetapi yang terjadi adalah kemampuan pegawai (pelayan) memahami setiap petunjuk yang ada masih kurang, sehingga ketika melakukan pelayanan tidak mengedepankan sifat dan sikap-sikap yang baik serta psikologis yang menarik. Menurut analisa peneliti, faktor utama adalah psikologis pelayan yang masih menjadi kendala utama dalam proses pelayanan yang baik.

Sebenarnya, faktor manusia ini secara konsektual tidak ada dalam petunjuk teknis, tetapi lebih pada bagaimana seseorang pelayan (pegawai) mampu menafsirkan setiap item-item petunjuk pelayananyang baik. Misalnya saja dapat diambil contoh kehandalan dalam pelayanan, ini tidak ditunjukkan dengan perilaku yang baik, artinya handal yang dimaksudkan yang perlu dilakukan oleh pelayan adalah memahami dengan benar pekerjaan yang dilakukannya dengan baik, disamping komunikasi penyampaian informasi diharapkan lebih ramah dan sopan, sehingga dengan demikian pengguna jasa menyadari benar bahwa kondisi seperti ini membuat setiap orang akan memahami dengan benar tugas pelayan yang baik.

Pelayan prima pada prinsipnya bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan cepat serta tepat. Hal itu tidak cukup tetapi perlu sikap dan perilaku yang lebih etis agar pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan denga baik. Kondisi yang seperti ini yang masih kuarang diterapkan oleh setiap pegawai yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo, hal ini didasarkan pada pengamatan peneliti selama melakukan penelitian. Atas dasar itulah, peneliti beranggapan bahwa kualitas

layanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo masih kurang baik.

## **2. Faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Tata Kota Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo.**

Hal-hal mendasar yang mengakibatkan kualitas pelayanan di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo adalah sebagai berikut:

### a. Psikologi pelayan

Yang dimaksudkan faktor psikologi ini adalah secara umum mencakup semua hal, akan tetapi peneliti lebih menekankan pada faktor kepribadian seseorang. Artinya bahwa kepribadian yang memahami tentang eksistensi diri sebagai pelayan belum dipahami benar oleh pelayan. Dimana tanggungjawab sebagai seorang pelayan tidak dilaksanakan dengan baik. Dalam konteks kasus penelitian ini, pegawai masih kurang memiliki kepribadian seperti yang dimaksudkan diatas, sehingga yang terjadi adalah ketidakpuasan pengguna jasa layanan terhadap kegiatan pelayanan yang ada.

### b. Sikap

Sikap prinsipnya melihat hal yang mendasar pada setiap individu seperti etika. Etika itu menunjukkan bahwa perilaku seseorang dapat menunjukkan pekerjaannya. Dalam konteks ini, peneliti menjadikan sebuah problem utama bila melihat para pelayan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo, karena pemahaman etika masih kurang, sehingga proses pelayanan yang terjadi hanya didasarkan pada prosedur dan petunjuk teknis, tetapi sikap dan perilaku belum ditunjukkan dengan baik, jelas kesan dan respon pengguna jasa kurang menerima dengan baik, sehingga itu terjadi pelayanan yang belum memberikan kepuasan.

### c. Komunikasi

Baik psikologi, sikap maupun komunikasi memiliki peran penting dalam kegiatan pelayanan. Semua ini menjadi aspek penentu apakah pelayanan itu bisa memberikan kesan baik maupun buruk. Kemampuan berkomunikasi pelayan

yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo masih relatif kurang.

d. Efektivitas

Efektivitas yang peneliti maksudkan di sini adalah ketepatan waktu serta kejelasan dalam pelayanan. Fenomena yang terjadi di lokasi penelitian di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo sekalipun telah ada petunjuk teknis maupun telah dipasang dipengumuman pamflet waktu maupun biaya yang dikeluarkan untuk mengurus pasang baru listrik, tetapi terkadang hal tersebut tidak sama dengan informasi atau pengumuman tersebut, bahkan waktu yang ditetapkan untuk pengurusan itu tidak tercapai. Kondisi inilah yang menjadikan pertimbangan utama bahwa salah satu temuan hal-hal yang mengakibatkan kegiatan pelayanan tidak berjalan adalah efektivitas belum tercapai.

## **PENUTUP**

### **1. Simpulan**

Kualitas layanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo belum berjalan sebagai mana harapan. Artinya, kualitas layanan sebagaimana tuntutan masyarakat belum terpenuhi. Bahkan petunjuk-petunjuk teknis pelayanan belum dapat membantu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya kualitas pelayanan yang baik pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo disebabkan faktor psikologi, sikap, dan komunikasi efektifitas pelayanan. Semua itu menjadi faktor yang cukup mendasar yang belum terlihat dengan baik, dan bahkan karena pengaruh faktor-faktor ini mengakibatkan kualitas layanan tidak tercapai

## 2. Saran

Hal-hal yang dapat disarankan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

- a) Penetapan Standar Pelayanan. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.
- b) Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berry, I Leonard, Parasuraman A., Zeithaml, A. Valerii, 1988, *The Service Quality Puzzle*, Bussiness Horizons
- Bungin Burhan, 2001, *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Airlangga University Press
- Caiden, Gerald E, 2000, *Administrative Reform*, London: The Penguin Press.
- Denhardt JV and Denhardt RB, 2003, *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk Etc.: ME Sharpe
- Islamy, Muhammad Irfan, 1984, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara,
- J. Salusu, 1996, *Pengambilan Keputusan Stratejik*, untuk organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit, Jakarta: Grasindo

- Klitgaard, Robert; Ronald Maclean-Abaroa & H Lindsey Parris. 2002. *Penuntun Pemberantasan Korupsi dalam Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Keban, Yeremias t, 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Issue*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketa pada Masa Transisi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Koentjaraningrat, 1985, *Metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia, Jakarta
- , 2002, *Etika Administrasi Negara*, Rajawali Press, Jakarta
- Kencana Inu, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Lewis LBR, 1990, *Managing Services Quality in Date*, BG (Ed), Managing Quality, 2 Edition, New Jersey, Prentice Hall
- Lincoln, Yvonna Egon Guba, 1985, *Naturalistic Inquiry*, New Delhi, Sage publications
- Makmur, 2007, *Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Refika Aditama, Bandung
- Miles. Matthew, Hubberman. Michael. 1994. *Qualitative Data analysis, A Sourcebook of new methods*. Veverly Hills: Sage publication. (Penerjemah: Tjejep Rohendi Rohidi. Penerbit UI-Press)
- Parasuraman A, 1998, *Assesment of Expectations as A Comparison Standart in Measure of Quality: Implications for Further Research, Journal Organisasi Market Services*, Januari, pp.111-124
- Rasyid Ryaas, 1998, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Pelajar
- Tjiptono Fandy, 2008, *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta, Andi
- Peraturan Perundangan:**
- Keputusan Menpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan MENPAN No 25/KEP/M PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan