

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT PENGANTAR DI KELURAHAN SANGIANG JAYA KECAMATAN PERIUK KOTA TANGERANG

Azhar Maulana Yusuf¹, Asep Sugara², Iwan Kresna Setiadi³

^{1,2}Universitas Yuppentek Indonesia

³Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Email: neoazhar@gmail.com

ABSTRAK

Dunia pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Setiap manusia bahkan ketika masih dirahim ibunya sudah mendapatkan pelayanan berupa asupan nutrisi dan do'a, fase selanjutnya adalah setelah cukup waktu untuk lahir ke dunia ia juga mendapatkan pelayanan. Dimensi yang akan dijadikan sebagai pedoman instrumen penelitian adalah menurut Jafar, 2019. Dalam proses penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan cara pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kotamadya Tangerang dari perspektif masyarakat melalui dimensi kehandalan (*reliability*) sudah cukup baik. Sedangkan melalui dimensi daya tanggap (*responsiveness*) secara keseluruhan kehandalan pelayanan sebagian besar sudah baik dan tepat waktu saat masyarakat butuhkan. Melalui dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan hasil bahwa para pegawai sebagian besar telah baik sesuai dengan kemampuan mereka dan tidak membandingkan satu sama lain. Melalui dimensi perhatian (*empathy*) mengenai perhatian dari para pejabat dan pegawai pada masyarakat saat dilayani, didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan mereka selalu dekat dengan masyarakat. Kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kotamadya Tangerang dari melalui dimensi bukti langsung (*tangibles*) dikatakan bahwa sudah cukup baik namun perlu penambahan peralatan modern.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Surat Pengantar, Kelurahan, Kota Tangerang

ABSTRACT

The world of service is inseparable from human life. Every human being even when still in the womb of his mother has received services in the form of nutritional intake and prayer, the next phase is after enough time to be born into the world he also gets service. The dimensions that will be used as guidelines for research instruments are according to Jafar, 2019. In the process of this research, the author uses qualitative methods, namely by collecting data through observation and interviews, The quality of service of Sangiang Jaya Village Office, Periuk District, Tangerang Municipality from the perspective of the community through the dimension of reliability is quite good. Meanwhile, through the dimension of responsiveness as a whole, service reliability is mostly good and timely when the community needs it. Through the assurance dimension, it is found that most employees have been good according to their abilities and do not compare with each other. Through the dimension of empathy regarding the attention of officials and employees to the community when served, it is found that overall they are always close to the community. The quality of service of Sangiang Jaya Village Office, Periuk District, Tangerang Municipality from through the dimension of direct evidence (tangibles) is said to be good enough but needs the addition of modern equipment.

Keywords: Public Service, Cover Letter, Kelurahan, Kota Tangerang

PENDAHULUAN

Pelayanan publik terkait erat dengan jasa dan barang dipertukarkan maka penting pula untuk memasukkan definisi dari *public utilities* sebagai pelayanan atas komoditi berupa barang atau

jasa dengan mempergunakan sarana milik umum yang dapat dilakukan oleh orang/badan keperdataan. Pihak yang mengelola alokasi sumber daya bagi kepentingan publik dapat dilakukan oleh badan birokrasi baik oleh negara maupun swasta melalui kedudukan dan wewenang *public office* dimana kedudukan tersebut merupakan bentuk pendelegasian kekuasaan pemerintahan negara kepada pejabat publik (*public official*) tertentu. Sementara yang dimaksud dengan pejabat publik (*public official*) adalah orang yang menjalankan kedudukan pada jabatan umum tersebut dengan posisinya sebagai bagian dari penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan negara.

Dalam kondisi sebagaimana digambarkan di atas, pertanyaan yang dapat diajukan adalah: siapa yang kemudian bertanggung jawab untuk menyediakan barang dan jasa yang sangat dibutuhkan oleh para individu tersebut? Pada akhirnya negara (pemerintah) yang harus bertanggung jawab menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh para individu atau warga negara. Berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyediakan barang/jasa yang dibutuhkan oleh warga negara ketika pasar tidak bisa menyediakannya kemudian memunculkan kegiatan yang disebut sebagai pelayanan publik.

No	Tahun	Kuantitas Surat Pengantar
1	2017	968 Surat
2	2018	995 Surat
3	2019	1365 Surat
4	2020	1294 Surat
5	2021	1064 Surat

Tabel 1.1. Jumlah Kuantitas Pembuatan Surat Pengantar

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparat di Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari beberapa masalah yang penulis amati seperti pihak Kelurahan melayani masyarakat belum optimal, hal ini terbukti dari masih kurangnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti surat-surat keterangan atau pengantar yang diperlukan masyarakat masih terlihat lambat karena sering menunda-nunda penyelesaian urusan yang menjadi keperluan masyarakat. Masyarakat ingin atau menuntut untuk diberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Artinya masyarakat ingin dilayani

dengan cepat, mudah, bermutu, ramah, nyaman, transparan, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit yang diberikan oleh pihak Kelurahan.

Selain itu tingkat disiplin yang kurang diterapkan oleh pegawai juga merupakan masalah utama yang dihadapi masyarakat saat berurusan di Kantor Kelurahan, karena pada saat masyarakat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan, sering terjadi pegawai atau aparat yang berkaitan tidak ada ditempat untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan pendahuluan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan Penelitian yaitu (1) Bagaimana Evaluasi Pelayanan Publik dalam pembuatan Surat Pengantar di Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang? (2) Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat Evaluasi Pelayanan Publik dalam pembuatan Surat Pengantar di Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang?

TINJAUAN PUSTAKA

Berbicara tentang pemerintahan bahwa dalam suatu pemerintahan pasti ada suatu pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 pasal 1 bagian a tentang pemerintah daerah dijelaskan bahwa Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan Menteri-menteri sebagaimana dimaksud dalam UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Sedangkan Menurut UU Nomor 9 tahun 2015 pasal 1 bagian b pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (UU Nomor 9 tahun 2015).

Dapat disimpulkan bahwa negara tanpa adanya pemerintahan tidak akan berjalan karena pemerintahan bertugas mengatur masyarakat dengan menggunakan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dan dari definisi diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu (eksekusi) atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam

hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen atau unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya. Istilah evaluasi sudah menjadi kosakata dalam Bahasa Indonesia, akan tetapi kata ini adalah kata serapan dari bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang berarti penilaian atau penaksiran (Echols dan Shadily, 2000).

Sedangkan menurut pengertian istilah “evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan” (Yunanda : 2009). Pemahaman mengenai pengertian evaluasi dapat berbeda-beda sesuai dengan pengertian evaluasi yang bervariasi oleh para pakar evaluasi. Menurut Stufflebeam dalam Lababa (2008), evaluasi adalah “*the process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives,*” Artinya evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternatif keputusan.

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar 2005).

Kualitas pelayanan yang baik semestinya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Tujuan ini tampaknya belum tercapai, sehingga menimbulkan pertanyaan kepada kita semua, apakah ada yang salah dengan pelayanan? sudahkah pelayanan dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kepuasan masyarakat atau ada yang salah dengan kinerja pegawai Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk dalam mengelola pelayanan atau ada yang salah dengan kemauan Pegawai Kelurahan untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Berkaitan dengan penelitian ini, tujuan penelitian yang telah dirancang dimuka adalah untuk mengetahui evaluasi Pelayanan Publik, pengertian pelayanan Publik di Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang.

Dimensi yang akan dijadikan sebagai pedoman instrumen penelitian adalah menurut Parasuraman dalam Jasfar (2005) yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Realibility* (kehandalan), Reliability adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan waktu, kesiapan saat diperlukan dan keterampilan dalam menguasai tugas.
2. *Responsivisness* (daya tanggap), Responsivisness adalah kemampuan atau keinginan dalam membantu, kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam mengatasi keluhan konsumen.
3. *Assurance* (jaminan), Assurance adalah sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, sikap dapat dipercaya dan adanya pengetahuan luas dan kemampuan dalam mengatasi permasalahan konsumen.
4. *Empathy* (empati), Empathy adalah kemampuan membangun komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan perhatian terhadap konsumen.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), Tangible adalah fasilitas fisik menyangkut kebersihan gedung, kerapian pakaian petugas, kelengkapan barang dan kemudahan melakukan kontak untuk menghubungi perusahaan.

METODE PENELITIAN

Dalam proses penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan cara pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, atau biasa disebut dengan istilah data primer; dimana data tersebut diperoleh dari dokumen Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang, sedangkan data sekunder, adalah hasil olahan penulis yang diambil dari beberapa referensi buku, jurnal, maupun dokumen pendukung lainnya.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasinya lainnya. Jelas bahwa pengertian ini mempertentangkan penelitian kualitatif dengan penelitian yang bernuansa kuantitatif yaitu dengan menonjolkan bahwa usaha kuantifikasi apapun tidak perlu digunakan pada penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit. Moleong (2007:6)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Pelayanan Publik di Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang. Serta apa saja hal yang mendukung Pelayanan Publik sehingga mampu melakukan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, dan jika ada, sekiranya apa saja hambatan yang sering dialami oleh Pegawai Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang dalam upaya meningkatkan Evaluasi Pelayanannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja organisasi pelayanan Kelurahan biasanya menggunakan kriteria pengukuran yang melibatkan ukuran internal dan eksternal. Kinerja biaya internal (biaya dan kualitas) biasanya dikembangkan dan diukur secara internal. Ukuran biaya internal biasanya meliputi efisiensi produksi dan utilitas. Di sisi lain, kriteria kualitas internal biasanya dipertimbangkan dengan konstruk kualitas proses dan pelayanan. Kriteria kinerja eksternal (status finansial dan kualitas) dapat ditentukan dan diukur melalui hal yang ada di luar organisasi.

Kehandalan (*Reliability*)

Pembahasan dari kehandalan pegawai Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang dalam menangani warga adalah Kualitas pelayanan di Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang dari perspektif masyarakat internal melalui dimensi kehandalan (*reliability*) sudah cukup baik namun perbaikkan akan terus dilakukan.

Kualitas pelayanan yang baik di Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang merupakan salah satu tujuan dalam pelaksanaan seluruh kegiatan pelayanan di Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang, mulai dari pelayanan KTP, pelayanan administrasi, pelayanan KK, pelayanan Akte Kelahiran, dan lain-lain. Peningkatan kualitas pelayanan bersinergi dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan internal dan eksternal terhadap kenyataan yang diperoleh.

Masalah pelayanan merupakan masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat sebab aktivitas pelayanan merupakan fokus utama dalam kegiatan pelayanan Kelurahan, sehingga dapat mempengaruhi perspektif pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kelurahan secara keseluruhan yang diterima oleh masyarakat. Kualitas pelayanan Kantor Kelurahan dapat juga mempengaruhi citra dari Aparatur, oleh karena itu peneliti ingin meneliti kualitas

pelayanan surat pengantar di Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang dari perspektif masyarakat.

Daya Tanggap (*Responsivines*)

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai respon/daya tanggap dari pegawai Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang dalam memperlakukan warga adalah Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah kemampuan pegawai untuk menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan masyarakat meliputi hal-hal berikut ini.

- (a) Kepastian Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk dalam memberikan informasi waktu pelayanan adalah penilaian warga terhadap kemampuan Kelurahan dalam memberikan informasi pelayanan secara pasti.
- (b) Kemampuan staf Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi warga yang membutuhkan pelayanan adalah penilaian masyarakat terhadap kemampuan staf kantor Kelurahan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.
- (c) Kesiapan staf Kantor Kelurahan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan bantuannya adalah penilaian masyarakat terhadap kesiapan staf Kantor Kelurahan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh warga.
- (d) Ketersediaan staf Kantor Kelurahan dalam menanggapi permintaan masyarakat adalah penilaian Masyarakat terhadap ketersediaan dari staf Kantor Kelurahan dalam menanggapi permintaan dari masyarakat.

Jaminan (*Assurance*)

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai jaminan seperti apa yang diberikan oleh pihak Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang dalam melayani warga adalah Berdasarkan penelitian ada pengaruh yang signifikan antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan warga di warga Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang. Dimana semakin baik jaminan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Jaminan merupakan salah satu faktor penentu kenyamanan dan keamanan masyarakat selama dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang. Jaminan dalam hal ini adalah masyarakat terjamin selama melakukan Pelayanan (tidak terjadi KKN).

Empati (*Emphaty*)

Kantor Kelurahan merupakan kegiatan pelayanan jasa Kelurahan yang satu diantaranya berdasarkan atas azas kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat menentukan. Satu diantara faktor yang berpengaruh adalah sumberdaya manusianya, artinya peranan manusia (Lurah, Sekretaris Kelurahan, Para Kepala Seksi dan pegawai) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama, karena hanya dengan Lurah, Sekretaris Kelurahan, Para Kepala Seksi dan pegawai dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang dalam proses pelayanan. Demikian pula dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai bentuk empati yang diberikan oleh para pegawai Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang dalam memperlakukan warga adalah Secara umum aspek ini memang sering dianggap tidak terlalu penting oleh para pelanggan. Namun bagi pelanggan dari kalangan tertentu (menengah ke atas) unsur ini menjadi hal yang cukup penting. Mereka merasa *ego*, status, dan gengsinya tetap terpelihara atau bahkan terus menerus ditingkatkan dihadapan banyak orang.

Hal ini sesuai dengan teori Maslow tentang kebutuhan dasar manusia. Setiap orang yang sudah mencapai pemenuhan kebutuhan tingkat tertentu tidak akan terpuaskan bila mendapatkan hal-hal yang bersifat pemenuhan kebutuhan di tingkat yang lebih rendah. Hal inilah yang mendasari institusi pemberi pelayanan memberikan pelayanan dalam tingkatan kelas; kelas ekonomi, bisnis, eksklusif, dst. Selain itu, dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat *surprise*. Misalnya dengan selalu menyebut nama pelanggan, memberikan ucapan/ hadiah di kala pelanggan/anggota keluarga ulang tahun, dll.

Produk-produk fisik (*Tangibles*)

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai fasilitas yang ada pada Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang adalah Unsur ini mewakili penilaian masyarakat terhadap apa-apa yang bisa dilihatnya. Meskipun pada kenyataannya pelayanan tidak bisa diraba, dicium, maupun dilihat, namun pada kenyataannya masyarakat akan menilai pelayanan yang diterimanya berdasar dari hasil pengindraannya terhadap banyak hal dalam bentuk persepsi. Seorang warga akan menilai/mempersepsikan pelayanan yang

diberikan Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk memuaskan bila bangunan Gedung Kantor Kelurahan memiliki design yang modern, lingkungannya (ruang tunggu, kamar mandi, dll) bersih, terkesan mewah, peralatan yang digunakan serba canggih, seragam /karyawannya rapih, bersih dan modelnya menarik, dan lain-lain.

Faktor Pendukung

Yang menjadi faktor pendukung keaktifan hasil kerja keras Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang terhadap warganya, adalah karena ditunjang oleh tenaga dan sumber daya yang memadai, sehingga tercipta kedisiplinan yang tinggi khususnya disiplin terhadap jam kerja Disiplin dalam bekerja sangat dibutuhkan karena kedisiplinan dapat mempengaruhi efektivitas hasil kerja. hal utama yang harus dimiliki tentang pelayanan Kelurahan baik yang bertugas sebagai tenaga administrasi maupun bertugas sebagai tenaga-tenaga jabatan fungsional yang khusus mengenai langsung masyarakat adalah menanamkan rasa disiplin dan rasa tanggung jawab atas tugas yang diberikan. Tanpa kehadiran kedisiplinan maka pelayanan dapat terbengkalai dan masyarakat merasa tidak diperhatikan.

Untuk menciptakan suasana yang kondusif, pada wilayah kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kota Tangerang, terhadap pelayanan Kelurahan, maka pimpinan berusaha secara maksimal untuk menjalin kerjasama yang erat dengan bawahannya. Hal yang demikian dimaksudkan adalah agar tercipta efektifitas pelayanan terhadap masyarakat.

Selain terjalin hubungan yang erat antara pimpinan dengan bawahan, profesionalisme kerja oleh tenaga juga dibutuhkan. Hal ini dimaksudkan, untuk memaksimalkan atau sampai pada tingkat efisiensi. Sehubungan dengan jawaban responden tersebut, mengisyaratkan bahwa selain sarana dan prasarana sebagai salah satu pendukung efektifnya pelayanan Kelurahan pada setiap lembaga Kelurahan, maka kedisiplinan dan ketelitian tenaga-tenaga ahli juga dibutuhkan, karena hal tersebut sangat mempengaruhi efektif dan tidaknya hasil kerja pelayanan. bahwa kedisiplinan para pejabat dan pegawai, terutama disiplin waktu kerja dengan diiringi dengan jiwa profesionalisme maka akan mendatangkan hasil yang baik dan kepuasan pelayanan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Permintaan pula yang telah diungkapkan oleh salah satu warga, mengatakan bahwa hal utama yang paling dibutuhkan oleh tiap-tiap masyarakat adalah rasa perhatian dan jiwa keikhlasan dari pejabat dan pegawai kelurahan apabila melayani masyarakat. Bahwa pelayanan terhadap masyarakat.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kotamadya Tangerang dari perspektif pelanggan internal melalui dimensi kehandalan (*reliability*) sudah cukup baik namun perbaikan akan terus dilakukan.
2. Kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kotamadya Tangerang dari perspektif masyarakat melalui dimensi daya tanggap (*responsiveness*) secara keseluruhan kehandalan pelayanan kesehatan sebagian besar sudah baik dan tepat waktu saat masyarakat butuhkan.
3. Kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kotamadya Tangerang dari perspektif masyarakat melalui dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan hasil bahwa Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi dan pegawai sebagian besar telah baik sesuai dengan kemampuan mereka dan tidak membandingkan satu sama lain
4. Kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kotamadya Tangerang dari perspektif masyarakat melalui dimensi perhatian (*empathy*) mengenai perhatian dari Lurah, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi dan pegawai kepada masyarakat saat dinerikan pelayanan dengan ramah dan senyuman.
5. Kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sangiang Jaya Kecamatan Periuk Kotamadya dari perspektif masyarakat melalui dimensi bukti langsung (*tangibles*) dikatakan bahwa sudah cukup baik namun perlu penambahan fasilitas modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. (2005). Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat
- Fahmi, Irham. 2013. Perilaku Organisasi. Bandung: Alfabeta
- Hasibuan, S.P Malayu. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Jonathan Sarwono, dan Tutty Martadiredja. 2008. Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Moorhead dan Griffin. 2013. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip & Kevin Lane. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta. Erlangga.
- Lovelock, Christopher; Wright, Lauren. (1999). Principle of Service Marketing and Management. New Jersey. Prentice Hall.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Sudibyo. (2009). Metodologi Penelitian Aplikasi Penelitian Bidang Kesehatan. Edisi 2. Surabaya: Unesa University Press.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Edisi Ke-21. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2005). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Edisi Pertama. Jakarta : Rineka Cipta.
- Soewarno Handayani, 2006, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Jakarta: Gunung Agung
- Sondang P.Siagian, 2005. Filsafat Administrasi, Jakarta: CV. Gunung Agung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. Manajemen Publik. Gramedia Widia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). Pemasaran Jasa. Edisi pertama. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran. Edisi ke-3. Yogyakarta: ANDI.
- Aprilia Mardiasuti, 2015. Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit Referensi Perpustakaan Universitas Gajah Mada. Jurnal berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. XI No. 1.
- Aniwati, Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur. eJournal Ilmu Administrasi Negara, 2 (4), 2014: 1852 – 1865 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.org.
- Hasyim, Yusuf Alhaji. (2010). "Determining Sufficiency of Sample Size in Management Survey Research Activities". International Journal of Organisational Management & Entrepreneurship Development, Vol. 6, No. 1, Hal 119-130.
- Nur Aini, Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik. Vol. 1 | No. 1 | April 2019 | Hal. 43 – 57.
- Putra Astaman, Rendy Sueztra Canaldhy, Ryllian Chandra. Evaluasi Pelayanan Publik di Kecamatan Kemuning Kota Palembang Pasca Pemekaran Tahun 2008-2013. Jurnal Pemerintahan Dan Politik VOL. 1 No.2 JANUARI 2016 ISSN : 2502-0900