

IMPLIKASI MERGER KELURAHAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KAUMAN KOTA PEKALONGAN

Rosaninda Febry Suryanie

(email: rosaninda.fs@gmail.com)

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Abstract

Merger policy of village is implemented by local government of Pekalongan city as a form of bureaucratic reformation in public services. Based on local regulation (Perda) Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2013, the implementation of merger policy of village leads to improving the services to be more effective and efficient. The aim of the research is to understand the implications of merger policy in village toward Public Services in Kauman Village Pekalongan City.

The research uses mix methods, which merges the type of qualitative and quantitative method. Questionnaire method is used as the quantitative method, which is spread to 68 respondents in Kauman Village with SERQUAL approach by Parasuraman, which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy variable. Respondents are determined by accident sampling. Meanwhile, the qualitative one consists of primer and secondary data, so they complete the data which is found by the quantitative one. Researcher uses in-depth interview and study of the document as the qualitative one.

The result shows that village merger policy in Kauman village works out and fits with the goal of merger policy, which is improving the effectivity and efficiency of public services. It can be seen from the average score of the assessment by the community towards public services is 45.5, and it categorizes at good level. The score of each variable is tangible has score 12.75, reliability score is 9.94. Both of them are good average. And the responsiveness score is 6.66, the assurance score is 9.91, and the empathy score is 6.73. Both the responsiveness and assurance variable are very good average, meanwhile the assurance variable is very good average.

But there are a few things that have to be improved from the merger policy in Kauman village, such as improving the human resources of the village government such as improving their IT (Information and Technology) skills, the discipline of the staffs, the existence of suggestion box, and queue number for the services.

Keywords : village merger policy, public service

A. Pendahuluan

Penggabungan kelurahan di Kota Pekalongan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penggabungan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan, kemudian menghasilkan tata pemerintahan baru di tingkat kelurahan. Dari 47 kelurahan yang ada, kini hanya “tersisa” 27 kelurahan pasca adanya *merger* kelurahan yang diberlakukan per 1 Januari 2015 dan dilaksanakan di beberapa kelurahan di 4 kecamatan yaitu Kecamatan Pekalongan Barat, Kecamatan Pekalongan Timur, Kecamatan Pekalongan Selatan dan Kecamatan Pekalongan Utara.

Alasan penggabungan kelurahan ini adalah untuk memenuhi amanat Permendagri Nomor 31 Tahun 2006 dan untuk meningkatkan mutu pelayanan kelurahan yang berorientasi pada efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan bagi masyarakat. Namun pada kenyataannya, adanya penggabungan kelurahan ini sempat menimbulkan permasalahan sosial budaya berupa sengketa perubahan nama kelurahan yang baru selain itu adanya penggabungan kelurahan ini selain dianggap merepotkan dengan adanya perubahan surat-surat berharga karena adanya perubahan alamat sebelum dan setelah diterapkannya Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 per 1 Januari 2015, juga berdampak pada pelayanan kelurahan dimana fakta di lapangan menunjukkan bahwa adanya penggabungan kelurahan justru menimbulkan banyak masalah seperti hilangnya sejarah kelurahan dan pelayanan publik yang semakin sulit diakses.¹

Berdasarkan data hasil penelitian tentang Evaluasi Kebijakan Penggabungan Kelurahan Di Lingkungan Kota Pekalongan (Studi Kasus Kelurahan Noyontaansari), hasil penelitian menunjukan penggabungan kelurahan tidak dapat meningkatkan

¹ Pernyataan Ahmad Alf Arslan Djunaid (Calon Wali Kota Terpilih) dalam *Dialog Interaktif Bersama Calon Wali Kota dan Calon Wakil Wali Kota Pekalongan* di Universitas Pekalongan, melalui <http://berita.suaramerdeka.com/smcetak/alex-dan-hakam-kembalikan-kelurahan-dwi-heri-kembalikan-dana-lpm-bkm/> diakses pada 25 Maret 2017 Pukul 7:08 WIB

pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien di Kelurahan Noyontaansari. Kebijakan penggabungan Kelurahan tidak cocok untuk diterapkan bagi kelurahan Noyontaan dan Landungsari.²

B. Kerangka teori

Pelayanan Publik

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jenis-Jenis (Klasifikasi) Pelayanan Publik

- a. Pelayanan Kebutuhan Dasar : meliputi: kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- b. Pelayanan Umum : Pelayann umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a) pelayanan administrasi, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administasi Ngeara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah: pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan.

² Fatah Abdilah. 2016. "Evaluasi Kebijakan Penggabungan Kelurahan Di Lingkungan Kota Pekalongan (Studi Kasus Kelurahan Noyontaansari)." Skripsi. Universitas Wahid Hasyim. hlm XII dalam eprints.unwahas.ac.id/243/2/BAB I.pdf diakses pada 25 maret 2017 Pukul 22:28 WIB.

Teori Pelayanan Publik

Bila dilihat dari sudut paradigmanya dapat dipisahkan menjadi tiga periode yaitu : paradigma *Old Public Administration (OPA)* yang dikenal sebelum tahun 1970-an, paradigma *New Public Management (NPM)* yang dikenal pada tahun 1970 sampai dengan 2003, paradigma *New Public Service (NPS)* yang dikenal sejak tahun 2003 hingga sekarang.

Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman³ pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

Asas-asas pelayanan publik

Adapun asas pelayanan publik berdasar Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut: (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) kondisional, (4) partisipatif, (5) kesamaan hak, (6) keseimbangan hak dan kewajiban. Selain itu asas pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Adapun prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut: (1)

³ Sampara Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000, hlm 9-11

kesederhanaan, (2) kejelasan, (3) kepastian waktu, (4) akurasi, (5) keamanan, (6) tanggung jawab, (7) kelengkapan sarana dan prasarana, (8) kemudahan akses, (9) kedisiplinan, dan (10) kenyamanan.

Standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik diatur bersama dengan dikeluarkannya Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dan penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009.

Mengukur Pelayanan Publik

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Sedangkan prinsip pelayanan yang diungkapkan oleh Parasuraman (atau yang lebih dikenal dengan metode SERVQUAL) beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian terhadap pelayanan yaitu : bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati⁴.

C. Metodologi

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed methods*. *Mixed methods* dipilih karena dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana implikasi *merger* kelurahan terhadap pelayanan publik utamanya pelayanan administrasi dan bagaimana penilaian masyarakat terhadap kinerja kelurahan pasca adanya *merger* kelurahan di Kota Pekalongan. Pada penelitian ini digunakan teknik pengabilan data berupa kuesioner, wawancara, dokumentasi, dan data-data sekunder pendukung

⁴ eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%20%20-%2005402244038.pdf diakses pada 15 Juni 2017 pukul 5:41 WIB

lainnya serta observasi lapangan. Pada metode kuantitatif ini terdapat 68 responden yang diambil secara acak atau dengan teknik *accident sampling*.

D. Hasil

Penggabungan Kelurahan Sebagai Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik

Tujuan penggabungan kelurahan menurut Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 8 Tahun 2013, yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien; melaksanakan fungsi pemerintahan secara optimal; meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Deskripsi Objek Penelitian

Kelurahan Kauman terbentuk atas dasar Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013, dan merupakan hasil penggabungan empat kelurahan terdahulu yaitu Kelurahan Kauman, Kelurahan Keputran, Kelurahan Sampangan dan Kelurahan Sugihwaras. Dengan adanya penggabungan kelurahan, maka jumlah penduduk dan luas wilayah di suatu kelurahan baru hasil penggabungan tersebut meningkat. Peningkatan jumlah penduduk ini karena penduduk kelurahan-kelurahan yang digabung menjadi Kelurahan Kauman berdasarkan data jumlah penduduk tahun 2010 - tahun 2011 memiliki jumlah penduduk sebesar: (a) Kelurahan Kauman memiliki jumlah penduduk sebesar 1.969 jiwa⁵; (b) Kelurahan Sampangan memiliki jumlah penduduk sebesar 3.316 jiwa⁶; (c) Kelurahan Keputran memiliki jumlah penduduk sebesar 4.442 jiwa⁷; (d) Kelurahan Sugihwas memiliki jumlah penduduk sebesar 3.120 jiwa⁸. Sedangkan pasca *merger* jumlah penduduk di Kelurahan Kauman baru berdasar laporan monografi tahun 2017 memiliki jumlah penduduk sebesar 12.831 jiwa.

⁵ repository.iainpekalongan.ac.id/1082/3/BAB%20II%20GAMBARAN%20UMUM.pdf diakses pada 7 Februari 2018, pukul 12:30

⁶ repository.iainpekalongan.ac.id/103/8/BAB%20III.pdf diakses pada 7 Februari 2018, pukul 12:30

⁷ <https://pekalongankota.go.id/berita/berdayakan-minat-baca-keputran-bangun-perpustakaan> diakses pada 7 Februari 2018, pukul 12:30 WIB

⁸ repository.iainpekalongan.ac.id/49/4/BAB%20III.pdf diakses pada 7 Februari 2018, pukul 12:30 WIB

Adanya peningkatan jumlah penduduk ini berdampak pada meningkatnya beban kerja pegawai kelurahan pasca *merger*. Namun adanya penggabungan kelurahan ini tidak berarti terjadi peningkatan jumlah pegawai yang ada di Kelurahan dikarenakan perubahan OPD yang baru.

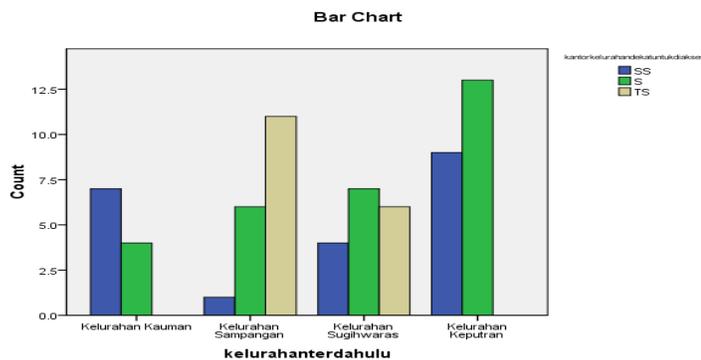
Mengukur Pelayanan Publik Pasca *Merger* di Kelurahan Kauman

Guna mengetahui implikasi penggabungan atau *merger* kelurahan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman maka digunakan teori atau variabel dari Parasuraman (atau yang lebih dikenal dengan metode SERVQUAL) yang meliputi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati.

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Pada variabel bukti langsung, terdapat empat pernyataan yaitu:

Kantor Kelurahan Dekat untuk Diakses



Sumber: *Data Olahan Primer, 2017*

Berdasarkan data diatas maka dapat dikatakan bahwa lokasi Kantor Kelurahan Kauman yang baru mudah diakses oleh sebagian besar masyarakat Kelurahan Kauman terutama oleh masyarakat dari *eks* Kelurahan Kauman dan *eks* Kelurahan Keputran karena memang lokasinya berada dekat dengan kantor Kelurahan Kauman baru di Jl. Maninjau, Kota Pekalongan. Namun disisilain responden

berpendapat bahwa lokasi kantor Kelurahan Kauman baru yang merupakan *eks* Kantor UPT Pendidikan Kecamatan Pekalongan Timur yang berada di Jl. Maninjau Nomor 7, sulit diakses dengan kendaraan umum dan lokasinya semakin jauh dari rumah, jika dibandingkan dengan lokasi kelurahan terdahulu sebelum adanya *merger* kelurahan terutama jika diakses dari *eks* Kelurahan Sampangan dan *eks* Kelurahan Sugihwaras. Adanya *gap* dari jawaban tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat (responden) terhadap lokasi baru kantor Kelurahan pasca *merger* ini menunjukkan bahwa kebijakan *merger* di Kelurahan Kauman belum mampu menjawab prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam KepMenPan Nomor 63 Tahun 2003 yang salah satu prinsipnya mengatur tentang kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Terdapat Ruang Tunggu Yang Nyaman

Menurut responden ruang tunggu kelurahan nyaman karena terdapat kursi tunggu yang nyaman serta disediakan koran terbaru setiap harinya sehingga pengunjung kelurahan dapat membaca koran selagi menunggu pelayanan. Selain itu ruang tunggu ini juga bebas dari asap rokok sehingga tidak terdapat polusi udara serta ramah anak jika memang pengunjung kelurahan datang bersama anaknya.

Kondisi Lingkungan Gedung Kelurahan yang Bersih dan Nyaman

Dari hasil penilaian responden, maka dapat disimpulkan bahwa di Kelurahan Kauman telah terdapat kantor kelurahan yang bersih dan nyaman. *Stakeholder* telah menerapkan prinsip pelayanan sebagaimana diatur dalam KepMenPan Nomor 63 Tahun 2003 yaitu pada prinsip kenyamanan dan kebersihan lingkungan.

Peralatan yang Lengkap dan Sarana yang Memadai

Adanya *merger* kelurahan berdampak ada semakin banyaknya aset kelurahan pasca pelaksanaan *merger* yang kemudian berdampak pada semakin lengkapnya sarana dan prasarana kelurahan seperti computer, laptop dan printer.

Hasil Pengukuran Variabel Bukti Langsung (tangible)

Perhitungan nilai rata-rata variabel bukti langsung atau *tangible* menunjukkan hasil **12.75** atau dalam rentang kelas **baik**.

Gap Utama pada Penilaian Variabel Bukti Langsung (Tangible)

Pada variabel bukti langsung atau *tangible*, sub variabel aksesibilitas (dengan pertanyaan “apakah kantor Kelurahan Kauman pasca *merger* mudah diakses?”) memiliki *gap* yang besar antara hasil data kuantitatif dan kualitatif. Dalam hal aksesibilitas adanya ketimpangan data ini menunjukkan bahwa *merger* kelurahan ini belum sepenuhnya berdampak positif dan mendapat penilaian positif dari masyarakat terutama selain itu *merger* kelurahan di Kelurahan Kauman belum sepenuhnya dapat memuaskan semua masyarakat.

2. Keandalan (*reliability*)

Secara singkat keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Prosedur Pelayanan yang Telah Sesuai Aturan

Berdasarkan hasil frekuensi 100% responden memberikan penilaian yang positif terhadap prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kelurahan Kauman. Prosedur pelayanan telah diberikan secara optimal sebagaimana diamanatkan KepMenPan Nomor 63 Tahun 2003 yang salah satunya menekankan pada kesederhanaan, prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Persyaratan Pelayanan Telah Dijelaskan Secara Terperinci

Persyaratan pelayanan telah ditempel di papan informasi dan pintu masuk ruang pelayanan sehingga mempermudah masyarakat dan telah sesuai dengan KepMenPan Nomor 63 tahun 2003 yang salah satunya mengatur tentang persyaratan pelayanan.

Kepastian Jadwal Pelayanan

Pada pernyataan ini responden memberikan penilaian positif atau dapat dikatakan bahwa responden menyatakan setuju jika pasca adanya penggabungan kelurahan, pelayanan publik di Kelurahan Kauman telah memiliki jadwal yang pasti hal ini berarti Kelurahan Kauman telah mematuhi aturan mengenai waktu pelaksanaan pelayanan yang diatur oleh pemerintah Kota Pekalongan mengenai jam kerja dan jam pelayanan publik, selain itu Kelurahan Kauman juga telah melaksanakan amanat Kepmenpan kep/25/m.pan/2/2004. Namun berdasarkan pendapat beberapa responden menyatakan bahwa meskipun telah ada aturan mengenai jam operasional lembaga pemerintahan namun pada prakteknya masih terdapat ketidakpastian jadwal pelayanan.

Hasil Pengukuran Variabel Keandalan (reliability)

Perhitungan nilai rata-rata variabel keandalan atau *reliability* menunjukkan hasil **9.94**, atau dalam rentang kelas **sangat baik**.

Gap Utama pada Variabel Keandalan (reliability)

Pada variabel ini, sub variabel kepastian pelayanan memiliki ketimpangan atau *gap* yang cukup besar. Berdasarkan data di lapangan menunjukkan bahwa telah terdapat jadwal pelayanan yaitu hari Senin-Kamis pukul 07:15 WIB – 15:45 WIB dan hari Jumat pukul 07:15 WIB – 14:30 WIB. Namun kepastian jadwal pelayanan ini belum dibarengi dengan adanya kepastian pelayanan dari pegawai kelurahan. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya kedisiplinan pegawai atau karena tugas apangan yang dilakukan oleh pegawai.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Pegawai Cepat Tanggap Dalam Melayani Keluhan Dan Pertanyaan Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan responden, pegawai Kelurahan Kauman telah memberikan pelayanan yang optimal salah satunya

dengan sigap dalam menjawab setiap pertanyaan serta keluhan dari masyarakat. Hal ini tentunya telah sesuai dengan Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang kesopanan dan keramahan petugas⁹. Meskipun penilaian terhadap daya tanggap pegawai dan kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat telah baik berdasarkan hasil penilaian masyarakat tetapi kurang maksimalnya kedisiplinan pegawai sebagaimana telah dijelaskan juga berdampak pada kurang maksimalnya daya tanggap pegawai dalam membantu masyarakat, dikarenakan pada suatu waktu terjadi ketiadaan pegawai kelurahan di tempat.

Kesamaan Hak dalam Pelayanan

Di Kelurahan Kauman, kesamaan hak dalam pelayanan menjadi hal yang wajib dijalankan oleh pegawai tanpa membedakan strata sosial. Berdasarkan hasil diskusi dengan *stakeholder* di Kelurahan Kauman, bahwa pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Kauman telah menjunjung kesamaan hak meskipun belum terdapat nomor antrian pelayanan. Kesamaan hak dalam pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kelurahan Kauman artinya telah berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003.

Hasil Pengukuran Variabel Daya Tanggap (responsiveness)

Perhitungan nilai rata-rata variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan hasil **6.67**, atau dalam rentang kelas **sangat baik**.

Gap Utama pada Pengukuran Variabel Daya Tanggap (responsiveness)

Hasil perhitungan data kuantitatif menunjukkan bahwa pelayanan di Kelurahan Kauman sudah sangat baik, jika dilihat dari variabel daya tanggap atau *responsiveness*. Pada variabel ini terdapat dua sub variabel yaitu kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat dan sub variabel kesamaan hak. Hal ini berkaitan dengan kedisiplinan pegawai pada sub variabel jadwal pelayanan yang belum maksimal

⁹ *Opcit*, Kepmenpan 63/KEP/M.PAN/7/2003

dijalankan karena belum maksimalnya kedisiplinan pegawai kelurahan terhadap ketentuan waktu operasional kelurahan yang dapat juga disebabkan karena adanya tugas lapangan.

4. Jaminan (*assurance*)

Kecakapan Petugas

Pembagian kerja ini telah sesuai dengan amanat Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan dimana pada peraturan walikota ini telah dijelaskan secara terperinci tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai sesuai penempatan dalam struktur organisasi. Dengan pelaksanaan perwal tersebut maka berdampak positif pada proses pelayanan dan kinerja instansi karena pegawai lebih fokus pada tugas pokok dan fungsinya masing-masing sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan antara satu pegawai dengan pegawai lainnya.

Mekanisme Komplain bagi Masyarakat

Hasil perhitungan frekuensi responden menunjukkan bahwa masyarakat setuju jika telah terdapat mekanisme komplain yang baik di Kantor Kelurahan Kauman. Namun terdapat masyarakat lainnya yang menyatakan tidak setuju, pilihan tidak setuju pada pertanyaan ini juga karena tidak adanya kotak saran atau kotak penampungan aduan di Kelurahan Kauman. Ketiadaan kotak saran dan penjelasan mengenai mekanisme komplain ini menunjukkan bahwa pemerintah masih belum terbuka terhadap kebutuhan masyarakat. Ketiadaan kotak saran ini juga membingungkan masyarakat bagaimana mekanisme memberikan kritik, saran dan keluhan kepada pemerintah Kelurahan Kauman terutama mengenai pelayanan yang dirasakan masyarakat. Meskipun belum terdapat kotak saran atau kotak penampungan aduan mengenai pelayanan yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kauman, namun jika terdapat komplain dari masyarakat maka akan ditanggapi dengan ramah dan sopan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Alur Pelayanan

Prosedur pelayanan publik di Kelurahan Kauman telah dijelaskan melalui papan informasi beserta syarat-syarat yang diperlukan di setiap pelayanan yang akan dilakukan oleh masyarakat. Namun, di Kantor Kelurahan Kauman belum terdapat bagan alur pelayanan administrasi yang dapat menjelaskan secara singkat kepada masyarakat.

Hasil Pengukuran Variabel Jaminan (assurance)

Perhitungan nilai rata-rata variabel *jaminan (assurance)* menunjukkan hasil **9.41**, atau dalam rentang kelas **baik**.

Gap Utama pada variabel Jaminan (assurance)

Pada variabel jaminan, sub variabel mekanisme komplain memiliki *gap* yang paling menonjol.

5. Empati

Variabel empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang unik, perhatian individu, memahami kebutuhan para pelanggan.

Kesigapan Pegawai

Penilaian masyarakat terhadap kesigapan pegawai di Kelurahan Kauman menunjukkan nilai yang positif yang berarti bahwa pegawai telah sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..

.Keramahan

Masyarakat menilai bahwa pegawai di Kelurahan Kauman ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan publik.

Hasil Pengukuran Variabel Empati

Perhitungan nilai rata-rata variabel keandalan atau *reliability* menunjukkan hasil **6.74**, atau dalam rentang kelas **sangat baik**.

Gap Utama pada Variabel Empati

Seperti halnya sub variabel kecepatan pegawai dalam variabel daya tanggap, pada sub variabel kesigapan pegawai juga menjadi sorotan. Data di lapangan menunjukkan bahwa pegawai sigap dalam membantu masyarakat, namun kesigapan pegawai ini terkadang masih terhalang pada kedisiplinan pegawai yang tidak berada di tempat ketika jam pelayanan berlangsung.

6. Hasil Agregat Pengukuran Pelayanan Publik

Berdasarkan perhitungan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman pasca adanya penggabungan adalah 45.5 atau berarti mutu pelayanan baik. Hal ini berarti bahwa adanya penggabungan kelurahan tidak berimplikasi negatif terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman jika dilihat hanya dari hasil perhitungan penilaian masyarakat melalui pengisian kuesioner. Namun, hasil perhitungan secara kuantitatif ini belum sepenuhnya menunjukkan realita pelayanan yang ada pasca dilakukannya *merger* kelurahan oleh karena itu perlu dilihat juga data-data hasil wawancara baik kepada masyarakat ataupun pegawai Kelurahan Kauman guna melihat secara jelas implikasi *merger* kelurahan yang diterapkan di Kelurahan Kauman Kota Pekalongan.

E. Kesimpulan dan saran

1. Kesimpulan

Penggabungan kelurahan terutama di Kelurahan Kauman berimplikasi pada meningkatnya jumlah penduduk dan luas wilayah kerja di suatu kelurahan baru hasil penggabungan sehingga berdampak pada meningkatnya beban kerja pegawai kelurahan, namun penggabungan kelurahan tidak berdampak negatif terhadap

pelayanan publik di Kelurahan Kauman. Hal ini dibuktikan pada hasil penelitian terhadap 68 responden yang menunjukkan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman berdasarkan teori Parasuraman yaitu sebesar 45.5 atau dalam kategori baik.

2. Saran

1. Peningkatan mutu sumber daya manusia (SDM) seperti kemampuan mengoperasikan komputer harus diperhatikan dan terus ditingkatkan sehingga mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat
2. Pelayanan publik terutama pelayanan administrasi di Kelurahan Kauman perlu melakukan peningkatan kedisiplinan pegawai sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang ada sehingga terdapat peningkatan efisiensi dan efektifitas pelayanan
3. Perlu disediakan bagan alur pelayanan, sehingga masyarakat paham bagaimana alur pelayanan terutama alur pelayanan administrasi yang akan dilakukan
4. Perlu disediakan kotak saran atau kotak penampung keluhan masyarakat sehingga setiap kritik, saran atau keluhan masyarakat dapat tersampaikan dan mendapat perhatian serta tindak lanjut dari *stakeholder* di Kelurahan Kauman.
5. Perlu disediakan nomor antrian dalam pelayanan. Sehingga masyarakat tidak bingung dengan urutan antrian pelayanan dan guna meningkatkan prinsip kesamaan hak dalam pelayanan publik.

Daftar Pustaka

Pernyataan Ahmad Alf Arslan Djunaid (Calon Wali Kota Terpilih) dalam *Dialog Interaktif Bersama Calon Wali Kota dan Calon Wakil Wali Kota Pekalongan* di Universitas Pekalongan, melalui <http://berita.suaramerdeka.com/smcetak/alex-dan-hakam-kembalikan-kelurahan-dwi-heri-kembalikan-dana-lpm-bkm/> diakses pada 25 Maret 2017 Pukul 7:08 WIB

Abdillah, Fatah. 2016. *“Evaluasi Kebijakan Penggabungan Kelurahan Di*

Lingkungan Kota Pekalongan (Studi Kasus Kelurahan Noyontaansari).” Skripsi. Universitas Wahid Hasyim. hlm XII dalam eprints.unwahas.ac.id/243/2/BAB I.pdf diakses pada 25 maret 2017 Pukul 22:28 WIB.

Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000, hlm 9-11

eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%202%20-%2005402244038.pdf diakses pada 15 Juni 2017 pukul 5:41 WIB

repository.iainpekalongan.ac.id/1082/3/BAB%20II%20GAMBARAN%20UMUM.pdf diakses pada 7 Februari 2018, pukul 12:30

repository.iainpekalongan.ac.id/103/8/BAB%20III.pdf diakses pada 7 Februari 2018, pukul 12:30

<https://pekalongankota.go.id/berita/berdayakan-minat-baca-keputran-bangun-perpustakaan> diakses pada 7 Februari 2018, pukul 12:30 WIB

repository.iainpekalongan.ac.id/49/4/BAB%20III.pdf diakses pada 7 Februari 2018, pukul 12:30 WIB

Kepmenpan 63/KEP/M.PAN/7/2003