

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN TAMBAN

Wijayanti Yulistiani^{1*}, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 16120130

Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 1106036001

Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 1120106301

Email: wijayanti.yulistiani@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik yang diberikan di kantor kecamatan Tamban, Kabupaten Barito Kuala dan faktor apa saja yang bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tamban, Kabupaten Barito Kuala. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan di kantor kecamatan Tamban dan pegawai di kantor kecamatan Tamban yang memberikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) kualitas pelayanan kantor kecamatan Tamban belum maksimal, berdasarkan pada fasilitas penunjang serta ketepatan pegawai tiba di kantor, (2) peran kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, pelayanan publik, kepuasan masyarakat, kecamatan

Abstract : The purpose of the research is to find out a description of the quality of public services provided at The Tamban Sub-District office, Barito Kuala regency and factors affecting the quality of public services. The research is a qualitative descriptive study. The subject of this research is the community users of Tamban sub-district office services and employee who provide services. This research uses data collection technique through interview and observation. The result showed (1) service quality in the Tamban sub-district office that was not maximal, based on service support facilities and the accuracy of employees arriving at the office, (2) the role of community satisfaction in using public services affects the quality provided.

Keywords: service quality, public service, community satisfaction, sub-district

I. PENDAHULUAN

Organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik

tercermin dari setiap efektivitas dan efisien kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Kantor akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi berkaitan dengan cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Cara tersebut dapat berupa cara yang paling cepat maupun cara yang paling lama tetapi pencapaian tujuannya sama sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang – Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kantor Kecamatan Tamban merupakan bagian dari pemerintahan yang menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat di Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala. Kantor Kecamatan Tamban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal. Berdasarkan hasil pra-survei pada tanggal 20-23 Desember 2019 prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Tamban kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika ingin mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Tamban. Masyarakat mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan harus bertanya dulu kepada pegawai kecamatan yang ada kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya.

Selain tidak adanya papan informasi, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang seperti pemberian informasi secara lisan kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Tamban tentang pelayanan publik yang diberikan oleh kecamatan. Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Pengetahuan, keahlian dan keterampilan aparatur sipil negara pemberi pelayanan harus sesuai dengan tugas dan fungsi. Selain faktor pengetahuan, keahlian dan keterampilan, aparatur sipil negara pemberi pelayanan juga harus mempunyai sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap (*attitude*) merupakan kecenderungan evaluative terhadap suatu objek atau subjek yang bersifat permanen mengenai aspek – aspek tertentu dalam lingkungannya sedangkan perilaku merupakan suatu reaksi psikis seseorang terhadap lingkungannya.

Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh aparatur sipil negara Kecamatan Tamban selama pra-survei sudah baik namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang keramahan aparatur sipil negara pada Kecamatan Tamban. Aparatur sipil negara Kantor Kecamatan Tamban dirasa masih kurang ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, aparatur sipil negara Kantor Kecamatan Tamban masih membedakan masyarakat dalam pelayanan (diskriminasi). Misalnya A merupakan keluarga atau teman akrab dari salah satu aparatur sipil negara maka pelayanan yang diberikan akan didahulukan dan menyisihkan masyarakat yang lain. Sehingga, masyarakat tidak merasakan kenyamanan dan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara Kantor Kecamatan Tamban.

Berdasarkan penjabaran masalah di atas, diketahui bahwa aparatur sipil negara pada Kecamatan Tamban belum memberikan kualitas pelayanan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka dilakukan sebuah kajian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala”.

II. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala ?

III. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala.

IV. KAJIAN TEORI

Menurut Undang – Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan undang – undang yang mengatur tentang prinsip – prinsip pemerintahan yang baik dan merupakan efektivitas fungsi – fungsi

pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Ukuran tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan itu sendiri dapat ditentukan dengan kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima pelayanan menerima pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan dan diperukan. Menurut Wilkie (dalam Tjiptono, 2014:536) Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Tanggapan emosional bisa berupa perasaan lebih yang dirasakan ketika sesuatu keinginan yang diharapkannya tercapai. Masyarakat yang secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama tanpa adanya keluhan untuk menggunakan produk atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka merasa puas akan produk atau jasa yang telah diberikan

V. METODE PENELITIAN

Data dalam penelitian ini berupa dokumen (hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa narasumber yang diberikan saat kegiatan penelitian ini berlangsung), hasil observasi, dan catatan lapangan. Sumber data dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan kantor kecamatan Tamban dan pegawai kantor kecamatan Tamban.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data disesuaikan dengan pendapat Sugiyoo (2011 : 309). Menurut Sugiyono (2011:309), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum terdiri dari empat macam, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2011 : 372). Dalam penelitian ini, pengecekan keabsahan data dilakukan dengan cara : (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, (2) membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil catatan lapangan yang diperoleh saat proses penelitian berlangsung.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif adalah metode penelitian dengan menggunakan pengumpulan data yang berupa kata –

kata, gambar, dan bukan angka – angka. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti (Moelong, 2011 : 11). Bentuk penelitian ini adalah menggunakan bentuk penelitian kualitatif. Menurut Moelong (2011 : 6) penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik. Lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Tamban, Kabupaten Barito Kuala yang terletak di Purwosari I, Tamban, Kabupaten Barito Kuala, Kalimantan Selatan. Penelitian ini dilakukan dari Mei 2020 – Juli 2020. Subjek atau sasaran dari penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan Kantor kecamatan Tamban serta pegawai / staf yang memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Tamban.

Aktivitas dalam analisis data menurut Miles dan Huberman ada 3 langkah, yaitu reduksi data, penyajian data (*display data*), penarikan kesimpulan (verifikasi data). Reduksi data dalam penelitian ini adalah penyeleksian data kualitatif yang diperoleh selama penelitian. Data yang telah diperoleh oleh peneliti diringkas dengan menggunakan kalimat yang jelas sehingga lebih mudah untuk dipahami. Penyajian data (*display data*) dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk naratif, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan data dari hasil reduksi data dalam bentuk naratif atau bentuk lain yang memungkinkan untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penarikan kesimpulan (verifikasi data) merupakan kegiatan memberikan kesimpulan terhadap hasil penafsiran dan evaluasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti – bukti yang kuat yang dapat mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal sudah didukung oleh bukti – bukti yang valid, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Memverifikasi hasil kesimpulan merupakan kegiatan menguji kebenaran dan kecocokan makna dari data yang dieproleh dari lapangan untuk memperoleh kesimpulan yang valid. Untuk penarikan kesimpulan tentang data hasil lembar observasi aktivitas pelayanan kantor kecamatan Tamban, kesimpulan didasarkan atas kriteria yang dirujuk peneliti.

VI. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik itu sendiri menjadi bagian dari kebutuhan setiap masyarakat. Setiap brikrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini adalah kantor Kecamatan Tamban, saat ini dikatakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu kewajiban yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tamban bisa dilihat dalam beberapa aspek, antara lain:

a. Aspek bukti fisik di bagian pelayanan kantor Kecamatan Tamban

Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruang pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) di kantor Kecamatan Tamban memiliki ruang tunggu untuk menunggu antrian layanan. Ruang pelayanan umum memiliki loket pelayanan yang mempermudah masyarakat meminta proses pelayanan tanpa harus masuk ke ruang pelayanan. Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di kantor Kecamatan Tamban dengan masyarakat yang sedang membuat e-ktip mengatakan “masih kurang, seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya. tempat sampah untuk di ruang tamu juga tidak ada jadi jika mau membuang sampah bingung tidak ada tempat sampah yang mudah di jangkau untuk kami”. Hal ini senada sesuai dengan yang dikemukakan oleh petugas pelayanan seperti berikut : “kalau untuk sarana dan prasarana bisa anda lihat sendiri disini, menurut saya sarana dan prasarana masih memiliki kekurangan seperti tidak tersedianya meja untuk menulis dan tidak adanya tempat sampah yang disediakan di ruang tunggu. Kami sudah

mengusahakan pengadaan barang namun sampai sekarang masih belum mendapatkan respon”.

Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk meja dan tempat sampah, sarana informasi seperti brosur dan pamphlet belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin fotocopy belum tersedia serta penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan. Sehingga jika pelayanan sedang berlangsung dan terjadi pemadaman listrik, maka proses pelayanan juga berhenti total yang artinya masyarakat tidak bisa mendapatkan pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak kantor Kecamatan Tamban belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut juga sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan informatika.

b. Aspek keandalan di bagian pelayanan kantor Kecamatan Tamban

Dengan adanya keperluan masyarakat mengenai pelayanan yang semakin tinggi maka harus diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat serta menuntut aparatur untuk bekerja cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, cepat, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam pelayanan. Keandalan disini yaitu sejauh mana para aparatur negara secara cepat, tepat dan cermat dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan sebuah jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar tercapai kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan Kantor Instansi Pemerintah dalam memberikan jasa untuk pelayanan sebagaimana yang telah dijanjikan dengan tepat eaktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Tamban merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bagian pelayanan umum kantor Kecamatan Tamban dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan seperti yang disampaikan informan “Prosedurnya mudah, saya hanya menyerahkan syarat-syarat ke petugas dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan Surat Pengajuan Menikah, sehingga pelayanannya jad cepat”.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat mengenai kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di kantor Kecamatan Tamban, untuk itu peneliti melakukan wawancara dengan Seksi Pelayanan Umum sebagai berikut: “Mengenai pelayanan publik bidang pengajuan dispensasi menikah saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat – syarat yang diperlukan saat akan melaksanakan pelayanan. Namun masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan proseurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi kembali”. Hal ini dipertegas kembali dengan hasil wawancara seorang ibu yang menyatakan bahwa “waktu ditetapkan, yaitu untuk KTP selama 3 hari, KK selama 4 hari. Dan pelayanan yang sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung bisa ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK dan KTP, permohonan akta kelahiran, kematian, dll.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau tidak cepatnya selesai itu bergantung dari pihak pemohon itu sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga memerlukan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

c. Aspek daya tanggap di bagian pelayanan kantor Kecamatan Tamban

Ketanggapan pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali

kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang memerlukan pelayanan.

Untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang daya tanggap petugas pelayanan di kantor Kecamatan Tamban peneliti mewawancarai seorang masyarakat yang sedang berada di tempat “Sudah baik, saya tanya soal persyaratan yang diperlukan ke pegawai dan dilayani dengan baik”. Hal ini dipertegas dengan pengunjung lainnya yang menyatakan bahwa “pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat – syarat untuk mengurus E-KTP sudah dibawa semua”. Dengan demikian bisa terlihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki oleh petugas pelayanan di kantor Kecamatan Tamban sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antar petugas dan masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat.

Mengenai pernyataan diatas untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menanggapi kebutuhan masyarakat sebagaimana pernyataan informan berikut: “membantu menjelaskan kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat sehingga masyarakat paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa saja yang perlu dilengkapi”. Hal tersebut menunjukkan respon/tanggapan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Tamban sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

d. Aspek jaminan di bagian pelayanan umum kantor Kecamatan Tamban

Kantor Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya warga Tamban. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan berlangsung.

Mengenai masalah keamanan dilingkungan sekitar kantor Kecamatan Tamban Kabupaten Barito Kuala adapaun pernyataan informan

sebagai berikut: “untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena diluar disediakan lahan parkir yang luas”. Hal senada juga disampaikan informan lainnya bahwa “keamanan yang tersedia saya rasa sudah cukup aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun criminal di sini seperti pencurian, ini berarti kondisi aman, selain itu kantor Kecamatan Tamban juga bersebelahan dengan koramil jadi saya rasa cukup aman”.

Tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan di kantor Kecamatan Tamban adalah aman bisa dilihat dari tanggapan informan berikut: “Ya cukup aman karena bersebelahan dengan koramil”. Dari wawancara serta hasil observasi untuk jaminan khususnya keamanan di kantor Kecamatan Tamban cukup baik. Upaya peningkatan kualitas pelayanannya terkait dengan memberikan rasa aman bagi masyarakat.

Selain jaminan keamanan lingkungan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat ada hal lain yang tidak kalah penting yakni adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga masyarakat merasa puas. Dalam hal ini kompensasi petugas pemberi layanan publik harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan. Petugas pelayanan di kantor Kecamatan Tamban telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik. Apabila menemui keluhan dari masyarakat pihak kantor Kecamatan Tamban akan menindaklanjuti.

e. Aspek empati di bagian pelayanan kantor Kecamatan Tamban

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan yang sedang diperlukan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instansi publik yang memberikan pelayanan tentu dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang memerlukan layanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik. Terkait dengan sikap empati yang diperlihatkan oleh petugas pelayanan, menurut seorang informan yaitu: “menerangkan dengan sejelas – jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik maupun saran

dengan sepenuh hati sebagai introspeksi untuk layanan yang lebih baik”.

Menurut masyarakat kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan bisa membantu memperbaiki kinerja pelayanan di mata masyarakat.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tamban

Dalam proses pelaksanaan pelayanan umum yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Tamban memiliki beberapa kendala dalam menjalankan proses pelayanan, antara lain :

a. Sumber Daya Aparatur

Proses pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat diperlukan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum terdiri dari 4 orang, yaitu 1 orang seksi pelayanan, 2 orang staff pelayanan, dan 1 orang operator komputer. Dengan adanya keterbatasan jumlah pegawai pada bagian pelayanan sehingga bisa menghambat proses kerja pelayanan publik kepada masyarakat.

b. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang ikut berpengaruh terhadap tugas pelayanan pemerintahan di kantor Kecamatan Tamban adalah kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksud ini adalah kesadaran masyarakat untuk menyiapkan segala persyaratan yang diperlukan untuk melakukan suatu proses pelayanan di kantor Kecamatan, hubungan antara aparat pemerintah dengan masyarakat harus saling mendukung satu sama lain sehingga bisa mencapai sebuah tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak aparat pemerintah itu sendiri.

c. Sarana dan prasarana

Kondisi sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang masih

belum terpenuhi secara baik bagi keperluan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu dan belum ditunjang dengan fasilitas – fasilitas yang memadai untuk menciptakan kenyamanan bagi pemohon layanan. Ruang tunggu yang belum memiliki meja, papan informasi yang belum menyediakan informasi yang terbaru, serta tidak adanya petunjuk alur proses pelayanan yang bisa diikuti masyarakat, tempat sampah, dan toilet khusus untuk pengunjung.

VII. KESIMPULAN

Kantor Kecamatan Tamban memiliki total 12 orang pegawai, dan jumlah petugas pelayanan 4 orang. Ruang pelayanan memiliki meja kerja sedangkan untuk proses pelayanan masyarakat tidak perlu masuk ke dalam ruangan, dan proses pelayanan melalui loket yang terhubung pada ruang pelayanan sehingga masyarakat cukup menunggu proses pelayanan di ruang tunggu. Kantor Kecamatan Tamban masih belum cukup memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum memadai. Fasilitas seperti genset yang tidak tersedia sehingga jika sedang terjadi pemadaman listrik maka proses pelayanan juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak bisa memperoleh pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di kantor Kecamatan Tamban pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan mempunyai peranan penting dalam menyelesaikan urusan administrasi pengguna layanan (masyarakat). Dan informasi yang diberikan juga merupakan hal yang penting agar mampu mempercepat proses pelayanan yang diberikan.

Masyarakat kecamatan Tamban merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bagian pelayanan kantor Kecamatan Tamban dalam aspek kehandalan mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan yang dilakukan oleh masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Daya tanggap pegawai dalam membantu masyarakat yang memerlukan pelayanan khusus

terutama untuk masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.

Empati yang diberikan pihak kantor Kecamatan Tamban yakni dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas – jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai introspeksi untuk layanan yang lebih baik.

Dengan adanya kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh petugas layanan, maka bisa diketahui juga hal apa saja yang perlu dibenahi dalam prosedur pelayanan yang dilakukan. Serta bisa dijadikan evaluasi untuk membenahi aspek apa saja yang diharapkan oleh masyarakat. Karena sasaran utama dalam pelayanan publik merupakan masyarakat yang menggunakan pelayanan kantor Kecamatan Tamban. Selain dari pelayanan publik merupakan hal utama yang diberikan, perlu juga memperhatikan kenyamanan pengguna layanan baik dalam fasilitas maupun hal pendukung yang lain.

VIII. SARAN

Adanya permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang telah dijelaskan, maka penulis berusaha untuk memberikan upaya – upaya untuk mengatasinya sebagai berikut :

- a. Mengadakan program penyuluhan melalui kepala dukuh kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal – hal yang bersangkutan dengan kegiatan pelayanan yang diberikan
- b. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Tamban
- c. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik
- d. Meningkatkan profesionalisme masing – masing pegawai di Kecamatan Tamban

IX. DAFTAR PUSTAKA

Barata, A. A. (2003) Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Kompetindo

Drs. H. Malayu, S. H. (2007) Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta:Gava Media

H.A.S Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju

Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Lukman, S. (2001). Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Jakarta: Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

Lupiyoadi, R. (2004). Manajemen Perusahaan Jasa: Teori dan Praktek. Jakarta: Salemba Empat

Mangkunegara, A. A. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rondakarya

Rahmayanty, N. (2013). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu

Ratminto,d. A. (2016). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rivai, V. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktek. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Robbins, S.P (2005). Manajemen. Jakarta: Erlangga

Sinambela, L.P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik