43076.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG REDEP KABUPATEN BERAU

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

ERNI SUMIATI

NIM. 500894824

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

43076.pdf

Abstract

QUALITY OF THE PUBLIC SERVICES AT THE DISTRICT OFFICE OF TANJUNG REDEB BERAU DISTRICT

Erni Sumiati

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

This research focus is the quality of public services at the District Office of Tanjung Redeb, Berau *District. Purpose and objectives this research is analyze quality of public services at the district of* Tanjung Redeb *and identified supporting factor and obstacle factor implementation of quality public services at the district office of* Tanjung Redeb. *Methods used is descriptive research qualitative, data collection procedures through observation, interview and documentation. Data analysis method used are data reduction, presentation of data and conclusion withdrawal. Public services can be judged from the five dimensions quality of public services according to Zeithaml that is tangible dimension, realibility, responsiviness, assurance and emphaty with some indicators. These research result that indicated the public service that be implemented at the district office of Tanjung Redeb. Yet fully in accordance with five dimensions that services quality, still available indicators which needs to be improved and repaired. Factors supporting this research indicate that cooperation between employees with another, and the inhibiting factor is the lack of employee services at the counter and the lack of officers who directs services to the user community.*

Key words : Public Services, quality, District office

43076.pdf

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG REDEB KABUPATEN BERAU

Erni Sumiati

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Maksud dan tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor kecamatan Tanjung Redeb dan mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriftif kualitatif, prosedur pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pelayanan publik dapat dinilai dari lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml yaitu dimensi *tangible, realibilty, responsiviness, assurance dan emphaty* dengan beberapa indikatornya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan belum sepenuhnya sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut, masih ada indikator-indikator yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Faktor – faktor pendukung hasil penelitian ini menunjukan bahwa adanya kerja sama antara pegawai yang satu dengan lainnya dalam melayani masyarakat dan faktor penghambatnya adalah kurangnya pegawai layanan di bagian loket dan petugas yang mengarahkan kepada masyarakat pengguna layanan

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas, Kecamatan Tanjung Redeb

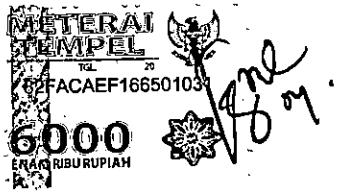
UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik
di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau
adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun
dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan
adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia
menerima sanksi akademik.

Samarinda, Mei 2017

Yang menyatakan



(Erni Sumiati)

NIM. 500894824

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama	:	Erni Sumiati
NIM	:	500894824
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Judul TAPM	:	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada :

Hari/Tanggal	:	Minggu, 30 April 2017
Waktu	:	08.00 – 09.30 Wita

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

	Tanda Tangan
Ketua Komisi Penguji	
Nama : Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si	.....
Penguji Ahli	
Nama : Pheni Chalid, SF, M.A, Ph.D	.....
Pembimbing I	
Nama : Dr. Syahrani, M. Si	.....
Pembimbing II	
Nama : Dr. Ernik Yuliana, S.Pi, MT	.....

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau
Penyusun TAPM	:	Erni Sumiati
NIM	:	500894824
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Hari/Tanggal	:	Minggu / 30 April 2017

Menyetujui :

Pembimbing II	Pembimbing I
Dr. Ernik Yuliana, S.Pi, MT	Dr. Syahrani, M.Si
NIP. 19720715 200501 2 002	NIP. 19620404 198803 1 004

Penguji Ahli

Pheni Chalid, SF, M.A, Ph.D
NIP. 19560505 200012 1 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Terbuka	Direktur Program Pascasarjana
Dr. Darmanto, M.Ed	Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si
NIP. 19591027 198603 1 003	NIP. 19581215 198601 1 009

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji hanyalah milik Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Mandiri (TAPM) ini yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau".** Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, para sahabat, keluarga serta pengikutnya yang tetap istiqomah hingga akhir zaman.

Dalam penyelesaian TAPM ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed Selaku Ketua Bidang Ilmu Administrasi Program Magister Administrasi Publik
3. Ibu Meita Istianda, S.IP, M,Si Selaku Kepala Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Samarinda
4. Bapak Dr. Syahrani, M. Si sebagai Pembimbing I, terima kasih untuk waktu, saran dan kritik serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan TAPM ini.
5. Ibu Dr. Ernik Yuliana, S.Pi, MT selaku Pembimbing II, terima kasih atas waktu, pengarahan, bimbingan dan motivasi serta kesabaran yang diberikan selama penulis menjalani proses bimbingan.
6. Bapak Pheni Chalid, SF, M.A, Ph.D selaku penguji ahli, terima kasih atas kesediannya memberikan bimbingan, saran, kritik serta motivasi dalam proses penyelesaian TAPM ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar pada Program Magister Administrasi Publik UPBJJ-UT Samarinda.

8. Bapak Camat Tanjung Redeb beserta staf yang telah memberikan izin penelitian dan membantu dalam penyelesaian TAPM ini.
9. Ayahanda M. Syukri Sikki dan Ibunda Nur Emi yang telah membesarkanku dengan kasih sayang dan doanya yang selalu mengiringi setiap langkahku, semoga Allah SWT mengabulkan segala doa dan menyayangi kalian seperti kalian menyayangiku.
10. Suamiku Iwan Ardani, SP, ananda M. Rakha Fadilah dan Siti Annida Adzra dengan cinta, kasih sayang dan dukungan kalian adalah motivasi terbesarku.
11. Adik –adikku beserta keluarga yang selalu mendoakan untuk keberhasilanku
12. Rekan-rekan seperjuangan Pokjar Berau, Magister Adminstrasi Publik yang tidak bisa disebutkan satu persatu semoga Allah tetap menjaga persaudaraan ini.
13. Keluarga besar Kantor Lurah Sei Bedungun, sahabat-sahabat penulis, semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.
14. Masyarakat pengguna layanan yang telah membantu dalam penyelesaian TAPM ini.

Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap semoga TAPM yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Aamiin YRA.

Tanjung Redeb, Mei 2017

Penulis

ERNI SUMIATI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	:	Erni Sumiati
NIM	:	500894824
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Tempat/Tanggal Lahir	:	Tanjung Redeb, 11 Juni 1977

Riwayat Pendidikan :

- Lulus SD di Teluk Semanting Tahun 1989
- Lulus SLTP di Tanjung Redeb Tahun 1992
- Lulus SLTA di Tanjung Redeb Tahun 1995
- Lulus S1 STIEM Tanjung Redeb di Tanjung Redeb Tahun 2006

Riwayat Pekerjaan :

- Tahun 1998 s/d 1999 sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau
- Tahun 1999 s/d 2009 sebagai Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau
- Tahun 2009 s/d 2016 sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau
- Tahun 2017 sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum Dan Kesejahteraan Sosial di Kantor Kelurahan Sei Bedungun Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.

Tanjung Redeb, Mei 2017

Erni Sumiati
NIM. 500894824

43076.pdf

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul i
Abstract ii
Abstrak iii
Lembar Pernyataan iv
Lembar Pengesahan v
Lembar Persetujuan TAPM vi
Lembar Persetujuan Unggah Karya Ilmiah vii
Kata Pengantar viii
Riwayat Hidup x
Daftar Isi xi
Daftar Tabel xii
Daftar Gambar xiii
Daftar Lampiran xiv

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 5
D. Kegunaan Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Teori 6
1. Pelayanan Publik 6
2. Jenis Pelayanan Publik 9
3. Pengukuran Indikator Pelayanan Publik 10
4. Kualitas Pelayanan Publik 17
5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik 20
6. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan 24

B. Penelitian Terdahulu 28

C. Kerangka Berpikir 32
D. Fokus Penelitian 34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Desain Penelitian 35
B. Sumber Informan Dan Pemilihan Informan 35
C. Instrumen Penelitian 35
D. Prosedur Pengumpulan Data 37
E. Metode Analisis Data 39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41
A. Deskripsi Objek Penelitian 41
B. Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Redeb 47
1. Dimensi *Tangible* (Berwujud) 47
2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan) 58
3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) 63
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) 66
5. Dimensi *Emphaty* (Empati) 69
6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik 75
7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik 77
C. Pembahasan 79
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 97
A. Kesimpulan 97
B. Saran 99
DAFTAR PUSTAKA 100
LAMPIRAN 103

43076.pdf

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 30
Tabel 3.2 Kisi-kisi untuk Mengukur Kualitas Pelayanan..... 36
Tabel 4.3 Jenis Pelayanan 42
Tabel 4.4 Indikator Kemudahan Pelayanan 47
Tabel 4.5 Indikator Penampilan Pegawai Layanan 49
Tabel 4.6 Indikator Jumlah Pegawai 51
Tabel 4.7 Indikator Kenyamanan Tempat Pelayanan..... 52
Tabel 4.8 Indikator Kedisiplinan Pegawai Layanan..... 55
Tabel 4.9 Indikator Penggunaan Alat Bantu. 57
Tabel 4.10 Indikator Kecermatan Pegawai..... 58
Tabel 4.11 Indikator Standar Pelayanan 59
Tabel 4.12 Indikator Kemampuan Penggunaan Alat Bantu 61
Tabel 4.13. Indikator Keahlian Pegawai Menggunakan Alat Bantu 62
Tabel 4.14 Indikator Tanggapan atau Respon Pegawai..... 63
Tabel 4.15 Indikator Pelayanan Tepat Waktu 65
Tabel 4.16 Indikator Respon Terhadap Keluhan Pengguna Layanan 66
Tabel 4.17 Indikator Jaminan Tepat Waktu. 67
Tabel 4.18 Indikator Jaminan Biaya. 69
Tabel 4.19 Indikator Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan. 70
Tabel 4.20 Indikator Keramahan Pegawai Layanan 72
Tabel 4.21 Indikator Pelayanan Tidak Diskriminatif 73
Tabel 4.22 Faktor Pendukung 75
Tabel 4.23 Faktor Penghambat 77

43076.pdf

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir 34

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tanjung Redeb..... 46

43076.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Pedoman wawancara Kepala Seksi Pelayanan Umum	103
Lampiran 2	Pedoman wawancara Pegawai layanan	106
Lampiran 3	Pedoman wawancara Masyarakat pengguna layanan	109
Lampiran 4	Pedoman Observasi	112
Lampiran 5	Hasil wawancara Kepala Seksi Pelayanan Umum	115
Lampiran 6	Hasil wawancara Pegawai layanan	120
Lampiran 7	Hasil wawancara Masyarakat pengguna layanan	124
Lampiran 8	Hasil observasi	161
Lampiran 9	Dokumentasi	165
Lampiran 10	Surat Ijin Penelitian	
Lampiran 11	Surat Keterangan telah melakukan Penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi baik itu organisasi massa maupun negara (Moenir, 2001).

Pelayanan dan jasa publik *(public services)* meliputi segala aspek kehidupan masyarakat yang dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perizinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal, dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan tempat di tempat pemakaman umum (TPU). Sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, Indonesia dicirikan dengan menganut pelayanan publik yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Oleh karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di

Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Izin Mengemudi (SIM), paspor, dan lain-lain.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan, Pemerintah Kabupaten Berau senantiasa terus berupaya meningkatkan kemampuan dan pembinaan moral penyelenggara pemerintah agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat dan tepat dengan biaya terjangkau yang berpegang pada prinsip profesionalisme, transparan, akuntabilitas, efisiensi, dan efektif serta responsif terhadap aspirasi masyarakat tanpa kecuali.

Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah yang dipimpin oleh camat yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Dasar pembentukan Kecamatan Tanjung Redeb adalah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau dan Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau.

Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, guna mewujudkan dan percepatan peningkatan pelayanan publik dalam rangka merespon dinamika perkembangan pemerintahan daerah.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Lambatnya pelayanan yang disebabkan oleh kurangnya petugas dalam memberikan pelayanan, penumpukan tugas pada satu orang mengakibatkan berbagai macam keluhan masyarakat yang belum merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih sangat rendah. Berdasarkan uraian tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb".

B. Perumusan Masalah

Pertanyaan penelitian yang akan dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjung Redeb?

2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjung Redeb?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjung Redeb.
2. Menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

D. Kegunaan Penelitian

1. Diketahuinya kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjung Redeb
2. Sebagai acuan kebijakan dan bahan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Berau dalam hal ini di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam rangka pelayanan publik.
3. Untuk Universitas Terbuka, diharapkan dapat memberikan masukan dan pengembangan ilmu pengetahuan pada Program Magister Administrasi Publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya. Sehingga dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik sebagaimana di kemukakan oleh Mahmudi (2005) adalah:

> Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik ialah instansi pemerintah yang meliputi: satuan kerja, departemen, lembaga pemerintah non departemen, BUMN, BHMN, BUMD, dan instansi lainnya, baik pemerintah Pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan-badan.

Menurut Raminto dan Atik Septi Winarsih (2007) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah:

> Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha

> Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan persturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah 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.

Lebih lanjut tentang pelayanan umum yang dikemukakan Monier (2001):

> Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya".

Dalam pengertian pelayanan publik tersebut diatas, secara konkrit diutarakan beberapa hal sebagai berikut.

a. Pelayanan itu merupakan salah satu tugas utama dari aparatur pemerintah, dalam hal ini disebut dengan "pemberi pelayanan publik" yaitu pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
b. Objek yang dilayani, dalam hal ini disebut dengan "penerima

pelayanan publik" yaitu orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

c. Bentuk pelayanan itu adalah pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, berupa barang dan jasa yang sesuai dengan kepentingan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari definisi diatas dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus ada upaya-upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Selanjutnya Agung Kurniawan (Kurniawan, 2005) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut.

> "Pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga Negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011) pengertian pelayanan publik adalah:

> "Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan'.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik diatas diatas dapat disimpulkan bahwa

pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ataupun lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan perundang-undangan. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Tanjung Redeb.

2. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif
   Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan
b. Pelayananan Barang
   Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
c. Pelayanan Jasa
   Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (2004) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatanjembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Melihat dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb adalah termasuk dalam kategori pelayanan administrasi, pelayanan jasa dan pelayanan pemerintahan.

3. Pengukuran Indikator Pelayanan Publik

Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria pelayanan. Lembaga Administrasi Negara mengemukakan untuk penyediaan pelayanan yang berkualitas harus memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kualitas pelayanan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003), kriteria-kriteria pelayanan sebagai berikut.

a. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.

b. Realibilitas, meliputi konsistensi dari kinerja tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan.

c. Tanggung jawab dari petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan ukuran waktu, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.

d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan tidak hanya telepon atau internet.

f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.

g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang.

h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperoleh dan" penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha untuk membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercaya, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap.

j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.

k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang " diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.

n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

a. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik nomor 25 Tahun 2009 adalah :

a. Kepentingan umum
b. Kepastian hukum
c. Kesamaan hak
d. Keseimbangan hak dan kewajiban
e. Keprofesionalan
f. Partisipatif
g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif
h. Keterbukaan
i. Akuntabilitas
j. Fasilitas dan perlakuan khusu bagi kelompok rentan

k. Ketepatan waktu
l. Kecepatan, Kemudahan dan keterjangkauan

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
b. Kejelasan. 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan dalam proses pelaksaaan pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilakukan oleh penyelenggara pelayananan dan menjadi pedoman bagi pengguna layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat masyarakat

pengguna layanan atas kinerja yang dilaksanakan penyedia layanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

a. Prosedur pelayanan
b. Waktu penyelesaian
c. Biaya Pelayanan
d. Produk Pelayanan
e. Sarana dan prasarana
f. Kompetensi petugas pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menerapkan standar pelayanan dengan menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman yang dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah. Komponen standar pelayanan yang dikutip dari Undang-Undang tentang Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi sebagai berikut :

a. Dasar hukum
b. Persyaratan
c. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
d. Jangka waktu penyelesaian
e. Biaya/ tarif pelayanan
f. Produk pelayanan
g. Sarana, prasarana dan / atau fasilitas
h. Kompetensi pelaksana pelayanan
i. Pengawasan *internal*
j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
k. Jumlah pelaksana
l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan
n. Evaluasi kinerja pelaksana

Menurut Mahmudi (Mahmudi, 2005) bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
d. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Indikator tersebut tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dalam penilaian dan evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki

standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Dengan memiliki standar pelayanan diharapkan dapat memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan dan menjadi alat untuk mengukur kualitas pelayanan serta sebagai alat monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (1999) bahwa definisi-definisi kualitas yang pernah dilontarkan oleh guru-guru kualitas seperti ; Juran, Crosby, Deming, dan Taguchi sungguh tidak ada satupun yang paling sempuma. Akan tetapi defenisi-defenisi tersebut merupakan usaha mereka untuk menunjukkan bahwa setiap orang memerlukan definisi operasional mengenai kualitas. Oleh karena itu, setiap orang seperti pelayanan publik harus mendefenisikan kualitas berdasarkan tujuan, harapan dan karakteristik penggunanya masing-masing seperti misalnya, Sulistyo - Basuki (SPP4, 1998) mengatakan bahwa kualitas artinya cocok untuk keperluan, quality is fitness for purpose. Sedangkan menurut Goetsh dan Davis (sugiarto, 1998) menyebutkan kualitas ada kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi

para penerima pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut buruk.

Menurut Fandy Tjiptono (2007) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah "Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu."

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda tergantung pada saat mana kualitas pelayanan tersebut diterima, karena pada saat yang lain kemungkinan pelayanan yang sama dianggap tidak berkualitas. Oleh karena itu kesepakatan terhadap kualitas pelayanan sangat sulit untuk dicapai, dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan dan kemudahan

penerima pelayanan dan pemberi pelayanan didalam menilai kualitas pelayanan. Pada dasarnya penilaian kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Apabila kenyataannya pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan maka pelayanan tersebut dapat sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan berbagai manfaat, diantara hubungan antara masyarakat sebagai penerima pelayanan dan organisasi sebagai pemberi pelayanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar terciptanya persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan.

Dengan demikian kualitas dapat diartikan berbeda-beda dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah kualitas itu dipakai. Meski tidak ada definisi mengenai kualitas yang dapat diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan yakni adanya unsur-unsur sebagai berikut : a. kualitas dimaksudkan untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan pengguna; b. kualitas meliputi produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan; c. kualitas adalah suatu kondisi yang selalu berubah. Dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena jasa (layanan) yang dianggap berkualitas pada saat sekarang akan dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut, dengan demikian kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dengan terpenuhinya kepuasan publik dalam menerima pelayanan yang

berhubungan dengan produk, barang, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Van looy dalam Hardiyansyah (2011), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat apabila :

a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas
d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi

Tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik agar dapat mengukur sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan diukur dari 5 dimensi kualitas yang digunakan sebagai kriteria yang harus diperhatikan dalam perbaikan pelaksanaan pelayanan publik, dimana masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Bukti langsung), terdiri atas indikator :
    1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan sebagai suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang yang merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Dengan

berpenampilan menarik sebagai salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan yaitu lingkungan pelayanan yang harus bersih, tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan merasa nyaman dalam menerima pelayanan
3) Kemudahan dalam proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di tempat pelayananan, kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai.
4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, disiplin dalam melayani pengguna layanan dengan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
5) Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan seperti perangkat komputer, printer.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan) terdiri dari indikator :

1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
2) Memiliki standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur

pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu yang tersedia dalam pelayanan sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukakn proses pelayanan.

c. Dimensi *Responsiviness* (Kepekaan / daya tanggap), terdiri atas indikator :

1) Merespon setiap pelanggan sangat diperlukan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon yang baik kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan yang cepat dan tepat yang dieberikan sesuai keperluan pengguna layananan

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, sehingga pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan, setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan yang biasanya terjadi ketika pelanggan tidak menerima pelayanan yang baik.

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

1) Jaminan tepat waktu pelayanan yang sangat diperlukan oleh

pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan

2) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dan tercantum pada standar pelayanan publik.

e. Dimensi *Emphaty* (Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan), terdiri atas indikator :

1) Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan, sebagai petugas pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, pengguna layanan akan merasa dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun

3) Tidak diskriminasi kepada pengguna layanan, penyedia layanan dalam hal ini petugas yang memberikan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan kepada pengguna layanan, semua harus dilayani sesuai nomor antrian yang disediakan.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dengan menyapa dan tersenyum kepada pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan.

Konsep yang dikemukan oleh beberapa pendapat diatas berlaku secara umum bagi semua organisasi, namun dalam penelitian ini tidak semua ukuran-

ukuran tersebut diambil untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb disebabkan oleh keterbatasan waktu dan biaya, sehingga peneliti hanya mempergunakan sebahagian dari beberapa pendapat tersebut. yang menurut peneliti merupakan hal-hal yang sangat penting diperhatikan dalam pelenggaraan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tanjung Redeb. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *Tangible* (berwujud), *Realibity* (Kehandalan), Responsiviness (Respon/ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati).

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala aspek yang dilakukan oleh organisasi akan baik pula. Menurut Kasmir (2006) Faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

> "Faktor utama yang memnpengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka".

Menurut Moenir (2001), faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan umum yang yaitu :

1. Faktor Kesadaran;
2. Faktor Aturan, terdiri dari kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, dan disiplin dalam

pelaksanaan;

3. Faktor Organisasi, terdiri dari sistem, prosedur dan metode;
4. Faktor Pendapatan, terdiri dari kebutuhan fisik minimum dan kebutuhan hidup minimum;
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan;
6. Faktor Sarana Pelayanan, terdiri dari sarana kerja dan fasilitas Pelayanan.

Selanjutnya menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2003), kendala dan tantangan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.

   Seberapa banyak kontak yang dilakukar pelanggan dengan sistem pelayanan (termasuk didalamnya para petugas pelayanan dan peralatan pelayanan) dan bagaimana bentuk dari kontak tersebut.

2. Variasi Pelayanan

   Dalam memberikan suatu pelayanan yang prima kepada para pelanggan dapat dikembangkan suatu variasi pelayanan dari jenis pelayanan. Pengembangan variasi pelayanan dapat dilakukan dengan menjalin kerjasama dengan organisasi lain penyedia jasa/layanan diharapkan karena sering sekali dihadapkan pada mekanisme yang berbelit-belit dan tidak seperti yang diharapkan.

3. Para Petugas Pelayanan

   Petugas pelayanan memegang peranan penting dalam pelayanan. Pertanyaan pokok yang berkaitan dengan petugas yang terlibat dalam

pelayanan antara lain : 1) berapa banyak orang yang diperlukan, 2) bagaimana perbandingan antara pegawai yang langsung berhadapan dengan pelanggan dan pegawai yang bekerja dibelakang layar, 3) apa saja keterampilan yang harus dimiliki, dan 4) bagaimana prilaku yang diharapkan dari pegawai tersebut kepada pelanggan.

4. Struktur Organisasi, adalah organisasi beserta bagian-bagian yang ada didalamnya yang bekerjasama untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan. Untuk merancang suatu sistem pelayanan yang baik, maka selanjutnya perlu diketahui berapa banyak bagian organisasi yang diperlukan.
5. Informasi

   Era informasi dan komunikasi global telah tiba dan kita tidak bisa menghindar. Untuk mengembangkan suatu desain pelayanan prima, informasi menjadi aspek yang sangat menentukan. Oleh karena itu, pihak penyedia pelayanan perlu mengidentifikasikan informasi apa saja yang mendukung usaha dan dari mana dapat diperoleh.
6. Permintaan dan penawaran tidak dapat dilepaskan dari sesuatu yang bergerak dalam bidang produksi barang maupun jasa. Oleh karena itu, diperlukan suatu upaya pengaturan agar dapat melayani semua permintaan konsumen dari berbagai lapisan. Hal pokok yang harus diperhatikan adalah: 1) sejauhmana pengetahuan yang diperlakukan mengenai pola-pola permintaan pelanggan, 2) apa strategi yang perlu dijalankan untuk mempengaruhi permintaan pelanggan, 3) seberapa

jauh kita dapat menangani permintaan dan penawaran yang turun naik secara teratur.

7. Prosedur, dimaksud disini adalah proses pemberian pelayanan sejak sebelum pelanggan melakukan transaksi, pada saat berinteraksi dan sesudah berinteraksi.
8. Ketidak percayaan publik terhadap kualitas pelayanan, dalam hal pelayanan pemerintah karena kentalnya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) pada masa lalu yang hingga sekarang belum teratasi. Secara internal adanya KKN menyebabkan redistribusi kewenangan dilingkungan birokrasi sulit dilakukan. Kondisi ini juga membuat beberapa komponen masyarakat atau sebagai besar masyarakat yang merasa tidak memiliki peluang untuk KKN menjadi apatis, masa bodoh dan pasif terhadap kontrol manajemen pelayanan pemerintah.

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

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

layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011), terdapat factor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan yang bekaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimannya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, informasi, prosedur, sarana pelayanan serta pengalaman pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

1. Riswan Novandy, 2009. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun.

   Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriftif, dan hasil analisis diketahui bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun sudah cukup

memuaskan. Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan prioritas perlu adanya kejelasan prosedur pelayanan publik, adanya transparansi biaya, adanya kepastian waktu penyelesaian urusan sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan lagi karena ada standar minimalnya.

2. Agusalim, 2006. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekanbaru.

   Hasil analisis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik belum terselenggara dengan baik, hal ini terbukti dari antrian yang lama dan tidak teratur dan belum sesuainya waktu penyelesaian produk dengan standar yang ada, petugas masih melak ukan pungutan diluar biaya yang ditentukan dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru.

3. Wahyu Kuncoro, 2006. Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo.

   Perda Pelayanan Publik diterjemahkan melalui Program Pelayanan Prima sebagai bentuk pelayanan kepada pelanggan melebihi daripada yang mereka harapkan, pada saat mereka membutuhkan dengan cara yang mereka inginkan, namun demikian tindak lanjut sinkronisasi di lapangan menemui masalah dalam hal pendanaan, keterbatasan Sumber Daya Manuasia dan kesejahteraan pegawai.

4. Nila Agustina Zen, 2016. Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan (Studi Pada Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kabupaten Lampung Timur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan

dan Izin Gangguan).

Hasil dari penelitian tersebut menunjukan bahwa Kinerja Aparatur pelayanan publik yang tidak baik karna masih terdapat diskriminasi terhadap masyarakat, pegawai mendahulukan kerabat atau kenalannya dalam proses pengurusan perizinan.

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Penulis	Metode Penelitian	Kesimpulan
1.	Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagaian Adminstrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun	Riswan Novandy (2009)	Metode Penelitian Deskriftif	Secara umum menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan, namun demikian ada beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan dalam penyelenggaraan.
2.	Kualitas Pelayanan	Agusalim	Metode	Hasil analisis

	Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Pekan Baru	(2006)	Penelitian Kualitatif	menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik belum terselenggara dengan baik, hal ini terbukti dari antrian yang lama dan tidak teratur dan belum sesuainya waktu penyelesaian produk dengan standar yang ada.
3.	Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo	Wahyu Kuncoro (2006)	Metode Penelitian Deskriftif Kualitatif	Perda Pelayanan Publik diterjemahkan melalui Program Pelayanan Prima sebagai bentuk pelayanan kepada pelanggan melebihi

				daripada yang mereka harapkan, pada saat mereka membutuhkan dengan cara yang mereka inginkan
4.	Analisis Kinerja Aparatur Pelayanan Publik	Nila Agustina Zen (2016)	Metode Penelitian Deskriftif Kulitatif	Hasil dari penelitian tersebut menunjukan bahwa Kinerja Aparatur pelayanan publik yang tidak baik karna masih terdapat diskriminasi terhadap masyarakat.

C. Kerangka Berpikir

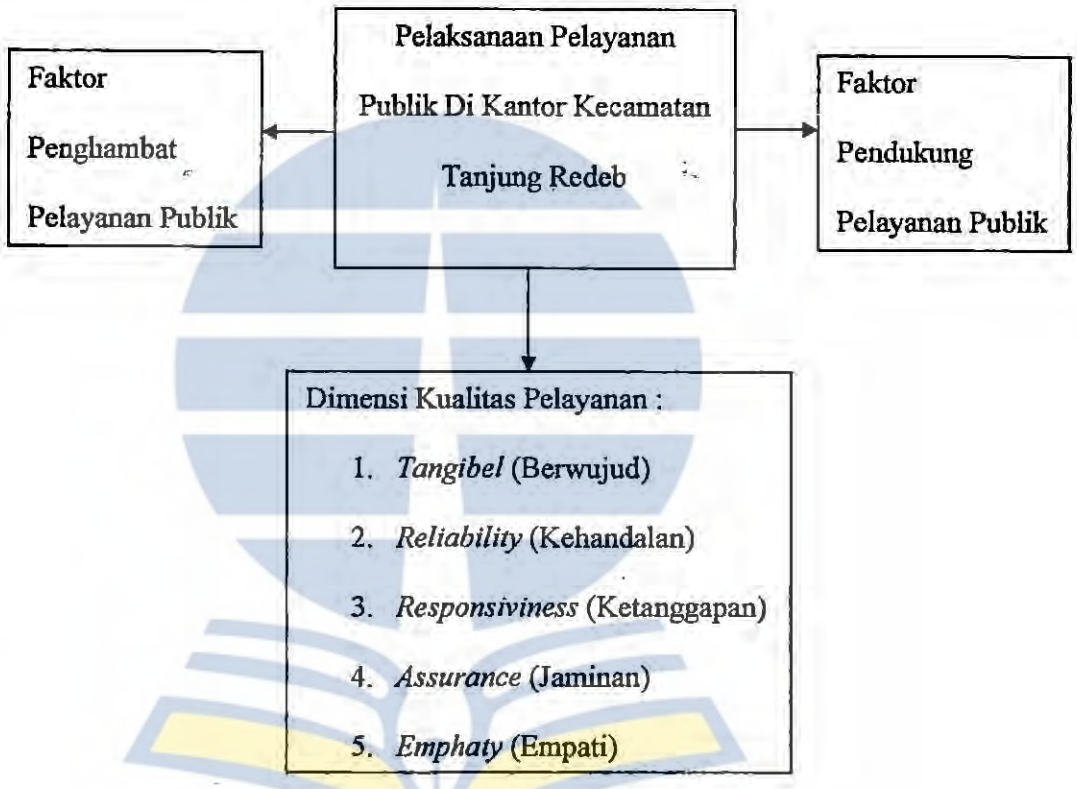
Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan

berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Tapi pada kenyataannya masih banyak masalah terkait kualitas pelayanan publik sehingga masih kurang dari yang diharapkan oleh masyarakat atau pengguna layanan.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik dalam hal ini Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, perlu dianalisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, kehandalan pegawai, daya tanggap dan jaminan pelayanan.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya yang memadai, ketanggapan(*responsiviness*) dengan melayani secara cepat dan tepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan serta empati (*emphaty*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu sumber daya manusia dan kesadaran aparat, faktor organisasi / lembaga, keterampilan pegawai. Maka proses pengukuran kualitas

pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

D. Fokus Penelitian

Masalah dalam penelitian kualitatif dinamakan fokus. Penetapan fokus dalam penelitian sangat penting karena untuk membatasi studi dan mengarahkan pelaksanaan suatu pengamatan. Fokus dalam penelitian kualitatif sifatnya abstrak, artinya dapat berubah sesuai dengan latar belakang penelitian. Memfokuskan dan

membatasi pengumpulan data dapat dipandang sebagai kemanfaatannya sebagai reduksi data.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan publik yang diukur dari tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu : *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empaty).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Tanjung Redeb yang terletak di Jalan Pulau Sambit Kelurahan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pelayanan Umum, satu orang pegawai pelayanan di kantor Kecamatan Tanjung Redeb, dan 22 orang dari masyarakat pengguna layanan.

C. Instrumen Penelitian

Tabel 3.2 : Kisi – Kisi Instrumen yang diperlukan untuk mengukur Kualitas Pelayanan

Variabel Penelitian	Sumber	Fokus	Indikator	No. item instrumen
Pelayanan Publik	Kepala Seksi Pelayanan Umum, Pegawai Pelayanan	*Tangibel*	- Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan - Jumlah pegawai yang memberikan pelayanan - Kenyamanan tempat	1, 2, 3, 4, 5, 6

	dan Masyarakat pengguna layanan		dalam proses pelayanan - Kemudahan dalam memberikan pelayanan - Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan - Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan	
		Reliability	- Kecermatan pegawai dalam memberikan layanan - Memiliki standar pelayanan yang jelas - Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu - Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu	7, 8, 9, 10
		Responsiviness	- Respon pegawai terhadap pengguna layanan - Pelayanan dengan cepat dan tepat - Pelayanan dengan tepat waktu - Respon keluhan pengguna layanan	11,12. 13,14
		Assurance	- Jaminan tepat waktu dalam pelayanan - Jaminan biaya dalam pelayanan	15, 16
		Emphaty	- Mendahulukan kepentingan pengguna layanan - Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun - Tidak diskriminasi - Penggunaan nomor antrian	17, 18, 19, 20

	Kasi Pelayanan Umum Dan Pegawai Pelayanan	Faktor Pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan public di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb	- Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik - Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik	21, 22

D. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik sebagai berikut.

1. Observasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan langsung. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik dari pegawai kantor kecamatan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam melakukan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, memiliki standar pelayanan atau tidak dan mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Tanjung Redeb yang dilakukan oleh pegawai kepada masyarakat.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian, misalnya foto kondisi ruang pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, Peraturan Bupati Berau tentang strukur organisasi kecamatan dan kelurahan.

E. Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif yang bertujuan menggambarkan fenomena tertentu secara lebih konkret dan terperinci. Analisis data ini digunakan karena kemampuannya untuk menggali informasi secara luas, terperinci, dan mendalam mengenai fenomena sosial tertentu.

Analisis data dalam penelitian melalui tiga tahap sebagai berikut (Miles dan Hubermen, 1992):

1. Reduksi Data

   Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan data primer dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti, kemudian selanjutnya membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan dibahas secara rinci maka selanjutnya diambil kesimpulan yang digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Wilayah Kecamatan Tanjung Redeb sebagai ibukota Kabupaten Berau menempati ruang wilayah seluas 23,76 km², terdiri dari 6 (enam) Kelurahan. Dengan batas - batas kecamatan, yaitu :

1. Utara : Kecamatan Gunung Tabur
2. Timur : Kecamatan Sambaliung
3. Selatan : Kecamatan Gunung Tabur
4. Barat : Kecamatan Teluk Bayur

Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah yang dipimpin oleh Camat yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Kampung dan Kelurahan. Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki Visi :

"PEMBANGUNAN YANG TERKOORDINASI DAN PELAYANAN PRIMA"

Pembangunan Yang Terkoordinasi, tidak terjadinya tumpang tindih program antar intern instansi yang berlokasi di Kecamatan Tanjung Redeb.

Pelayanan Prima, suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di bidang Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan yang dilakukan secara cermat, cepat dan tepat, baik dari segi waktu, persyaratan dan prosedur serta ketentuan

maupun peraturan yang berlaku, sehingga dapat membeikan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan publik.

Kantor Kecamatan Tanjung Redeb telah menetapkan misi yang diembannya, adalah sebagai berikut.

a. Mengembangkan Potensi Sumber Daya Manusia sesuai kebutuhan.

b. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan program-program pembangunan.

c. Meningkatkan system perencanaan pembangunan.

d. Meningkatkan kualitas SDM pada aparat pemerintah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

e. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemenuhan sarana dan fasilitas kerja yang menunjang.

f. Menjalin kerjasama yang baik dengan aparat lintas Sektoral maupun aparat Kelurahan.

g. Mendayagunakan motivasi kerja pegawai untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat

Kantor Kecamatan Tanjung Redeb yang mempunyai tugas pelayanan sebagaimana daftar tabel dibawah ini :

Tabel 4.3 : Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

NO	PELAYANAN NON PERIZINAN	NO	PELAYANAN PERIZINAN
1	Surat Akte Jual Beli	1	Surat Rekomendasi Izin Keramaian

2	Surat Pelepasan dan Pembebasan Penguasaan Atas Tanah	2	Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
3	Surat Pindah	3	Surat Rekomendasi Galian C
4	Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	4	Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Tower
5	Surat Keterangan Ahli Waris	5	Surat Rekomendasi Rumah Ibadah
6	Surat Pengantar Catatan Kepolisian	6	Surat Rekomendasi Nikah (Apabila Pelaksanaan Kurang dari 10 hari)
7	Surat Keterangan Domisili Organisasi Masyarakat	7	Surat Rekomendasi Izin Tempat Usaha (SITU)
8	Surat Keterangan Domisili Partai Politik	8	Surat Rekomendasi Mendirikan PAUD / Taman Kanak – Kanak (TK)
9	Surat Keterangan Tidak Dicabut Hak Pilih / Tidak Menjalani Pidana	9	Surat Rekomendasi Mendirikan Pendidikan Formal
10	Surat Keterangan Tidak Mampu untuk Berobat dan Biaya Pendidikan		
11	Legalisasi Permohonan Bantuan Musibah Kebakaran		
12	Perekaman Data Kartu Tanda Penduduk Elektronik		

Dasar pembentukan Kecamatan Tanjung Redeb adalah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau dan Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Berau.

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan. Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dilakukan berdasarkan pemetaan

pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik kecamatan dan/atau kebutuhan masyarakat pada kecamatan yang bersangkutan dan ditetapkan dengan Peraturan Bupati, berpedoman pada peraturan pemerintah. Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kecamatan di bidang pengelolaan kesekretariatan yang meliputi administrasi penyusunan program, administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan dan administrasi keuangan untuk mendukung kelancaran tugas dan kegiatan Kecamatan dengan memberikan pelayanan administrasi kepada satuan organisasi Kecamatan. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris, dalam melaksanakan tugas, Sekretaris membawahi : Sub Bagian Penyusunan Program, Keuangan dan Aset dan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Camat di bidang pemerintahan yang meliputi pelaksanaan dan pelayanan administrasi pemerintahan umum dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan kelurahan.

Seksi Ketenteraman dan Ketertiban mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Camat di bidang ketenteraman dan ketertiban yang meliputi pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan dan pembinaan ketenteraman dan ketertiban, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan ideologi serta pembinaan Polisi Pamong Praja.

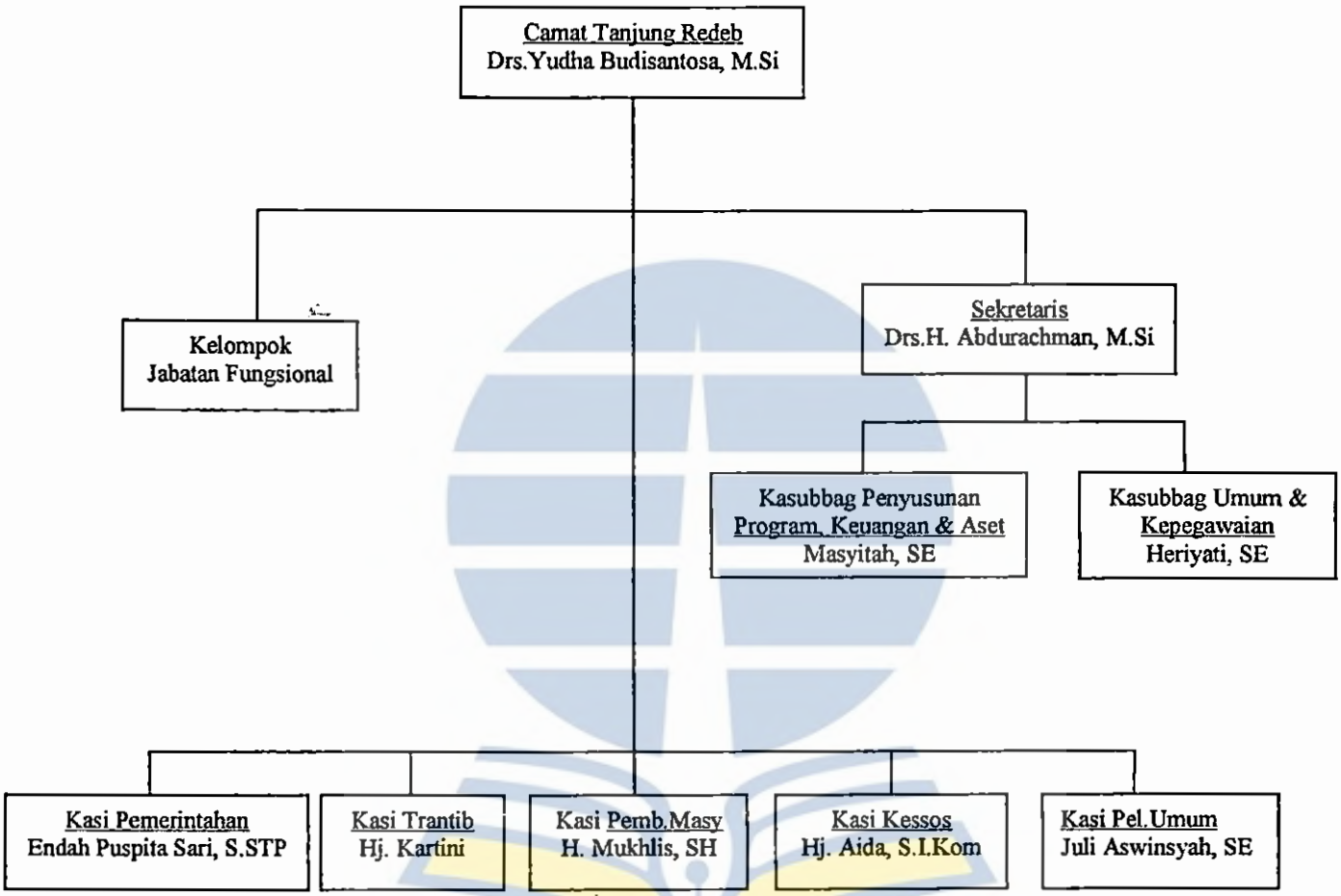
Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Camat di bidang pemberdayaan masyarakat yang meliputi pelaksanaan, koordinasi dan fasilitasi pembangunan dan

perekonomian, mengadakan pembinaan masyarakat dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan membuat laporan pembangunan di wilayah Kecamatan.

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Camat di bidang pelayanan umum dan kesejahteraan sosial yang meliputi pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi kegiatan pembinaan di bidang sosial, agama, kesehatan masyarakat, olah raga, generasi muda, keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan.

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Camat di bidang pendidikan dan kebudayaan yang meliputi pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, pembinaan, pengawasan terhadap kurikulum pendidikan serta pembinaan kebudayaan.

Dan sebagai pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Berau, maka dikeluarkan Peraturan Bupati Berau Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan.



Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

Sumber : Rencana Strategik Kecamatan Tanjung Redeb 2016-2021

B. Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Redeb

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi ini merupakan penampilan fasilitas fisik, personal, peralatan dan media komunikasi dalam pelayanan. Apabila dimensi ini telah dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan baik, maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasaan terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, tetapi demikian pula sebaliknya apabila dirasakan oleh masyarakat kurang baik, maka masyarakat juga akan menilai kurang baik terhadap kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dapat diukur melalui indikator sebagai berikut.

a. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih baik. Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Kecamatan Tanjung Redeb telah memberikan kemudahan kepada pengguna layanan yang datang dengan menyampaikan atau menanyakan keperluan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan merasakan kemudahan yang ditunjukkan dengan beragam jawaban dari masyarakat tersebut.

Tabel 4.4 : Indikator Kemudahan dalam proses pelayanan

Pertanyaan 1 : Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?

Informan	Hasil wawancara
Ahmad Safwan	Iya, sangat baik
Gusti dan Mahayuddin	sangat memudahkan/sangat mempermudah
Sutarto	dalam memberikan pelayanan cukup mudah
Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Iya, pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dengan cepat, tepat dan tidak bertele-tele
Masyarakat	- Iya, sangat membantu - Ya, memberikan kemudahan dan cepat - Dalam batas yang wajar sudah cukup baik

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan, sehingga pengguna layanan tidak merasa kebingungan dalam menyelesaikan keperluannya di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

b. Penampilan Pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan dalam melayani pengguna

layanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb. Penampilan pegawai layanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah berpenampilan rapi, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan.

Tabel 4.5 : Indikator Penampilan Pegawai dalam melayani pengguna layanan

Pertanyaan 2 : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan?

Informan	Hasil wawancara
Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Iya, sebab penampilan merupakan bentuk citra diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi antara individu dengnan kualitas individu lainnya, tampil menarik bagi pegawai yang memberikan pelayanan merupakan kunci utama agar orang lain merasa nyaman, betah dan senang dengan penampilan diri yang enak dipandang mata

Ahmad Safwan	Berpenampilan rapi dan memuaskan, rapi dan bersih, sopan santun dan ramah lingkungan
Gusti	Sudah sangat rapi
Rakhmad Kartono	Rapi, cakap dalam berkomunikasi
Sri	Rapi, bersih dan ramah
Anwar	Penampilan sangat bagus
Mahayuddin	Cantik, rapi dan menarik
Adinda	Bersih dan rapi
Sutarto	Rapi dan ramah
Masyarakat	- Penampilan pegawai layanan biasa saja dan wajar - Sudah rapi, baik, sopan, bagus

Penampilan sangat berpengaruh dalam proses pelayanan sehingga tercipta kesan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan, dengan berpenampilan rapi, sopan dan pantas tujuan untuk menciptakan kualitas yang lebih baik dalam pelayanan akan mudah

terwujud.

c. Jumlah Pegawai yang memberikan pelayanan

Pegawai yang memberikan pelayanan agar tidak terjadi antrian yang panjang sudah seharusnya dipenuhi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb. Berdasarkan apa yang peneliti lihat pada saat melakukan penelitian, pegawai pelayanan hanya satu orang saja dengan status Pegawai Tidak Tetap (PTT). Dan hasil wawancara peneliti dengan informan sebagai berikut.

Tabel 4.6 : Indikator Jumlah Pegawai yang memberikan pelayanan

Pertanyaan 3 : Menurut anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?

Informan	Hasil Wawancara
Masyarakat	- Minimal dua orang - Tiga orang - Empat orang - Lima orang - Enam Orang - Secukupnya
Lukas Ateng	Tergantung kebutuhan
Titin	Tidak tau berapa

Mba Devi, Petugas layanan	Perlu ditambah lagi pegawai layanan paling tidak tiga orang
Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Minimal empat orang, satu orang tenaga informasi dan tiga orang petugas layanan

Jumlah pegawai layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan sangat diperlukan agar tidak terjadi antrian yang panjang sehingga mengakibatkan kejenuhan pengguna layanan yang mengurus keperluan di kantor Kecamatan Tanjung Redeb yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

d. Kenyamanan tempat pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat diperlukan dan mempengaruhi kualitas dalam proses pelayanan bagi pengguna layanan. Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb tempat pelayanan yang digunakan secara umum sudah terlihat nyaman dan tertata dengan baik dan rapi, hanya saja ruangannya masih perlu pendingin lagi. Sebagaimana hasil wawancara berikut.

Tabel 4.7 : Indikator Kenyamanan tempat pelayanan

Pertanyaan 4 : Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?

Informan	Hasil wawancara
Mba Devi, petugas layanan	Iya sudah nyaman, cuman ruangannya masih perlu ditambah AC, soalnya kalau orang banyak berurusan jadinya gerah
Titin	Ruangannya bersih
Safwan	Sangat bersih dan tanaman-tanaman bunga yang indah
Mahayuddin	Tempat pelayanannya sangat nyaman dan lengkap dengan fasilitas uang dibutuhkan oleh pengguna layanan
Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Iya, seseorang akan merasa senang kalau merasa tempat tersebut nyaman dengan tersedianya fasilitas yang membuat orang betah dan tidak bosan dalam menunggu proses pelayanan

Masyarakat	- Bersih dan asri - Baik - Sangat bersih dan ramah lingkungan - Bagus - Sangat bagus dan tertata rapi - Cukup bersih - Rapi dan nyaman - Nyaman dan bersih - Bersih dan rapi - Kondisi kondusif sehingga masyarakat merasa nyaman - Kondisi lingkungannya sudah tertata bagus tetapi harus ditambah pepohonan biar kelihatan indah
Suwarno	Nyaman dan aman
Gusti	Kurang adanya pepohonan dan penghijauan

Kenyamanan tempat pelayanan harus menjadi perhatian sehingga masyarakat yang akan menggunakan jasa layanan akan merasa nyaman dan senang, hal ini juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diharapkan.

e. Kedisiplinan Pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan baik itu disiplin hadir tepat waktu, disiplin dalam melayani sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai sehingga menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung tujuan yang akan dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap pengguna layanan yang datang di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, sebagian besar mereka mengungkapkan bahwa sudah cukup baik disiplinnya.

Tabel 4.8 : Indikator Kedisiplinan Pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Pertanyaan 5 : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?

Informan	Hasil wawancara
Titin	Serius menangani

Anwar	Kedisiplinannya bagus
Safwan	Kedisiplinannya sangat baik
Masyarakat	- Sangat disiplin - Sangat baik - Sudah baik - Sopan dan baik - Cukup
Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan sangatlah penting, dengan sikap tersebut menunjukkan seorang pegawai sadar, mau dan bersedia untuk taat dn tunduk terhadap aturan
Gusti	Sangat kurang disiplin dalam hal waktu

Disiplin merupakan karakter yang harus dimiliki seorang pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

f. Penggunaan alat bantu

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan publik sangat diperlukan dan mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Alat bantu berupa perangkat komputer dan buku register pencatatan surat-surat dan alat bantu lainnya yang mendukung pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, sebagaimana hasil wawancara berikut.

Tabel 4.9 : Indikator Penggunaan alat bantu

Pertanyaan 6 : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?

Informan	Hasil wawancara
Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu berupa perangkat komputer dan buku pencatatan register
Masyarakat	Menggunakan alat bantu berupa perangkat komputer dan printer

Penggunaan alat bantu sangat penting dan memudahkan bagi pengguna layanan maupun pegawai layanan dalam proses pelayanan.

2. **Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan dalam proses pelayanan sangat penting bagi pegawai pelayanan dalam melayani pengguna layanan dan juga mempangaruhi kualitas pelayanan. Jika pegawai layanan tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan menimbulkan pekerjaan baru yang mengakibatkan ketidaknyaman pengguna layanan, dan menimbulkan penilaian yang kurang baik terhadap pegawai layanan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pegawai layanan Kantor Camat Tanjung Redeb sudah cukup cermat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.10 : Indikator Kecermatan Pegawai dalam melayani penggna layanan

Pertanyaan 7 : Bagaimana kecermatan pegawai ketika melayani anda dalam proses pelayanan ?

Informan	Hasil wawancara
Gusti	Sangat cermat dalam pelayanan
Safwan	Memperhatikan berkas-berkas yang disetor ke pegawai

Dengan demikian kecermatan dalam proses pelayanan sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan pengguna layanan harus bolak-balik dan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

b. Memiliki Standar Pelayanan

Kantor Kecamatan Tanjung Redeb belum memiliki secara lengkap Standar Pelayanan seperti yang dimaksud dalam Undang – Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009. Namun demikian Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) beberapa surat –surat keterangan yang merupakan produk dari Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

Tabel 4.11 : Indikator Standar Pelayanan

Pertanyaan 8 : Menurut anda, apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memilki Standar Pelayanan yang jelasa dalam melakukan proses pelayanan ?

Informan	Hasil wawancara
Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Standar Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan belum lengkap

Hasil wawancara peneliti kepada masyarakat pengguna

layanan menyatakan bahwa Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah ada mempunyai Standar Pelayanan, yang dimaksud masyarakat tersebut adalah prosedur dan informasi jenis pelayanan yang terpampang di ruang tunggu.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dengan demikian memiliki Standar Pelayanan sangat penting dan sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pengguna layanan.

c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dan harus dimiliki oleh pegawai layanan dalam rangka menunjang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa pegawai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah memiliki kemampuan yang mahir dalam menggunakan alat bantu.

Tabel 4.12 : Indikator Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu

Pertanyaan 9 : Bagaimana kemampuan pegawai dalam

menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?

Informan	Hasil wawancara
Masyarakat	Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu berupa komputer diatas rata-rata
Mahayuddin	Hampir semua petugas menguasai alat bantu pelayanan
Gusti	Sangat mampu menggunakan alat bantu

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu sangat penting artinya bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu

Pegawai pelayanan selain harus mempunyai kemampuan menggunakan alat bantu, juga harus mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu untuk mendukung proses pelayanan di kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

Keahlian yang dimiliki pegawai pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi oleh individu tersebut. Contohnya saja perangkat

komputer, pegawai pelayanan mempunyai kemampuan dalam mengoperasikan komputer tetapi tidak mempunyai keahlian dalam menguasai tekhnologi komputer. Hasil wawancara peneliti dengan pengguna layanan yang ada menyatakan sebagai berikut.

Tabel 4.13 : Indikator Keahlian Pegawai dalam menggunakan alat bantu

Pertanyaan 10 : Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?

Informan	Hasil wawancara
Masyarakat	- Sudah ahli - Sangat ahli - Keahliannya sangat bagus
Gusti	Sangat ahli menggunakan alat bantu
Mahayuddin	Cukup cermat, cakap dan menguasai

Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu, sehingga pelayanan akan semakin cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam penggunaan alat bantu tersebut.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

a. Tanggapan atau respon pegawai layanan terhadap pengguna layanan

Pegawai layanan wajib merepon setiap pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika mereka direspon dengan baik sehingga menimbulkan kesan baik dan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjung Redeb. Selama melakukan penelitian, peneliti melihat pegawai layanan sudah merespon dengan baik setiap pengguna layanan yang datang, namun menurut peneliti masih ada saja kurang komunikasi antara pengguna layanan dan pegawai layanan, seperti halnya warga masyarakat yang masih bertanya-tanya tentang prosedur pelayanan. Ditambah lagi di meja tamu tidak tersedia petugas yang memberikan informasi. Hampir semua masyarakat yang datang menanyakan informasi kepada orang yang duduk di meja tamu tersebut, yang saat itu diduduki oleh peneliti.

Namun demikian hasil wawancara dengan pengguna layanan secara umum sudah direspon dengan baik, ramah, sopan, baik. Sebagaimana hasil wawancara berikut.

Tabel 4.14 : Indikator Tanggapan atau respon pegawai layanan

Pertanyaan 11: Bagaimana respon atau tanggapan pegawai

pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ?

Informan	Hasil wawancara
Mahayuddin	Dilayani dengan sebaik-baiknya
Gusti	Sangat respon dalam melayani
Safwan	Mempertanyakan keperluan apa yang ingin masyarakat buat

Dengan respon yang baik kepada pengguna layanan akan menimbulkan efek positif bagi Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Pengguna layanan merasa senang ketika pegawai pelayanan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Berdasarkan wawancara peneliti dengan pengguna masyarakat yang datang bahwa pegawai pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat seperti yang disampaikan oleh sebagian besar pengguna layanan yang datang .

Hal ini juga mengakibatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjung Redeb akan semakin meningkat dan masyarakat pengguna layanan juga akan senang.

c. Pegawai melakukan dengan tepat waktu

Penanganan waktu yang tepat untuk melakukan pekerjaan adalah hal yang penting, karena dengan menyelesaikan tepat waktu masyarakat akan senang. Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah melaksanakan pekerjaan hampir tepat waktu. Karna tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Hasil wawancara peneliti sebagaimana dalam tabel berikut.

Tabel 4.15 : Indikator pelayanan tepat waktu

Pertanyaan 12 : Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?

Informan	Hasil wawancara
Masyarakat	Pelayanan sudah dilakukan tepat waktu
Gusti	Tidak tepat waktu

Sebaiknya pegawai layanan memberikan pelayanan yang tepat waktu agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan pegawai layanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai layanan

Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sebagai penyedia jasa menyiapkan sarana untuk menyampaikan keluhan terkait proses pelayanan. Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan dengan baik proses pelayanan.

Tabel 4.16 : Indikator Respon terhadap keluhan pelanggan

Pertanyaan 13 : Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan ?

Informan	Hasil wawancara
Gusti	Sebagian direspon sebagian lagi tidak direspon
Masyarakat	- Belum sepenuhnya direspon - Ya, sudah direspon dengan baik
Pak Aswin, Kepala Seksi Pelayanan Umum	Dalam menaggapi keluhan pelayanan, Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, membuka kotak pengaduan yang dikelola oleh Seksi Pelayanan Umum, dimana setiap pengaduan akan direspon dengan cepat

4. **Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

   a. Pegawai layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan sebagaimana yang tertulis di setiap persyaratan, apabila dapat diselesaikan pada saat itu pegawai pelayanan akan menyelesaikan sesuai waktu tersebut, tetapi bila tidak dapat diselesaikan pada saat itu pegawai pelayanan akan memberikan berupa bukti penerimaan berkas yang kemudian akan diserahkan kembali ketika pengguna layanan mengambil berkasnya.

Sebagaimana yang disampaikan informan berikut dalam wawancara peneliti.

Tabel 4.17 : Indikator Jaminan Tepat Waktu

Pertanyaan 14 : Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?

Informan	Hasil wawancara
Mba Devi, petugas layanan	Iya, ada jaminan tepat waktu dengan menyampaikan kepada pengguna layanan disuruh tunggu atau ditinggal saja dengan memberikan bukti pengambilan kalau berkasnya ditinggal dan diusahakan tepat waktu

Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Jaminan tepat waktu kita lakukan sesuai Standar Operasional Prosedur atau SOP
Mahayuddin	Jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb secara umum tepat waktu
Gusti	Iya, memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb
Lukas Ateng	Kurang tau dengan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan di kantor Kecamatan Tanjung Redeb

Pegawai pelayanan seharusnya memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar ada kepastian dan tidak menunggu terlalu lama.

b. Pegawai layanan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan tidak

menggunakan biaya. Seperti surat – surat keterangan yang dikeluarkan oleh Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dan surat pengantar KTP dan surat pengantar KK semuanya tidak dipungut biaya. Seperti yang disampaikan pada hasil wawancara berikut.

Tabel 4.18 : Indikator Jaminan Biaya

Pertanyaan 15 : Apakah kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?

Informan	Hasil wawancara
Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Tidak ada biaya dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb
Mba Devi, Petugas layanan	Tidak ada pungutan biaya
Masyarakat	Tidak ada biaya dalam proses pelayanan semuanya gratis

Adanya jaminan biaya dari pegawai Kecamatan Tanjung Redeb, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

a. Pegawai layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses layanan

Pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Hasil wawancara peneliti dengan para informan menyampaikan sebagai berikut.

Tabel 4.19 : Indikator Mendahulukan Kepentingan Pengguna layanan

Pertanyaan 16 : Apakah pegawai layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?

Informan	Hasil wawancara
Mba Devi, Petugas layanan	Iya, kita mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi
Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Iya, kita mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi
Masyarakat	Pegawai layanan sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Lukas Ateng	Saya disuruh menunggu karena yang menadatangani berkas saya belum dating
Suwarno	Tidak selalu pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Kepentingan pengguna layanan harus didahulukan supaya pengguna layanan merasa nyaman dan tidak merasa diabaikan oleh pegawai pelayanan yang nantinya akan berakibat tidak baik terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

b. Pegawai layanan bersikap ramah dan sopan santun dalam memberikan layanan

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan sehingga masyarakat pengguna layanan merasakan kenyamanan dan efek dari kenyamanan tersebut membuat citra positif di masyarakat. Ketika masyarakat pengguna layanan datang berurusan ke Kantor Camat Tanjung Redeb peneliti melihat pegawai pelayanan sudah bersikap ramah dan sopan santun kepada masayarkat pengguna layanan. Seperti yang disampaikan sebagian besar para pengguna layanan dalam wawancara peneliti

bahwa pegawai pelayanan sudah bersikap sopan santun dan ramah kepada masyarakat.

Tabel 4.20 : Indikator Keramahan Pegawai layanan

Pertanyaan 17 : Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?

Informan	Hasil wawancara
Mahayuddin	Pegawai pelayanannya murah senyum dan senyumnya enak dipandang
Gusti	Pegawai pelayanannya sangat ramah dan sopan, tapi kurang senyum
Rakhmad Kartono	Pegawainya santun dan ramah dan perlu ditingkatkan lagi

Pentingnya keramahan dan sopan santun yang yang harus dimiliki pegawai pelayanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan di kantor Camat Tanjung Redeb.

c. Pegawai layanan tidak diskriminatif kepada pengguna layanan

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap

sopan santun yang perlu dimiiiki oleh seorang pegawai pelayanan, tetapi sikap tidak membeda-bedakan atau diskriminatif juga sangat perlu diterapkan kepada pegawai pelayanan agar masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Masyarakat pengguna layanan dilayani berdasarkan urutan kedatangan, tidak ada nomor antrian yang diberikan kepada pengguna layanan.

Tabel 4.21 : Indikator Pelayanan yang tidak diskrimainatif

Pertanyaan 18 : Apakah anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?

Informan	Hasil wawancara
Suwarno	Tidak ada membeda-bedakan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, masyarakat . . . dilayani berdasarkan urutan kedatangan
Adinda Riyan Puspita	Tidak pernah membeda-bedakan dalam pelayanan disini

Sikap tidak membeda-bedakan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam melayani masyarakat adalah sesuatu yang positif bagi pegawai pelayanan dan merupakan sikap yang profesional dan sesuai standar pelayanan publik.

d. Pegawai layanan menghargai pengguna layanan

Dalam melayani masyarakat pengguna layanan sikap menghargai sangat penting dimilki oleh seorang pegawai pelayanan selain sikap ramah, sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan tersenyum menyapa setiap pengguna layanan yang datang, menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Peneliti mengamati pegawai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah menghargai setiap pengguna layanan yang datang, sebagaimana yang disampaikan oleh Gusti " pegawai pelayanan sudah sangat menghargai pengguna layanan yang datang" .

Sikap menghargai sangat penting dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Publik yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, ketika pengguna layanan yang datang berurusan disambut dengan sikap menghargai, pengguna layanan akan merasakan kepuasan dan kenyamanan dalam melakukan proses pelayanan.

e. Penggunaan nomor antrian

Penggunaan nomor antrian sangat diperlukan dalam proses

pelayanan agar masyarakat pengguna layanan tidak merasa dibeda-bedakan dalam menerima pelayanan dari pegawai layanan. Kantor Kecamatan Tanjung Redeb berdasarkan penelitian belum ada menggunakan nomor antrian, masyarakat dilayani berdasarkan urutan kedatangan pengguna layanan. Masyarakat yang datang yang di wawancara peneliti menyampaikan tidak ada nomor antrian di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

Peneliti juga mengamati ketika pengguna layanan datang mereka langsung menuju ke loket pelayanan tanpa ada antrian. Nomor antrian diperlukan untuk menghindari adanya diskriminasi atau membeda-bedakan dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik

Dalam proses pelayanan diperlukan adanya faktor-faktor yang mendukung dan mendorong terciptanya pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan informan.

Tabel 4.22 : Faktor - Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

Informan	Hasil wawancara

Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, tersedianya pegawai pelayanan bukan hanya satu orang saja
Mba Devi, petugas layanan	- Dukungan dari teman – teman yang bukan sebagai pegawai pelayanan di loket terdepan sangat diperlukan dalam melayani masyarakat pengguna layanan, waalupun saya sendirian di loket, tetapi teman-teman yang lain kadang datang membantu apabila masyarakat pengguna layanan banyak yang datang berurusan. - Kerjasama dan tolong menolong seperti ini sangat mendukung bagi

	kelancaran proses pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb menurut hasil wawancara sebagai berikut.

Tabel 4.23 : Faktor – Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

Informan	Hasil wawancara
Mba Devi, Petugas layanan	- Kurangnya orang pelayanan sehingga kadang terlambat melayani masayarakat pengguna layanan. - Kurangnya sarana pendukung seperti

	pendingin ruangan tempat melakukan proses pelayanan tidak disertai dengan AC yang dingin, kadang saya kepanasan kalau sudah banayk orang yang datang - Ruang tunggu pelayanan atau tempat melakukan pelayanan seharusnya disediakan air minum atau permen untuk pengguna layanan
Pak Aswin, Kasi Pelayanan Umum	Kurangnya tenaga pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, khususnya bagian loket pelayanan, sementara ini hanya ada satu orang Pegawai Tidak Tetap (PTT) yang melayani masyarakat dibantu oleh teman-teman lain

C. PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, sehingga peneliti berusaha untuk menggali, mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan obervasi.

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor Kecamatan Tanjung Redeb berdasarkan hasil penelitian berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, hal ini sesuai dengan konsep pelayanan publik menurut Mahmudi, (2005) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti bahwa Kantor

Kecamatan Tanjung Redeb berusaha melaksanakan proses pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pengguna layanan, hal ini juga sesuai dengan konsep yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono (2007) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Namun demikian upaya yang dilakukan kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pengguna layanan seringkali juga tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan, hal ini tentu saja bertentangan dengan konsep yang disampaikan Moenir (2002) yang berpendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu layanan yang berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut.

Dimensi *Tangibel* (Berwujud), yang terdiri dari beberapa indikator yaitu indikator pertama kemudahan dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan dengan menyampaikan dan menanyakan keperluan pengguna layanan hal ini sesuai dengan salah

satu kriteria pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) yaitu komunikasi antara petugas dan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperoleh dan penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

Indikator kedua dari dimensi ini adalah penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti bahwa pegawai layanan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb berpenampilan rapi, bersih dan sopan hal ini sesuai dengan konsep zeithaml dkk (2011) bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* salah satu indikatornya adalah penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan sebagai suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang yang merupakan sarana komunikasidiri dengan orang lain. Dengan berpenampilan menarik sebagai salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak.

Indikator ketiga yaitu jumlah pegawai yang memberi pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, Kantor Kecamatan Tanjung Redeb kekurangan pegawai khususnya di bagian loket pelayanan. Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang ada di loket pelayanan hanya satu orang saja. Sehingga pada saat masyarakat pengguna layanan datang bersamaan mengakibatkan antrian dan memerlukan waktu yang melebihi dari Standar Operasional Prosedur yang sudah dibuat. Hal ini tidak sejalan dan tidak sesuai dengan salah satu prinsip

pelayanan menurut MENPAN nomor 63 (2003) yaitu Kepastian waktu, bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Selanjutnya adalah indikator yang keempat yaitu kenyamanan tempat pelayanan. Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti memilki ruangan tempat pelayanan dan ruang tunggu yang bersih, rapi, nyaman, bagus sebagaimana yang disampaikan para pengguna layanan pada saat wawancara penelitian. Tetapi tidak semua masyarakat pengguna layanan menyampaikan hal yang sama, ada juga masyarakat dan petugas pelayanan yang menyampaikan ruangannya kurang dingin, kurang adanya penghijauan dan pepohonan di halaman Kantor Kecamatan Tanjung Redeb. Hal ini tidak sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yang disampaikan zeithaml dkk (2011) pada dimensi *tangible* yang salah satu indikatornya adalah kenyamanan tempat melakukan pelayanan yaitu lingkungan pelayanan yang harus bersih, tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan merasa nyaman dalam menerima layanan.

Indikator selanjutnya adalah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna layanan menyampaikan tanggapan positif pada indikator ini, tapi ada juga masyarakat yang tidak puas. Hal ini dapat peneliti lihat pada saat melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan tersebut

dengan menyampaikan tidak disiplin dalam hal waktu, tentu saja hal ini tidak sesuai dengan salah satu indikator dimensi *tangible* yang dikemukakan Zeithaml dkk (2011) yaitu kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, disiplin dalam melayani dengan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

Indikator keenam adalah penggunaan alat bantu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb menggunakan alat bantu berupa perangkat computer, printer dan buku register. Hal ini juga sudah sesuai dengan konsep salah satu standar pelayanan yang dikemukakan Mahmudi (2005) yaitu sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

Dimensi *Tangible* (berwujud), merupakan kemampuan suatu penyelenggara layanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator – indikator sebagaimana yang telah peneliti sampaikan diatas yaitu kemudahan dalam proses pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani pengguna layananan, jumlah pegawai yang memberikan pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan dan penggunaan alat bantu .

Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini

antara lain penampilan pegawai pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan penggunaan alat bantu, tetapi sebagian masyarakat pengguna layanan juga mengungkapkan ketidakpuasan pada indikator yang lainnya yaitu indikator kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan dan indikator kenyamanan tempat pelayanan yang masih dirasakan masyarakat pengguna layanan kurang memuaskan dan belum berjalan maksimal seperti ruangan yang tidak terlalu dingin, pegawai layanan belum mempunyai seragam khusus untuk loket pelayanan. Selain itu juga pegawai pelayanan yang ada di loket hanya diisi satu orang Pegawai Tidak Tetap sehingga menghambat proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

Dimensi kedua yaitu *Reliability* (kehandalan) yang mempunyai beberapa indikator yaitu yang pertama kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb cukup cermat dan bertangung jawab dalam melakukan proses pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan yang datang. Hal ini sesuai dengan salah satu kriteria pelayanan menurut LAN (2003) yaitu tanggung jawab dari petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan ukuran waktu, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu diberitahukan.

Indikator kedua yaitu memilki standar pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb belum sepenuhnya menggunakan Standar Pelayanan

sebagaimana dimaksud Undang - Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hasil wawancara peneliti dengan para pengguna layanan menyampaikan bahwa sudah menggunakan standar pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud masyarakat pengguna layanan tersebut adalah prosedur dan informasi persyaratan yang terpampang di ruang pelayanan. Belum lengkapnya standar pelayanan seperti yang dimaksud Undang-Undang juga dikuatkan oleh pernyataan Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Tanjung Redeb pada saat wawancara penelitian. Hal ini belum sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dikemukakan Hardiyansyah (2015) bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait, dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman. Ditambahkan juga bahwa konsep standar pelayanan menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 meliputi : a) dasar hukum; b) persyaratan; c) system, mekanisme dan prosedur; d) jangka waktu penyelesaian; e) biaya/tarif; f) produk pelayanan; g) sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas; h) kompetensi pelaksana; i) pengawasan internal; j) penanganan pengaduan, saran dan masukan; k) jumlah pelaksana; l) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk

memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan n) evaluasi kinerja pelaksana;

Selanjutnya indikator ketiga adalah kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu. Kantor Kecamatan Tanjung Redeb mempunyai pegawai layanan yang memiliki kemampuan menggunakan alat bantu dalam hal ini pengunaan perangkat komputer dan printer. Hal ini sesuai dengan konsep standar pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan Mahmudi (2005) bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi diantaranya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Indikator selanjutnya adalah keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pegawai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu yang tersedia. Hal ini juga sesuai dengan salah satu kriteria pelayanan menurut LAN (2003) adalah kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

Dimensi kedua yaitu *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada pengguna layanan dengan segera dan memuaskan. Kehandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Hal ini dapat dilihat dari indikator

penelitian ini yaitu kecermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, standar pelayanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu.

Kantor Kecamatan Tanjung Redeb mempunyai pegawai pelayanan yang mempunyai kecermatan dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat, mampu menggunakan alat bantu berupa komputer beserta perangkatnya. Tetapi belum mempunyai Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud oleh Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dimensi ketiga adalah *Responsiviness* (ketanggapan) yang memiliki indikator yaitu indikator yang pertama tanggapan atau respon pegawai layanan terhadap pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb merespon dengan baik masyarakat pengguna layanan yang datang, menanyakan keperluan masyarakat pengguna layanan tersebut. Hal ini sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut Zethaml dkk (2011) yaitu dimensi *responsiviness* dimana salah satu indikatornya adalah merespon setiap pelanggan sangat diperlukan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon yang baik kepada pengguna layanan.

Indikator selanjutnya adalah pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, pegawai layanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan

publik menurut MENPAN No. 63/KEP/M. Pan/7/2003 antara lain adalah akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

Indikator ketiga adalah pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Kantor Kecamatan Tanjung Redeb berusaha melakukan proses pelayanan dengan tepat waktu, dimana hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menyampaikan pendapat dan pernyataan positif, tetapi juga ada sebagian masyarakat yang tidak merasakan kepuasan-- khususnya masalah waktu. Namun demikian masyarakat yang tidak merasa puas tidak terlalu nampak dan tidak menonjol sehingga masyarakat lain yang merasakan kepuasan lebih menonjol dibanding yang tidak merasakan kepuasan. Hal ini juga sesuai dengan kriteria pelayanan menurut LAN (2003) adalah kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.

Selanjutnya adalah indikator semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb masyarakat pengguna layanan memberikan tanggapan yang beragam, ada yang menyampaikan tanggapan positif yaitu sudah merespon, tetapi juga sebagian masyarakat juga menyampaikan belum merespon dengan baik. Hal ini belum sepenuhnya sesuai dengan kriteria pelayanan menurut LAN (2003) yaitu mengerti apa yang diharapkan pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus

yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

Dimensi ketiga adalah *Responsiviness* (ketanggapan) merupakan sikap tanggap pegawai layanan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan diberikan merupakan sikap tanggap pegawai layanan dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah berjalan berdasarkan dimensi responsiviness beserta indikatornya. Indikator dalam penelitian ini adalah respon atau tanggapan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan, sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, walaupun terkadang masyarakat harus menunggu ketika yang berwenang untuk menandatangani berkas sedang tidak ada di tempat. Secara umum sudah dijalankan sesuai apa yang menjadi keinginan masyarakat, tetapi ada saja yang belum dapat dilaksanakan semaksimal mungkin seperti menanggapi atau merespon keluhan yang disampaikan pengguna layanan. Daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen yang baik maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Dimensi keempat yaitu dimensi *Assurance* (jaminan), yang indikatornya adalah pegawai layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb bahwa pelayanan yang dilakukan

berusaha memberikan jaminan pelayanan yang tepat waktu dan berusaha memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi hal ini juga tidak sepenuhnya tercapai, masih ada saja masyarakat yang merasakan ketidakpuasan dalam menerima pelayanan. Namun demikian tidak terlalu mengemuka, sehingga hal ini masih sejalan dengan prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 yaitu kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dan juga sesuai dengan kriteria pelayanan menurut LAN (2003) yaitu efisien, bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

Indikator kedua yaitu Pegawai layanan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tidak melakukan pungutan biaya dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan. Tentu saja hal ini sesuai dengan kriteria pelayanan menurut LAN (2003) yaitu kejelasan dan kepastian mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut dan ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan kemampuan pelanggan untuk membayar. Dan juga sesuai dengan standar pelayanan publik menurut Mahmudi (2005) yaitu biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalamproses pemberian pelayanan.

Dimensi keempat adalah dimensi *Assurance* (jaminan) merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, dalam memberikan jaminan waktu dan biaya kepada masyarakat pengguna layanan.

Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah menerapkan dimensi *Assurance* yaitu indikatornya adanya jaminan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan. Bahwa di kantor Kecamatan Tanjung Redeb tidak ada pungutan biaya administrasi apapun dalam pelayanan publik, meskipun demikian jaminan tepat waktu kadang kala tidak sesuai pelaksanaannya, karena masih ada saja masyarakat yang menunggu melebihi SOP yang dibuat.

Dimensi terakhir yaitu dimensi *Emphaty* (empati), indikatornya adalah pegawai layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses layanan. Beerdasarkan hasil penelitian bahwa pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan mendahulukan kepentingan pengguna layanan, akan tetapi masyarakat pengguna layanan juga merasakan ketidakpuasan karena harus menunggu lama ketika pejabat yang seharusnya memberikan pelayanan sedang berada di luar kantor. Hal ini terlihat saat peneliti melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb. Namun ketika peneliti mencoba melakukan wawancara lebih dalam, masyarakat tersebut tidak memberikan jawaban yang pas dan sesuai menurut peneliti. Ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan ini tidak sesuai dengan kriteria pelayanan menurut LAN (2003) adalah keamanan yaitu usaha

untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri. Juga tidak sesuai dengan kesederhanaan yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancer, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan serta kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha untuk membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercaya, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap.

Indikator selanjutnya adalah pegawai layanan bersikap ramah dan sopan santun dalam memberikan layanan. Berdasarkan hasil penelitian pegawai layanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb berusaha bersikap ramah dan sopan santun kepada masyarakat pengguna layanan yang datang. pendapat masyarakat pengguna layanan juga bermacam-macam, namun sebagian besar menyampaikan tanggapan positif yaitu sudah bersikap ramah. Hal ini sesuai kriteria pelayanan menurut LAN (2003) yaitu keramahan meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.

Pegawai layanan tidak diskriminatif kepada pengguna layanan merupakan indikator yang selanjutnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb pegawai pelayanan tidak membeda-bedakan atau tidak diskriminatif kepada pengguna layanan.

Hal ini sesuai Azas-azas pelayanan publik menurut MENPAN no. 63 tahun 2003 yaitu kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Indikator selanjutnya yaitu pegawai layanan menghargai pengguna layanan. Hasil Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai layanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb menghargai setiap masyarakat pengguna layanan yang datang. Hal ini sesuai dengan indikator dimensi *Emphaty* yang dikemukakan Zeithamll dkk (2011) yaitu melayani dan menghargai setiap pelanggan dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dengan menyapa dan tersenyum kepada pengguna layanan, memberikan penjelasan yasng berkaitan dengan keperluan pengguna layanan. Dan juga sejalan dengan kriteria pelayanan menurut LAN (2003) yaitu keramahan meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.

Indikator terakhir adalah penggunaan nomor antrian. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kantor Kecamatan Tanjung Redeb tidak memberikan nomor antrian kepada masyarakat pengguna layanan, masyarakat dilayani berdasarkan urutan kedatangan. Hal ini dapat menimbulkan pengaruh negatif kepada pelaksanaan pelayanan dan tidak sesuai dengan dimensi *tangible* pada indikator kemudahan dalam proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di tempat pelayanan, kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai.

Dimensi terakhir yaitu dimensi *Emphaty* (empati) yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dilihat dari segi dimensi ini sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dimana indikatornya adalah pegawai sudah bersikap ramah, tidak membeda-bedakan dalam proses pelayanan. pegawai belum sepenuhnya mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi, dan juga berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa pegawai pelayanan masih harus meningkatkan keramahan kepada pengguna layanan yang datang dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang kepada masyarakat pengguna layanan, dan menjelaskan supaya masyarakat tidak kebingungan, peneliti melihat masih ada pengguna layanan yang malu-malu untuk bertanya sementara pegawai layanan juga hanya bertanya atau menanggapi seadanya saja. Tidak adanaya nomor antrian dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb juga merupakan hal yang harus diperhatikan, agar masyarakat pengguna layanan merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam melakukan proses pelayanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang, saat ini yang menjadi pegawai pelayanan di loket pelayanan hanya satu orang tenaga Pegawai Tidak Tetap, dan hal ini menjadi penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb, sementara ini untuk

mengatasinya pegawai lain yang bertugas di seksi lain ikut membantu pegawai pelayanan yang diloket.

Selain itu juga faktor penghambat lainnya tidak adanya nomor antrian, dan ruangan pelayanan yang masih terasa panas sehingga menimbulkan ketidaknyamanan pegawai layanan dan pengguna layanan dalam proses pelayanan. Kantor Kecamatan Tanjung Redeb juga belum menyiapkan fasilistas pendukung lainnya di ruang tunggu pelayanan, seperti tersedianya fasilitas air minum dan permen yang diperuntukkan kepada masyarakat pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Belum adanya Standar Pelayanan yang dibuat oleh Kantor Kecamatan Tanjung Redeb yang sesuai dengan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009. Tidak adanya pegawai yang bertugas di meja informasi yang bertugas mengarahkan kemana seharusnya pengguna layanan menyelesaikan urusannya. Hal ini belum sesuai dengan kriteria pelayanan menurut LAN (2003) yaitu kenyataan meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya. Dan juga belum sesuai dengan standar pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang meliputi antara lain : a) prosedur pelayanan; b) sarana dan prasarana; c) kompetensi petugas pelayanan.

Selain faktor penghambat tentunya ada juga faktor pendukung yaitu sarana dan prasarana yang cukup memadai, dan kerjasama serta tolong menolong dalam proses pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjung

Redeb sangat berpengaruh. Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan pelayanan yang berkualitas di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb adalah penanaman kesadaran kepada pegawai pelayanan agar menghargai dan memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang datang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dinilai dari lima dimensi yaitu:

   a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

      Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik sudah berjalan sesuai harapan masyarakat, tetapi sebagian masyarakat pengguna layanan juga mengungkapkan ketidakpuasan pada indikator yang lainnya

   b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

      Pada Dimensi ini pelayanan public di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah berjalan, tetapi belum mempunyai Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud oleh Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

   c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

      Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb secara

umum sudah dilaksanakan sesuai apa yang menjadi keinginan masyarakat, tetapi kenyataan yang ada masih saja ada hal-hal yang belum maksimal pelaksanaannya.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sudah menerapkan dimensi *Assurance* meskipun demikian jaminan tepat waktu kadang kala tidak sesuai pelaksanaannya, karena masih ada saja masyarakat yang menunggu melebihi SOP yang dibuat.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dilihat dari segi dimensi ini hamper berjalan sesuai harapan masyarakat, tapi masih ada hal – hal yang perlu ditingkatkan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat.

2. Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih belum tersedianya nomor antrian dalam proses pelayanan publik serta masih belum maksimalnya kenyamanan ruangan pelayanan berupa sarana prasarana *AC*.
3. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya kerjasama dan rasa tolong menolong diantara pegawai sehingga pelayanan tetap dapat berjalan seperti yang diharapkan masyarakat pengguna layanan selain itu tersediannya sarana dan prasarana yang cukup memadai namun belum sepenuhnya maksimal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Tanjung Redeb sebaiknya menambah sarana prasarana berupa *AC* di ruang pelayanan untuk pengguna layanan agar pengguna layanan merasa nyaman.
2. Sebaiknya Pegawai pelayanan perlu meningkatkan lagi keramahan dan komunikatif kepada pengguna layanan sehingga masyarakat pengguna layanan tidak merasa malu-malu.
3. Pegawai pelayanan perlu ditambah baik untuk pegawai layanan yang bertugas di loket maupun pegawai layanan yang bertugas di meja informasi guna mengarahkan masyarakat pengguna layanan, sehingga kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan dapat meningkat dan terwujud dengan baik.
4. Perlu dibuatkan Standar Pelayanan yang sesuai dengan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009.
5. Sebaiknya dibuatkan nomor antrian dan dikelola secara profesional agar peningkatan kualitas pelayanan yang berstandar dapat terwujud di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb.

DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta : Yudistira

Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Malang : Averroes Press.

Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Gava Media

Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi).* Yogyakarta : Gava Media

Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik berbasis dynamic policy analisys.* Yogyakarta : Gava Media

Kirom, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen.* Bandung : Pustaka Reka Cipta.

Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan.* Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*

Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor.* Jakarta : Yudistira

Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik.* Bandung : Alfabeta

Napitupulu, Paimin. 2007.*Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.* Bandung : P.T. Alumni.

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik.*Yogyakarta : PT. Sinergi Visi Utama.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan* .Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rahmayanty, Nina.2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yokyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

_____.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Santosa, Dr. Pandji.2008. *Administrasi Publik (teori & aplikasi good governance)*. Bandung : PT. Rfeika Aditama.

Sugiono.2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Suryabrata B.A, Drs Sumadi. 2003. *Metedologi Penelitian*. Depok : PT. Rajagrafindo.

Silalahi, Ulber. 2010 . *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Refika Aditama. 122

Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara, Toni Nurhadi kumayza

Jurnal Peran Camat Sarolangun dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sarolangun Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2006 Tentang Kecamatan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan

Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 15 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Kelurahan

Peraturan Bupati Berau Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan

Rencana Strategik Kecamatan Tanjung Redeb 2016-2021

Pedoman Wawancara untuk Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan public ?
2. Menurut Bapak, berapa orang pegawai seharusnya yang memberikan pelayanan ?
3. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan ?
4. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?
5. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?
6. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

7. Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?
8. Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?
9. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?
10. Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?

C. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

11. Bagaimana respon atau tanggapan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?
12. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
13. Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?
14. Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

15. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan ?
16. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan ?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

17. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi ?
18. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah ?
19. Apakah pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?

20. Apakah pengguna layanan menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?
21. Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb
22. Apakah faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan public ?
2. Menurut Mba, berapa orang pegawai seharusnya yang memberikan pelayanan ?
3. Menurut Mba, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan ?
4. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?
5. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?
6. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

7. Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?
8. Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?
9. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?
10. Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?

C. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

11. Bagaimana respon atau tanggapan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?
12. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
13. Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?
14. Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

15. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan ?
16. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan ?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

17. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi ?
18. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah ?
19. Apakah pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?
20. Apakah pengguna layanan menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?

21. Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb
22. Apakah faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

Pedoman Wawancara untuk Masyarakat / Pengguna layanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan ?
2. Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?
3. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?
4. Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?
5. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?
6. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

7. Menurut Anda apakah Pegawai pelayanan bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan Anda ?
8. Bagaimana kecermatan pegawai ketika melayani Anda dalam proses pelayanan ?
9. Menurut Anda, apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan ?

10. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?
11. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?

C. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

12. Bagaimana respon atau tanggapan Pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ?
13. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?
14. Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?
15. Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

16. Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?
17. Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

18. Apakah Pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalm proses pelayanan ?
19. Bagaimana sikap Pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?
20. ApakahAnda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?
21. Apakah dalam melayani pegawai pelayanan menghargai pengguna layanan ?
22. Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?

Pedoman Observasi

No.	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Observasi
A.	**Dimensi *Tangibel* (Berwujud)**	
1.	Bagaimana penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan ?	
2.	Berapa orang pegawai seharusnya yang memberikan layanan ?	
3.	Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan ? sudah nyaman atau belum ?	
4.	Bagaimana kemudahan yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan ?	
5.	Bagaimana kedisiplinan Pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?	
6.	Apakah menggunakan alat bantu dalam pelayanan?	
B.	**Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**	
7.	Apakah pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan ?	
8.	Bagaimana kecermatan pegawai dalam proses	

pelayanan ?

9. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu ?

10. Bagaimana keahlian Pegawai dalam menggunakan alat bantu ?

11. Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb mempunyai Standar Pelayanan ?

C. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

12. Bagaimana respon atau tanggapan pegawai ketika melayani masyarakat ?

13. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat ?

14. Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu ?

15. Apakah keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan ?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

16. Apakah Kantor

Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?

17. Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

18. Apakah pegawai layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan ?

19. Bagaimana keramahan Pegawai layanan dalam Memberikan pelayanan ?

20. Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?

21. Apakah dalam melayani, pegawai layanan menghargai Pengguna layanan ?

22. Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb menggunakan nomor antrian ?

Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum (Pak Aswin)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan public ?"

Pak Aswin : "Iya, sebab dengan penampilan yang baik merupakan bentuk citra diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi antara individu lainnya. Tampil menarik bagi pegawai yang memberikan pelayanan merupakan kunci utama agar orang lain merasa nyaman dan senang dengan penampilan diri yang enak dipandang mata."

Peneliti : "Menurut Bapak, berapa orang pegawai seharusnya yang memberikan pelayanan ?"

Pak Aswin : "4 orang, 1 orang tenaga informasi dan 3 orang petugas pelayanan."

Peneliti : "Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan ?"

Pak Aswin : "Iya, seseorang akan merasa senang kalau merasa tempat tersebut nyaman dengan tersedianya fasilitas yang membuat orang betah dan tidak bosan dalam menungu proses pelayanan."

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Pak Aswin : "Iya, pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dengan cepat, tepat dan tidak

bertele-tele."

Peneliti : "Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?"

Pak Aswin : "Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan sangatlah penting, dengan sikap tersebut menunjukkan seorang pegawai sadar, mau dan bersedia untuk taat dan tunduk terhadap aturan."

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Pak Aswin : "Dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu berupa perangkat computer dan buku pencatatan register."

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Pak Aswin : "Kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan terkadang kurang cermat, maka dari itu perlu ada kerja sama antara verifikasi dan operator untuk saling mengingatkan."

Peneliti : Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?

Pak Aswin : "Belum memliki secara lengkap"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Pak Aswin : "Sangat mahir."

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Pak Aswin : "Ahli"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?"

Pak Aswin : " Dalam menanggapi keluhan pengguna pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb membuka kotak pengaduan yang dikelola oleh seksi Pelayanan Umum dimana setiap pengaduan akan direspon cepat."

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Pak Aswin : "Iya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Pak Aswin : "Iya"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Pak Aswin : "Iya"

Peneliti : "Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan ?"

Pak Aswin : "Ada, sesuai SOP"

Peneliti : "Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan ?"

Pak Aswin : "Tidak ada biaya"

Peneliti : "Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi ?"

Pak Aswin : "Iya"

Peneliti : "Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah ?"

Pak Aswin : "Iya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Pak Aswin : "Iya, tidak membeda-bedakan."

Peneliti : "Apakah pengguna layanan menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Pak Aswin : "Tidak ada."

Peneliti : "Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb."

Pak Aswin : "Sarana dan prasarana yang memadai."

Peneliti : "Apakah faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb."

Pak Aswin : "Kurang tenaga pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjung Redeb."

Hasil wawancara dengan Pegawai layanan (Mba Devi)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Mba Devi : "Iya."

Peneliti : "Menurut Mba, berapa orang pegawai seharusnya yang memberikan pelayanan ?"

Mba Devi : "3 orang."

Peneliti : "Menurut Mba, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan ?"

Mba Devi : "Iya."

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Mba Devi : "Iya"

Peneliti : "Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?"

Mba Devi : "Iya"

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?

Mba Devi : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Mba Devi : "Memuaskan"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Mba Devi : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Mba Devi : "Memuaskan"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Mba Devi : "Memuaskan"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan Kantor Kecamatan Tanjung Redeb dalam menanggapi keluhan pengguna layanan"

Mba Devi : "Sangat baik dan membantu"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Mba Devi : "Sudah"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Mba Devi : "Sudah"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Mba Devi : "Iya"

Peneliti : "Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan ?"

Mba Devi : "Iya"

Peneliti : "Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan ?"

Mba Devi : "Tidak"

Peneliti : "Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi ?"

Mba Devi : "Iya"

Peneliti : "Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah ?"

Mba Devi : "Sudah"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Mba Devi : "Tidak membeda-bedakan"

Peneliti : "Apakah pengguna layanan menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Mba Devi : "Tidak"

Peneliti : "Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb"

Mba Devi : "Pendukungnya bisa bekerja sama dan tolong menolong atau saling bantu."

Peneliti : "Apakah faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb"

Mba Devi : "Kurang sarana pendukung / ruangan kurang dingin, kurangnya dukungan dana, maksudnya ada aqua gelas atau permen untuk pelayanan, serta honornya…hehehehe"

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Lukas Ateng)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Lukas Ateng : "Baik."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Tergantung kebutuhan."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Lukas Ateng : "Baik."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Sudah Baik"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Lukas Ateng : "Tidak Tau"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Baik"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Lukas Ateng : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Baik sekali"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Baik"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"

Lukas Ateng : "Orangnya sopan dan ramah"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Lukas Ateng : "Iya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Iya"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Kurang tau"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Tidak"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Lukas Ateng : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Lukas Ateng : "Iya"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Lukas Ateng : "Iya"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Lukas Ateng : "Iya"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Lukas Ateng : "Tidak."

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Sri)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Sri : "Rapi, bersih dan ramah"

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Sri : "2 orang / loket."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Sri : "Bersih, rapi."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Sri : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Sri : "Baik"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Sri : "Ya"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Sri : "Baik, cepat"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Sri : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Sri : "Baik"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Sri : "Baik"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"

Sri : "Baik, ramah"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Sri : "Iya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Sri : "Iya"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Sri : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Sri : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Sri : "Tidak ada biaya"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Sri : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Sri : "Sudah"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Sri : "Tidak, dulu pernah"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Sri : "Iya"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Sri : "Tidak"

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Anwar)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Anwar : "Penampilannya sangat bagus."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Anwar : "4 orang."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Anwar : "Bagus."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Anwar : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Anwar : "Kedisiplinannya sangat bagus"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Anwar : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?" (tidak dijawab)

Anwar : "....."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Anwar : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Anwar : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Anwar : "Keahliannya sangat bagus"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ?" (tidak dijawab)

Anwar : "....."

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Anwar : "Ya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Anwar : "Ya"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Anwar : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Anwar : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Anwar : "Tidak"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Anwar : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Anwar : "Sudah ramah dan sopan"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Anwar : "Tidak membeda-bedakan"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Anwar : "Ya"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Anwar : "Tidak."

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Mahayuddin)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Mahayuddin : "Cantik, rapi dan menarik."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Mahayuddin : "Lima orang."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Mahayuddin : "Sangat nyaman, lengkap dengan fasilitas yang dibutuhkan oleh

pengguna layanan."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Mahayuddin : "Sangat memudahkan"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Mahayuddin : "Cukup"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Mahayuddin : "Alat bantu yang dipakai terutama computer dan printer"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Mahayuddin : "Sangat cermat"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Mahayuddin : "Ada, namanya standar pelayanan"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Mahayuddin : "Hampir semua petugas pelayanan menguasai alat bantu pelayanan"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Mahayuddin : "Cukup cermat, cakap dan menguasai"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"

Mahayuddin : "Dilayani dengan sebaik-baiknya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Mahayuddin : "Ya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Mahayuddin : "Ya"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Mahayuddin : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Mahayuddin : "Secara umum tepat waktu"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Mahayuddin : "Tidak ada jaminan biaya dalam proses pelayanan"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Mahayuddin : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Mahayuddin : "Murah senyum dan senyumnya enak dipandang"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Mahayuddin : "Tidak pernah membeda-bedakan"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Mahayuddin : "Ya"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Mahayuddin : "TIdak ada, hanya berdasarkan urutan kedatangan."

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Gusti)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Gusti : "Sudah sangat rapi."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Gusti : "5 orang."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Gusti : "Kurang adanya pohon pelindung dan penghijauan."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Gusti : "Sangat mempermudah"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Gusti : "Sangat kurang disiplin dalam waktu"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Gusti : "Dengan alat bantu"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Gusti : "Sangat cermat dalam pelayanan"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Gusti : "Standar pelayanan itu sudah jelas, tinggal pelaksanaan"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Gusti : "Sangat mampu menggunakan alat bantu"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Gusti : "Sangat ahli menggunakan alat bantu"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"

Gusti : "Sangat respon dalam melayani"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Gusti : "Tidak cepat, tapi tepat"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Gusti : "Tidak tepat waktu"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Gusti : "Sebagian direspon sebagian tidak"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Gusti : "Iya memberikan jaminan"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Gusti : "Tidak (gratis)"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Gusti : "Iya, mendahulukan"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Gusti : "Sangat ramah dan sopan tapi kurang senyum"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Gusti : "Tidak pernah"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Gusti : "Sangat menghargai"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Gusti : "Tidak ada nomor antrian"

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Safwan)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Safwan : "Sopan santun dan ramah lingkungan."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Safwan : "6 orang."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Safwan : "Sangat bersih dan tanaman-tanaman bunga yang indah."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Safwan : "Iya sangat baik"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Safwan : "Kedisiplinannya sangat baik tentram"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Safwan : "Iya menggunakan alat bantu"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Safwan : "Memperhatikan berkas-berkas yang distor ke pegawai"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Safwan : "Iya sangat mempunyai standar"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Safwan : "Sangat bagus cepat dan lincah"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Safwan : "Sangat luar biasa"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"

Safwan : "Memepertanyakan keperluan apa yang ingin masyarakat buat"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Safwan : "Iya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Safwan : "Iya"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Safwan : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Safwan : "Tidak"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Safwan : "Tidak"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Safwan : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Safwan : "Sudah"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Safwan : "Iya, tidak membeda-bedakan"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Safwan : "Iya"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Safwan : "Tidak"

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Ani)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Ani : "Rapi dan bersih."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Ani : "4 orang."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Ani : "Kondisi kondusif, sehingga masyarakat merasa nyaman"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Ani : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Ani : "Iya"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Ani : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?" (tidak dijawab)

Ani : "……."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Ani : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Ani : "Kemampuan pegawai menggunakan computer diatas rata-rata"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Ani : "Cukup ahli"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"

Ani : "Respon sangat ramah"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Ani : "Iya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Ani : "Iya"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Ani : "Belum semua"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Ani : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Ani : "Iya, memberikan jaminan bahwa tida ada biaya"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Ani : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Ani : "Iya"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Ani : "Tidak"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Ani : "Iya"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Ani : "Tidak"

(Ani juga menyampaikan kritik dan saran : Ditingkatkan lagi fasilitas dan pelayanan agar tepat waktu dan menjadi lebih baik lagi)

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Suwarno)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Suwarno : "Sopan / baik."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Suwarno : "4 orang."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Suwarno : "Nyaman dan aman."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Suwarno : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Suwarno : "Sopan / baik"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Suwarno : "Bagus"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Suwarno : "Baik"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Suwaro : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Suwarno : "Bagus"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Suwarno : "Bagus"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"

Suwarno : "Sopan dan ramah"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Suwarno : "Ya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Suwarno : "Ya"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Suwarno : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Suwarno : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Suwarno : "Tidak"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Suwarno : "Tidak"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Suwarno : "Baik"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Suwarno : "Tidak"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Suwarno : "Ya"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Suwarno : "Harus dibuatkan antrian"

(Pak Suwarno juga menyampaikan saran : minta pengamanan Kantor Camat, minta bantuan layanan Kantor Camat)

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Rakhmat Kartono)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Rakhmat : "Rapi, cakap dan berkomunikasi."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Rakhmat : "3 orang."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Rakhmat : "Sangat bagus dan tertata rapi."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Rakhmat : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Rakhmat : "Sangat disiplin"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Rakhmat : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Rakhmat : "Sangat respon"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Rakhmat : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Rakhmat : "Sangat profesional"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Rakhmat : "Profesional"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"

Rakhmat : "Sangat memuaskan"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Rakhmat : "Ya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Rakhmat : "Tepat waktu"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Rakhmat : "Direspon"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Rakhmat : "Tidak"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Rakhmat : "Tidak"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Rakhmat : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Rakhmat : "Santun dan ramah dan perlu ditingkatkan"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Rakhmat : "Tidak pernah"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Rakhmat : "Ya"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Rakhmat : "Ya, ikut antrian"

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Diyah)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Diyah : "Rapi, cantik-cantik."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Diyah : "Secukupnya sesuai tupoksi masing-masing."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Diyah : "Nyaman dan bersih."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Diyah : "Ya, memeberikan kemudahan dan cepat"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Diyah : "Cukup baik"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Diyah : "Ya"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Diyah : "Teliti cermat"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Diyah : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Diyah : "Baik, bagus dan mampu"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Diyah : "Cukup ahli / terlatih"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"

Diyah : "Mendengarkan / menanggapi"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Diyah : "Ya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Diyah : "Ya"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Diyah : "Ya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Diyah : "Ya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Diyah : "Tidak"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Diyah : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Diyah : "Ya, sudah ramah dan sopan"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Diyah : "Ya, tidak membeda-bedakan"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Diyah : "Ya"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Diyah : "Tidak"

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Agusalim)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Agusalim : "Biasa dan wajar."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Agusalim : "Minimal 2 orang."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Agusalim : "Baik."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Agusalim : "Dalam batas yang wajar, sudah"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Agusalim : "Cukup baik"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Agusalim : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Agusalim : "Cukup cermat"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Agusalim : "Sudah ada SOP"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Agusalim : "Saya pernah melihat alat bantunya."

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Adinda Riyan Puspita)

Peneliti : "Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"

Adinda : "Bersih dan rapi."

Peneliti : "Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?"

Adinda : "Kurang lebih 5 orang."

Peneliti : "Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb ?"

Adinda : "Bersih dan rapi."

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?"

Adinda : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?"

Adinda : "Sangat bagus"

Peneliti : "Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?"

Adinda : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?"

Adinda : "Ramah"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memiliki standar pelayanan yang jelas ?"

Adinda : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"

Adinda : "Sangat baik"

Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"

Adinda : "Sangat baik"

Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"

Adinda : "Sangat bagus"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"

Adinda : "Ya"

Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Adinda : "Ya"

Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"

Adinda : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"

Adinda : "Iya"

Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"

Adinda : "Ya"

Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

Adinda : "Iya"

Peneliti : "Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"

Adinda : "Sudah"

Peneliti : "Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?"

Adinda : "Tidak pernah"

Peneliti : "Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?

Adinda : "Ya"

Peneliti : "Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb?"

Adinda : "Saat ini belum"

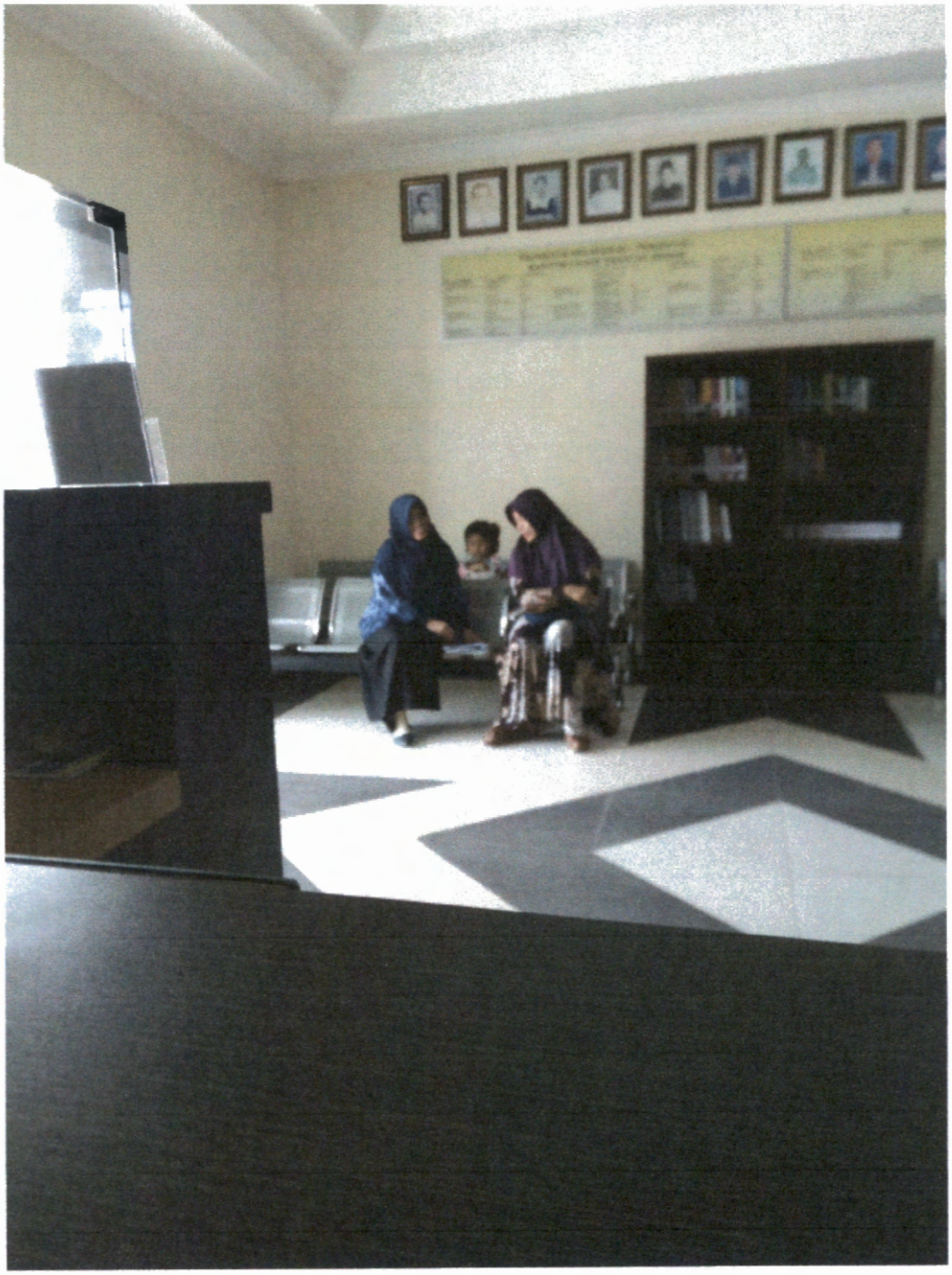
Hasil Observasi

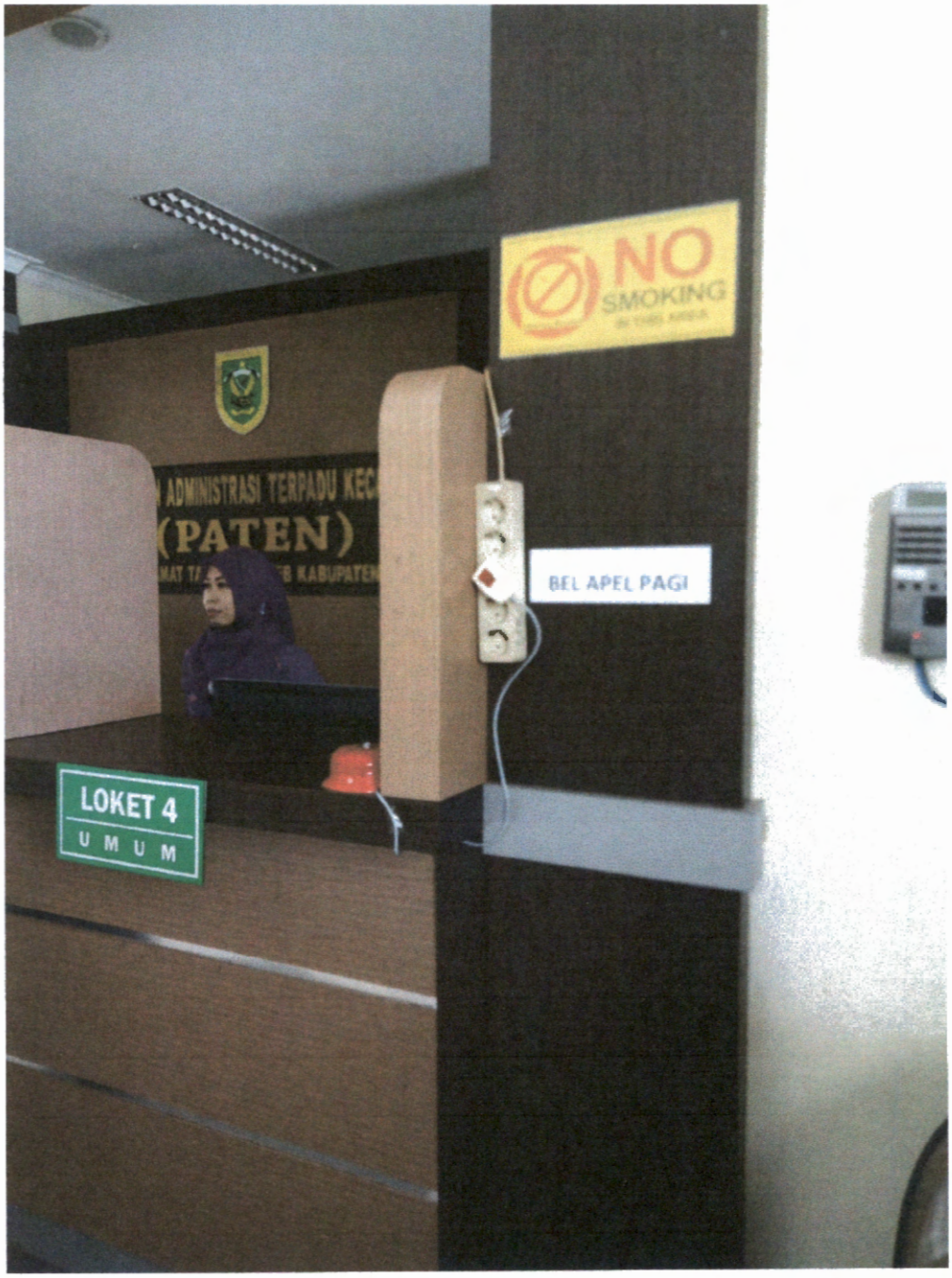
No.	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Observasi
A.	**Dimensi *Tangibel* (Berwujud)**	
1	Bagaimana penampilanpegawai dalam melayani pengguna layanan?	Terlihat rapi dan bersih, sopan dan cantik
2	Berapa orang pegawai seharusnya yang memberikan layanan ?	Sesuai jumlah loket yang ada, seharusya jumlah pegawai pelayanan masih perlu 5 personil lagi, 1 orang untuk di meja informasi dan 4 orang untuk loket pelayanan
3	Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan ? sudah nyaman atau belum ?	Belum terlalu nyaman, masih perlu pendingin ruangan yang memadai, walaupun ruangannya nyaman dipandang, tetapi suasana dan fasilitas pendukung perlu ditingkatkan
4	Bagaimana kemudahan yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan	Secara umum baik, tetapi kadang pegawai pelayanan tidak memberikan pennyampaian yang jelas dan terarah, sehingga masyarakat masih kebingungan dan menunggu informasi
5	Bagaimana kedisiplinan Pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?	Masih perlu ditingkatkan lagi, masih ada pegawai pelayanan yang melakukan aktifitas lain yang tidak ada hubungannya dengan proses pelayanan

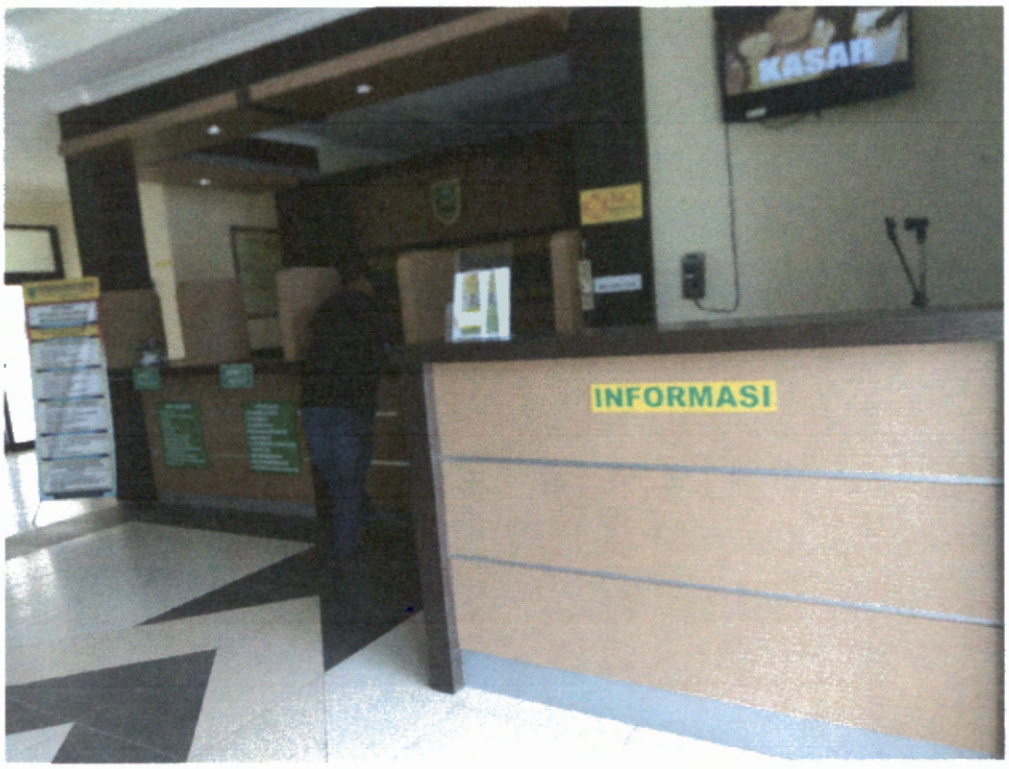
6	Apakah menggunakan alat bantu dalam pelayanan?	Menggunakan alat bantu berupa perngkat koniputer dan printer serta buku registrasi pelayanan
B.	**Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**	
7	Apakah pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan ?	Bertanggung jawab sesuai kemampuannya
8	Bagaimana kecermatan pegawai dalam proses pelayanan ?	Cukup cermat
9	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu ?	Mampu dan handal dalam menggunakan alat bantu
10	Bagaimana keahlian Pegawai dalam menggunakan alat bantu ?	Cukup ahli
11	Apakah Kantor Kecamatan TanjungRedeb mempunyai Standar Pelayanan ?	Belum lengkap Standar Pelayanan yang dibuat, yang ada dibuat adalah Standar Operasional Prosedur tahun 2014 dan keterangan tentang persyaratan pelayanan yang ditempel di depan loket pelayanan

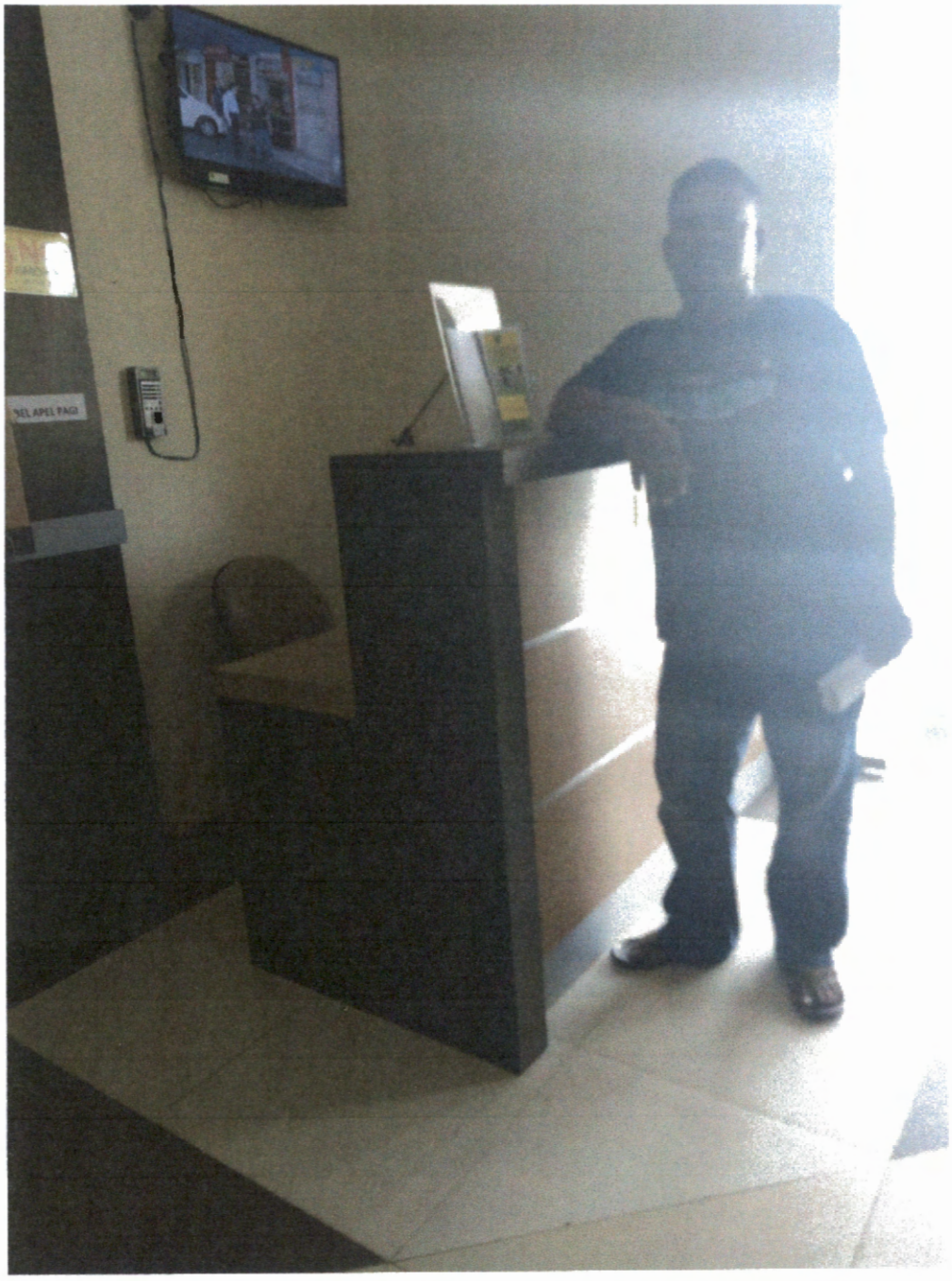
C.	**Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)**	
12	Bagaimana respon atau tanggapan pegawai ketika melayani masyarakat ?	Cukup merespon dengan baik
13	Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat ?	Pegawai pelayanan cepat melakukan pelayanan, tapi terkadang masyarakat pengguna layanan juga harus menunggu
14	Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu ?	Pegawai layanan berusaha melayani dengan tepat waktu, tetapi kadang juga tidak sesuai dengan SOP yang sudah dibuat
15	Apakah keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan ?	Ada yang langsung direspon, ada juga yang memerlukan waktu
D.	**Dimensi *Assurance* (Jaminan)**	
16	Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan?	Jaminan tepat waktu sesuai Undang-undang nomor 25 tahun 2009 belum dibuat, tetapi pegawai layanan di Kantor Camat Tanjung Redeb berusaha melayani dengan tepat waktu

17	Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?	Jaminan biaya sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 belum dibuat, tetapi pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Tanjung Redeb tidak dipungut biaya
E.	**Dimensi *Emphaty* (Empati)**	
18	Apakah pegawai layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan ?	Berusaha mendahulukan kepentingan pengguna layanan
19	Bagaimana keramahan Pegawai layanan dalam Memberikan pelayanan ?	Masih perlu ditingkatkan keramahan pegawai layanan, jangan hanya ramah dan tersenyum kepada pengguna layanan yang dikenal saja
20	Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?	Dilayani sesuai dengan aturan dan tidak membeda-bedakan
21	Apakah dalam melayani, pegawai layanan menghargai Pengguna layanan ?	Ya, menghargai pengguna layanan
22	Apakah Kantor Kecamatan Tanjung Redeb menggunakan nomor antrian ?	Kantor Camat Tanjung Redeb belum menggunakan nomor antrian, dengan jumlah penduduk yang terpusat di Kecamatan Tanjung Redeb, seharusnya penggunaan nomor antrian dilaksanakan dalam proses pelayanan




NO
SMOKING
(PATEN)
BEL APEL PAGI
LOKET 4
U M U M


KASAR
INFORMASI


SEL APEL PAGI

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS TERBUKA
Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Samarinda
Jl. H.A.M.M. Rifadin, Samarinda Sebrang 75131
Telepon: 0541-7269108, Faksimile: 0541-7269109
E-mail: samarinda@ut.ac.id

43076.pdf

Nomor : 022/UN31.46/LL/2017 Samarinda, 09 Januari 2017
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Pengumpulan Data Penelitian

Yth : Camat Tanjung Redeb Kabupaten Berau

Sehubungan dengan rencana kegiatan persiapan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik (MAP) UPBJJ-UT Samarinda Pokjar Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur, kami sampaikan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama	: ERNI SUMIATI
NIM	: 500894824
Judul	: Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Tanjung Redeb Kabupaten Berau
Pembimbing	: 1. Dr. Syahrani, M.Si. 2. Dr. Emik Yuliana, S.Pi., MT

Bermaksud akan melakukan survey atau pengumpulan data penelitian sesuai dengan judul TAPM tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan dan perkenannya dari Camat Tanjung Redeb Kabupaten Berau kirannya untuk dapat mengizinkan mahasiswa tersebut mengadakan pengumpulan data.

Demikian permohonan ini kami sampaikan kirannya untuk dapat diproses lebih lanjut. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala
UPBJJ-UT Samarinda

Dr. Meita Istianda, S.IP, M.Si
NIP. 19670519 198701 2 001

Tembusan:
1. Pembantu Rektor I dan III
2. Direktur PPs
3. Dosen Pembimbing
4. Mahasiswa Ybs

43076.pdf

PEMERINTAH KABUPATEN BERAU

KECAMATAN TANJUNG REDEB

JL. PULAU SAMBIT TANJUNG REDEB

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 78 /SET-CTR/III/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini An. Camat Tanjung Redeb, dengan ini menerangkan kepada :

Nama	**: ERNI SUMIATI**
NIM	**: 500894824**
Judul Penelitian	**: Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau**

Bahwa benar nama tersebut diatas telah mengadakan penelitian dan wawancara pada masyarakat di Lingkungan Kecamatan Tanjung Redeb khususnya pada pengguna layanan di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau .

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Tanjung Redeb
Pada Tanggal : 03 Maret 2017

An. CAMAT TANJUNG REDEB
SEKRETARIS,

DRS. H. ABDURACHMAN, M.Si
PEMBINA
NIP. 19640919 199401 1 001