

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
SABANGAU KOTA PALANGKARAYA**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

ABNER CORNELLIUS SAWONG

NIM. 500645401

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2020

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SABANGAU KOTA PALANGKA RAYA

ABNER CORNELLIUS SAWONG
abnercornelliussawong@gmail.com
Universitas Terbuka

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya. Analisis data yang digunakan merupakan jenis metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan kunci (key informan) penelitian yaitu Kepala Sub Bagian Umum di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya. Informan pendukung terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat Kecamatan Sabangau. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa berbagai faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan sudah menjadi perhatian semua pihak maupun instansi pemerintahan. Hal ini juga terjadi di Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya. Dalam memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan ditemukan adanya beberapa masalah yang perlu diperbaiki oleh instansi pemerintah dalam hal ini Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya yang terdiri dari faktor internal maupun eksternal, terutama menyangkut sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang ditempatkan berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan ada perbaikan dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya. Hendaknya pemerintah Kecamatan Sabangau dapat benar-benar konsisten dalam melaksanakan pelayanan publik berdasarkan pada peraturan yang berlaku dan bisa memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan Sabangau

ABSTRACT**PUBLIC SERVICE QUALITY
IN SABANGAU DISTRICT OFFICE
PALANGKA RAYA CITY****ABNER CORNELLIUS SAWONG**
abnercornelliussawong@gmail.com
University Terbuka

The research was conducted aimed at knowing and describing the quality of public services in the Sabangau District Office in Palangka Raya City and the factors that influence the quality of the implementation of public services in the Sabangau Sub-District Office in Palangka Raya City. Analysis of the data used is a type of descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques are carried out using observation, interview, and documentation techniques. Data analysis uses data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The key informants of the study were the Head of the General Sub Division in the Sabangau District Office in Palangka Raya City. Supporting informants consisted of service officers and the Sabangau District community. In this study, it was concluded that various factors that became obstacles in the service had become the attention of all parties and government agencies. This also happened in Sabangau District, Palangka Raya City. In providing services based on established procedures it was found that there were several problems that needed to be corrected by government agencies in this case the Sabangau District Office of Palangka Raya City which consisted of internal and external factors, especially concerning the facilities and infrastructure placed directly related to service community. From the results of the research that has been conducted, it is expected that there will be improvements in improving the implementation of public services in the Sabangau District Office in Palangka Raya City. The Sabangau District government should be truly consistent in carrying out public services based on applicable regulations and can provide services that satisfy the community.

Keywords: Quality of Public Services, Public Services, Sabangau District Office

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN
PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

PERNYATAAN

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

Palangka Raya, 20 November 2019

Yang menyatakan,



ABNER CORNELLIUS SAWONG

NIM. 500645401

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

Judul TAPM : **Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan
Sabangau Kota Palangka Raya**

Penyusun TAPM

Nama : **Abner Cornelius Sawong**
NIM : 500645401
UPBJJ : Palangka Raya
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari / Tanggal : Kamis, 19 Desember 2019

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Pembimbing I,

Dr. Tresia Kristiana, S.E., M.Si.
NIDN. 11.0106.6901

Penguji Ahli

Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc., Sc.
NIP. 19570302 198807 1 001

Mengetahui :

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, Politik

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003



Dekan FHISIP

Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP. 19660619 199203 1 002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

NAMA : Abner Cornelius Sawong
 NIM : 500645401
 PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)
 JUDUL TAPM : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
 KECAMATAN SABANGAU KOTA PALANGKA RAYA

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Desember 2019
 Waktu : 11.30 wib

Dan telah dinyatakan ~~LULUS / TIDAK LULUS~~

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji :

Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003

Penguji Ahli :

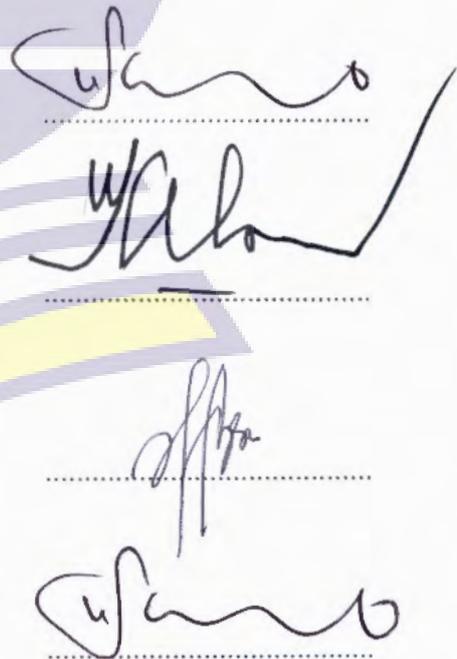
Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc., Sc.
 NIP. 19570302 198807 1 001

Pembimbing I :

Dr. Tresia Kristiana, M.Si
 NIDN. 11.0106.6901

Pembimbing II :

Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021.7415050, Fax. 021.7415588

BIODATA

Nama : Abner Cornellius Sawong
 NIM : 500645401
 Tempat dan Tanggal Lahir : Palangka Raya, 13 Juli 1985
 Registrasi Pertama :
 Riwayat Pendidikan : 1. Lulus Sekolah Dasar Negeri Palangka 1 Palangka Raya Tahun 1997
 2. Lulus Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Katolik Santo Paulus Palangka Raya Tahun 2000
 3. Lulus Sekolah Menengah Umum Negeri 1 Palangka Raya pada Tahun 2003
 4. Lulus dari STPDN / IPDN Jatiningor pada Tahun 2007.
 Riwayat Pekerjaan : 1. Tahun 2007 s/d 2010, Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Diklat Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Palangka Raya.
 2. Tahun 2010 s/d 2017, Pegawai Negeri Sipil Pada Seksi Pemerintahan Kelurahan Danau Tundai Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.
 3. Tahun 2017 s/d sekarang, Pegawai Negeri Sipil Pada Seksi Pemerintahan Kelurahan Bereng Bengkel Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.
 Alamat Tetap : Jl. Yos Sudarso III No.378, RT.06/RW.012, Kelurahan Menteng, Kecamatan Jekan Raya, Kota Palangka Raya
 No. Telp. / HP. : 082148850488

Palangka Raya, 26 Juli 2019


ABNER CORNELLIUS SAWONG
 NIM.500645401

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan ini. Adapun judul tesis ialah **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SABANGAU KOTA PALANGKA RAYA”**. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik program pasca sarjana pada Universitas Terbuka.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kelemahan yang perlu diperkuat dan kekurangan yang perlu dilengkapi. Karena itu, dengan rendah hati penulis mengharapkan masukan, koreksi dan saran untuk memperkuat kelemahan dan melengkapi kekurangan tersebut.

Dengan tersusunnya tesis ini, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Yth. Dr. Tresia Kristiana ,M.Si. selaku Pembimbing I, Yth (Alm) Dr. Herman ,M.A. selaku Pembimbing II, Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Pengganti Pembimbing II dan seluruh jajaran Universitas Terbuka UPBJJ Palangka Raya, yang berkenan memberi bimbingan, arahan dan masukan penyusunan tesis untuk disajikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

- Yth. Bapak Dr. Liestyodono Bawono, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- Yth. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka;

- Yang sangat saya cintai Ibu, isteri beserta anak-anakku yang senantiasa menjadi inspirasi, memberi doa, dan dukungan selama berlangsungnya masa perkuliahan hingga memasuki masa penyelesaian perkuliahan;
- Semua pihak yang telah membantu saya dalam penyelesaian penulisan TAPM ini.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat-Nya dan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu serta dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa karya ini bukan satu-satunya ungkapan yang harus disetujui, namun justru terbuka untuk diteliti, dikaji dan dikritik. Tiada gading yang tak retak, penulis harapkan kritik untuk kesempurnaan tulisan ini.

Palangka Raya, 7 Juli 2019


Abner Cornelius Sawong
NIM. 500645401

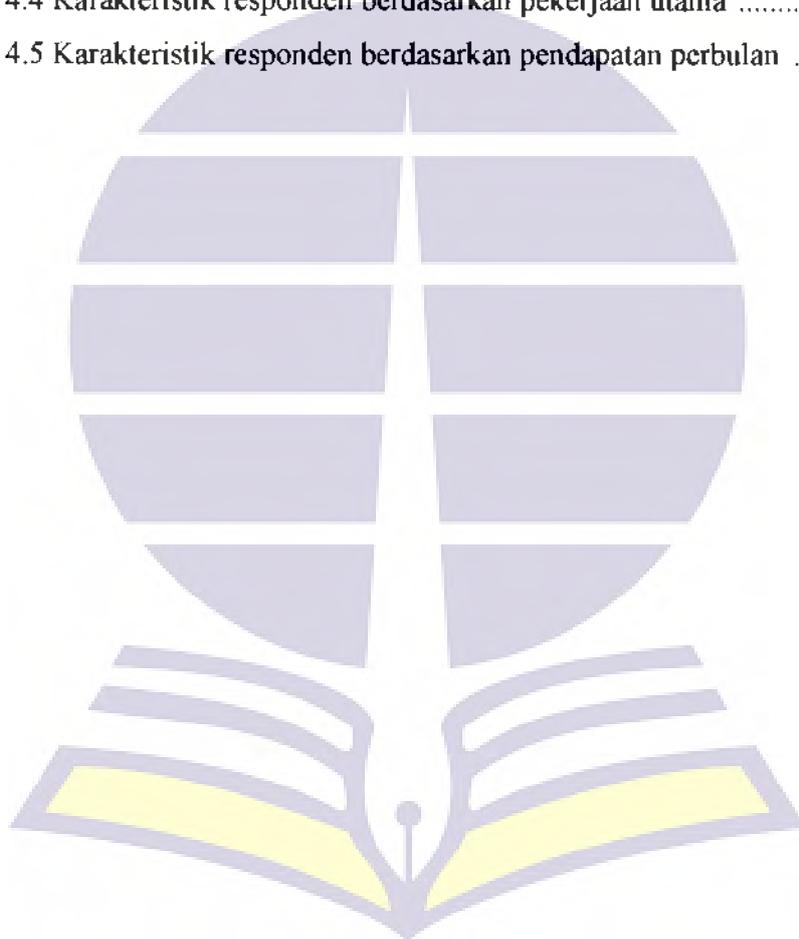
DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Abstract	ii
Lembar Pernyataan	iii
Lembar Persetujuan TAPM	iv
Lembar Pengesahan TAPM	v
Daftar Riwayat Hidup	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar bagan	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Pengertian Pelayanan	10
2. Pengertian Publik	11
3. Pengertian Pelayanan publik	12
4. Jenis Pelayanan Publik	14
a. Pelayanan Publik Perijinan	21
b. Pelayanan Publik Non Perijinan	21
5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	23
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan	24
7. Azas-Azas Pelayanan Publik	26
8. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	29
9. Standar Pelayanan Publik	34
10. Kualitas Pelayanan Publik	38
11. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	40

B. Kerangka Pemikiran	50
C. Definisi Operasional	51
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	53
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	53
C. Subjek Penelitian	53
D. Instrumen Penelitian	54
E. Prosedur Pengumpulan Data	57
F. Metode Analisis Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	62
B. Karakteristik Responden	67
C. Deskripsi Hasil Penelitian	69
1. Dimensi Tangible (berwujud).....	70
2. Dimensi Reliability (Kehandalan).....	77
3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan).....	82
4. Dimensi Assurance(Jaminan)	86
5. Dimensi Emphaty (Empati)	89
6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik.....	93
7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	94
D. Pembahasan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sabangau	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
DAFTAR LAMPIRAN	111

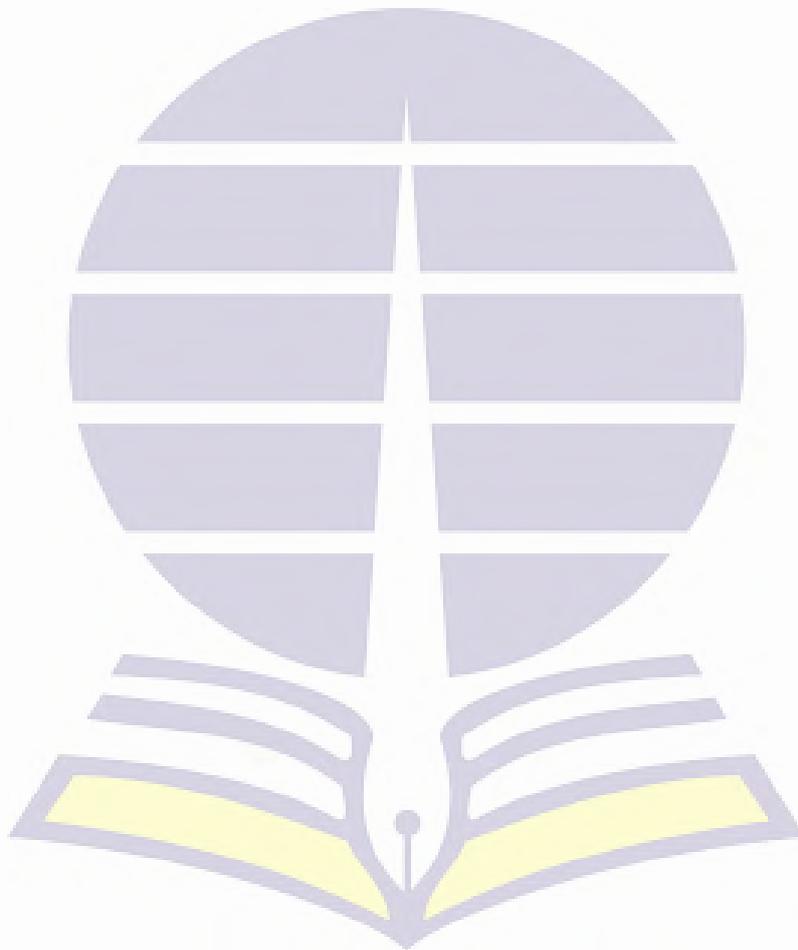
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	55
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Indikator Wawancara	56
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	67
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	68
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	68
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama	69
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan	69



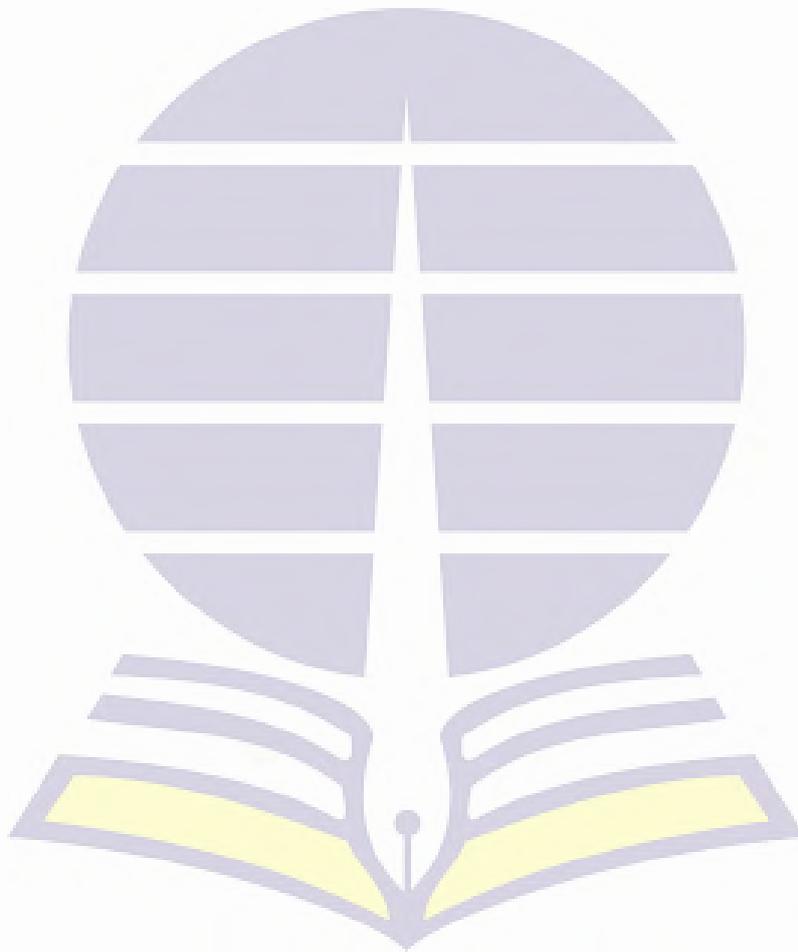
DAFTAR BAGAN

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Sabangau.....	64
---	----



DAFTAR GAMBAR

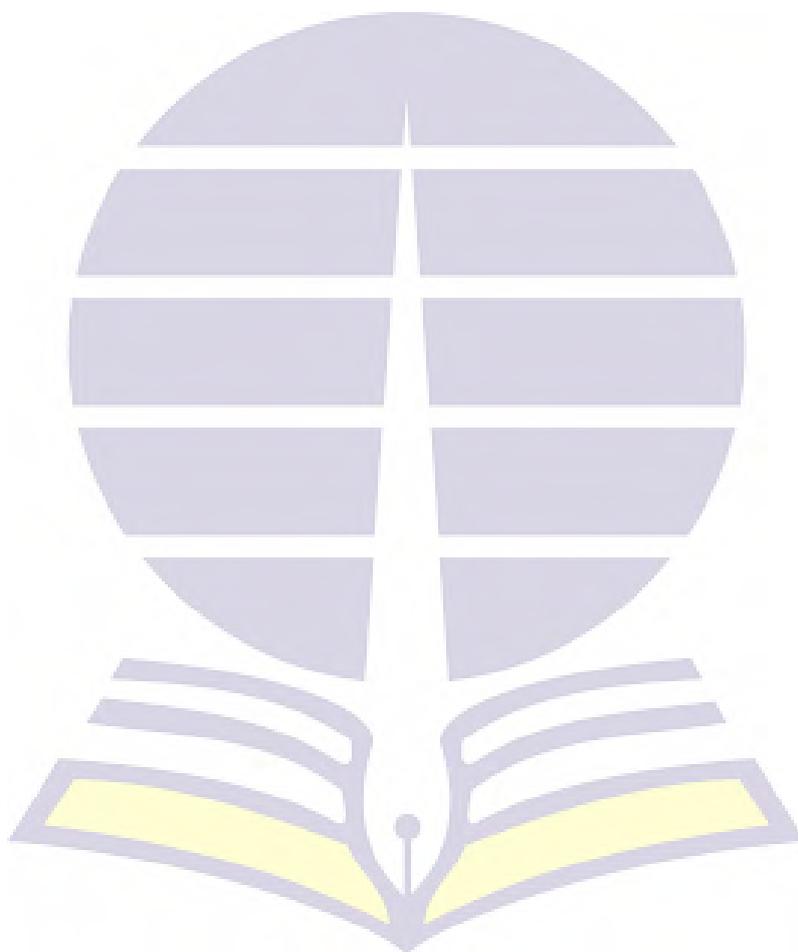
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	51
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kecamatan Sabangau	64



DAFTAR LAMPIRAN**Pedoman Wawancara**

Pedoman wawancara untuk Kepala Bagian Pelayanan Umum..... 113

Pedoman wawancara untuk petugas layanan/masyarakat..... 115

Transkrip Wawancara 119

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di masa sekarang ini pelaksanaan pelayanan publik masih diarahkan pada keadaan yang masih belum sesuai dengan keperluan dan perubahan yang dinamis dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Keadaan tersebut dapat diakibatkan oleh ketidaksiapan untuk menghadapi terjadinya perubahan nilai yang beraspect luas serta dampak setiap masalah dalam pembangunan bangsa yang kompleks. Pada saat sekarang ini, masyarakat Indonesia diarahkan pada tujuan dan masalah global yang dipicu oleh perkembangan di bidang ilmu pengetahuan, investasi, informasi, komunikasi, transportasi, industri dan perdagangan. Keadaan dan perubahan dinamis yang diikuti perubahan nilai tersebut harus bisa kita sikapi dengan bijak melalui langkah tindakan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan dari masyarakat untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan pembangunan nasional. Oleh itu, diperlukan rancangan sistem pelayanan publik yang berisi nilai, pemahanan, dan rujukan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan cita-cita dan harapan dari tujuan nasional. Dengan memperhitungkan hal di atas, diperlukan undang-undang tentang pelayanan publik yakni termuat dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009.

Pengimplementasian tugas pegawai khususnya bidang pemerintahan dalam unit kerja yaitu fungsi “pelayanan”, maka arah organisasi harus berpusat pada pelanggan. Dalam rangka menyediakan pelayanan prima serta untuk mencapai keberhasilan organisasi pemerintah banyak ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia atau pegawai yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Pegawai Negeri Sipil merupakan aparatur negara dan merupakan garda terdepan yang memegang peranan penting sebagai perangkat dalam mewujudkan tercapainya tujuan dari organisasi tempat pegawai itu bekerja. Tercapainya tujuan organisasi tidak hanya bergantung pada sarana dan prasarana yang modern saja, tetapi bergantung juga pada manusia yang melakukan pekerjaan tersebut. Manusia di dalam suatu organisasi juga dapat dipahami sebagai sumber daya atau penggerak, hal ini merupakan suatu penjelasan kembali terhadap pemahaman “Man Behind The Gun”, bahwa keberlangsungan organisasi banyak bergantung pada tingkah laku manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut.

Pelayanan Publik merupakan kewajiban utama dari seorang aparatur, sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Peran ini sudah jelas digariskan di dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Satu masalah yang sering menjadi perhatian dalam bidang pelayanan public adalah kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan bagi masyarakat

didorong untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik. Apalagi pada masa otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin dituntut untuk lebih optimal dan mampu menjawab tantangan yang semakin beragam dari masyarakat.

Memandang pentingnya aparatur pemerintah yang merupakan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, mungkin tidak salah jika bisa dikatakan bahwa aparatur pemerintah merupakan aset yang paling penting dan berdampak langsung terhadap organisasi atau instansi dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Menurut Maryoto (2009: 23) jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia disinyalir terlalu berlebihan, namun sektor publik tetap saja tidak terlayani dengan baik. Perhatian tajam mengenai kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik sekarang ini menjadi pembahasan yang aktual. Ini disebabkan oleh rendahnya kinerja pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Rendahnya mutu pelayanan dalam suatu organisasi pemerintah sudah bukan menjadi rahasia lagi, sudah sering masyarakat dibuat kecewa oleh kinerja penyelenggara pelayanan publik yang tidak baik, kinerja pegawai publik masih diwarnai oleh berbagai pelayanan yang sulit untuk diakses, masyarakat selalu dihadapkan pada birokrasi yang bertingkat dan kadang dipersulit aturan dan prosedur yang panjang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk

pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila sebuah Organisasi pemerintah dan lembaga lainnya bisa menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat ditegaskan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Sesuai dengan 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. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Kecamatan Sabangau adalah Kecamatan di Kota Palangka Raya, Propinsi Kalimantan Tengah yang terdiri dari 6 kelurahan yaitu Bereng Bengkel, Danau Tundai, Kalampangan, Kameloh Baru, Kereng Bangkirai, dan Sabaru.

Pelayanan Publik adalah 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 diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi antara lain pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (kartu keluarga), dan Pengantar SKCK

(Surat Keterangan Catatan Kepolisian).

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dimana terwujud hubungan yang dinamis antara pengguna layanan maupun pemberi layanan, baik jasa dan manusia. Pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan kompetensi, responsibilitas, ketepatan waktu, dan sarana prasarana pendukung yang tersedia. Jika layanan yang disediakan sudah sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, maka bisa dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Namun jika layanan yang diberikan tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, maka bisa dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas atau tidak bernutu. Baik buruknya kualitas layanan tidak berdasarkan persepsi atau pemahaman penyedia jasa/layanan namun berdasarkan pada sudut pandang konsumen dan aturan, petunjuk atau ketentuan mengenai kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah masih belum bisa memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan masih selalu ada keluhan masyarakat mengenai diskriminasi atau pembedaan dalam hal pelayanan. Masyarakat yang berurusan dipersulit saat mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah contohnya dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat sedangkan jika tidak membayar butuh waktu berbulan-bulan jika ingin selesai. Keluhan lain yang disampaikan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu bisa mengakibatkan citra yang kurang baik terhadap organisasi pemerintah tersebut. Mengingat tugas utama pemerintah adalah melayani

masyarakat, maka pemerintah harusnya wajib untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kecamatan Sabangau sebagai pelaksana dan perencana program pembangunan, di wilayahnya harus dapat berperan sebagai pelayan masyarakat dalam urusan-urusan administrasi dan kependudukan yang menjadi wewenangnya, tetapi hal ini dapat dilaksanakan jika pemerintah Kecamatan Sabangau bekerja sama dengan masyarakat sehingga apa yang menjadi tujuan dapat tercapai, namun hingga saat ini berdasarkan pengamatan penelitian beberapa informasi dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan pihak Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya masih belum optimal.

Sekarang ini masyarakat menginginkan adanya perbaikan kualitas pelayanan publik ke arah yang lebih baik dari pemerintah terhadap berbagai jenis pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Hal ini disebabkan masyarakat sudah semakin faham akan hak-haknya, sehingga desakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah semakin tinggi. Selain itu juga masyarakat ingin lebih mudah dan nyaman dalam mendapatkan haknya dalam pelayanan publik. Untuk menanggapi desakan ini, maka peran Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sangatlah penting. Karena itu untuk menjawab tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih cepat, nyaman, baik, efisien, dan berkualitas maka Pemerintah Kota Palangka Raya selalu berusaha memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan melakukan berbagai inovasi pelayanan di Kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Sabangau sebagai Kecamatan baru hasil pemekaran.

Serta mencermati apakah daya tanggap pegawai, diskresi pegawai, dan partisipasi masyarakat mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sabangau. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sebagai sumber data adalah pejabat struktural yang terkait dan staf yang menangani pelayanan, sedangkan untuk data pengguna jasa adalah masyarakat yang sedang dan pernah mengurus pelayanan pada kantor Kecamatan Sabangau. Dari hasil analisa dan interpretasi disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sabangau masih belum baik. Hal ini dapat dilihat dari masih belum adanya kejelasan dan kepastian mengenai lamanya waktu penyelesaian suatu pelayanan dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat, serta masih rendahnya diskresi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Beberapa saran yang dapat diberikan kepada Kantor Kecamatan Sabangau berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik adalah agar memberikan kejelasan mengenai kepastian waktu dan biaya kepada masyarakat yang mengurus suatu pelayanan, masyarakat perlu lebih dilibatkan dalam pengambilan kebijakan yang berkenaan dengan kepentingan masyarakat, sehingga keputusan yang diambil tidak sepihak. Serta unsur pimpinan hendaknya lebih memberi kewenangan dan kebebasan yang lebih besar bagi para pegawai untuk berkreasi dan berinovasi dalam menyelesaikan pekerjaan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mendukung perbaikan layanan publik yang lebih baik bagi Masyarakat, Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya sedang melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan menggunakan Layanan Informasi Kecamatan Sabangau Berbasis Website. Penyampaian informasi Layanan Informasi Kecamatan Sabangau Berbasis Website ini dilakukan agar Masyarakat mendapatkan informasi bahwa Kecamatan Sabangau mempunyai Website Resmi yang di dalamnya ada banyak informasi mengenai Kecamatan Sabangau, termasuk di dalamnya tentang Pelayanan publik. Sehingga dengan adanya website ini diharapkan dapat lebih mempermudah dan mempercepat siklus pelayanan bagi Masyarakat Kecamatan Sabangau.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Sabangau, Kota Palangka Raya dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sabangau, Kota Palangka Raya”**.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian, yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sabangau?

C. Tujuan Penelitian

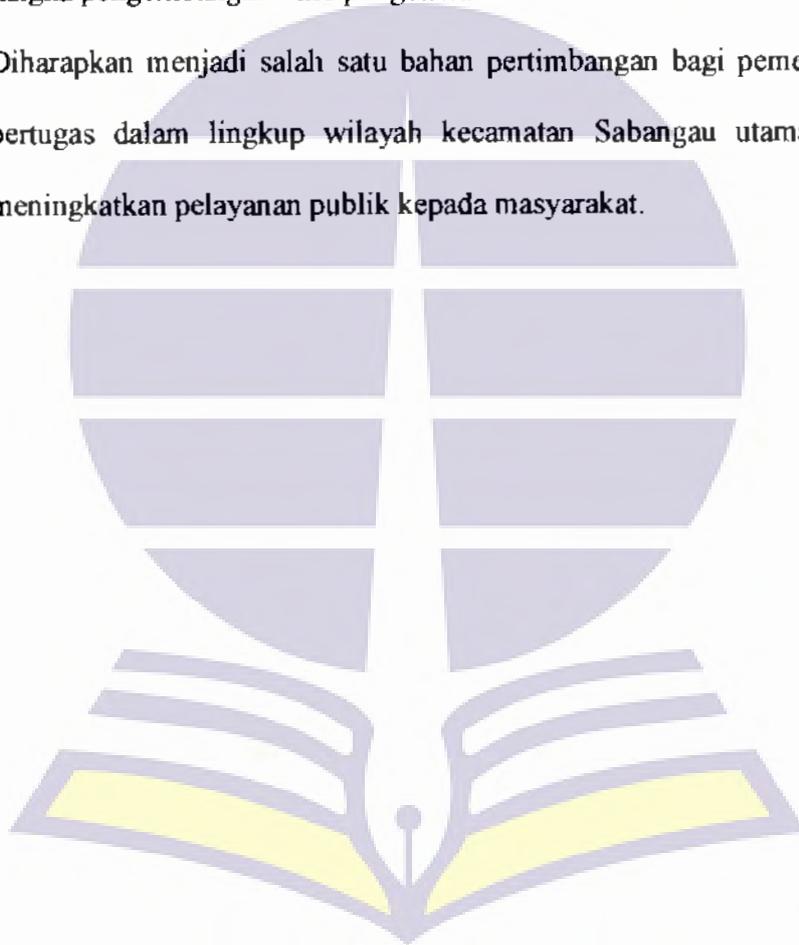
Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tingkat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Diharapkan menjadi salah satu bahan referensi bagi para mahasiswa yang berminat melakukan penelitian ilmiah dalam bidang yang sama dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Diharapkan menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi pemerintah yang bertugas dalam lingkup wilayah kecamatan Sabangau utamanya dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Aktivitas pelayanan memiliki fungsi yang penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya setiap orang memerlukan pelayanan dari orang lain. Setiap orang saling membutuhkan satu sama lain. Pelayanan sebagai cara dalam memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, adalah suatu konsep yang sesungguhnya nyata dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan tidak hanya selalu berorientasi pada organisasi bisnis, tetapi juga sudah meningkat lebih luas pada tatanan instansi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), "Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain". Aktivitas kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain memerlukan interaksi dan hubungan interpersonal agar tujuan pelayanan dapat tercapai. Menurut Boediono (2003: 60) "Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan". Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan ataupun diraba namun melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto

dan Atik (2005: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

2. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sesungguhnya telah diserap menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang bermakna umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang benar digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga muncul istilah pamong praja yang bermakna pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Menurut Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014: 11), “Publik dapat dimaknai sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama”. Sedangkan menurut Inu Kencana Syafie dalam Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) arti dari kata publik itu adalah merupakan “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Kepentingan umum atau publik biasanya mengarah pada kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu. Moenir (1995: 2) berpendapat bahwa

“Publik adalah kepentingan umum yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masing-masing individu yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam sebuah lembaga atau instansi pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik adalah salah satu unsur terpenting. Pelayanan bisa diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang memiliki kebutuhan atau kepentingan pada organisasi atau instansi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi perhatian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mempunyai tiga arti, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani keperluan orang lain dengan menerima imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala jenis jasa pelayanan, baik dalam wujud barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilakukan 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 segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik ialah salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak mendasar bagi setiap warga negara atau penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan sepenuhnya.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik ialah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan dalam suatu organisasi, sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan untuk penerima layanan.

Dari penjelasan pelayanan publik di atas bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melewati langkah kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam wujud barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Sabangau untuk memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Sabangau yang dilaksanakan sesuai asas, prinsip dan standar pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang mengakomodir kepentingan kerakyatan.

4. Jenis Pelayanan Publik

Aktivitas pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan manusia, sebab pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan keperluan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keberagaman dan ketidaksamaan kebutuhan hidup manusia mengakibatkan munculnya bermacam-macam jenis pelayanan juga, dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Penyediaan pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah saja namun dapat juga disediakan oleh pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta biasanya bermotif ekonomi, yaitu mencari keuntungan. Ditinjau dari kegiatan bidang ekonomi,

Fitzsmmons dalam Saefullah (1999:7), memilah pelayanan umum menjadi lima jenis, yaitu :

- a. *Business service*, terkait pelayanan dalam kegiatan konsultasi, perbankan, dan keuangan;
- b. *Trade sevice*, segala kegiatan pelayanan dalam perlengkapan, penjualan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, terdiri atas berbagai aktivitas pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang dilakukan antara lain dalam aktivitas rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; serta
- e. *Public administration*, yang dapat diartikan disini adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang mendukung kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pihak swasta selain untuk memenuhi segala keperluan masyarakat juga bertujuan untuk mencari laba atau keuntungan. Baik itu di dalam bidang keuangan, kesehatan, penjualan, serta bidang administrasi. Pelayanan umum yang diselenggarakan baik itu oleh pemerintah maupun swasta bentuknya terdiri dari tiga jenis, yaitu pelayanan dengan lisan, dengan tulisan, maupun dengan perbuatan. Moenir (1995:190) menjelaskan jika "Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam," yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan secara lisan ini dilaksanakan oleh personil-personil di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan

lingkup pekerjaan lain yang kewajibannya memberikan penjelasan atau keterangan untuk masyarakat tentang segala jenis fasilitas layanan yang disediakan. Supaya layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan yang diinginkan, ada beberapa syarat yang harus dilakukan oleh pelaku pelayanan, antara lain:

- 1) Dapat mengerti dan faham benar berbagai persoalan yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Bisa memberikan penjelasan tentang apa saja yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas sehingga memberi kepuasan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan informasi mengenai sesuatu.
- 3) Bersikap sopan dan ramah tamah.
- 4) Walaupun dalam suasana “sepi” tidak “ngobrol” dan bergurau yang berlebihan dengan sesama pegawai, karena sikap tersebut dapat memunculkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu yang datang menjadi sungkan untuk bertanya karena tidak ingin memutus keasikan kegiatan “ngobrol” petugas.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang datang hanya ingin sekedar “ngomong basa-basi” dengan cara yang baik dan sopan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan dalam wujud tulisan, layanan yang dilakukan bisa berupa pemberian keterangan kepada masyarakat dengan penjelasannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan dalam wujud tulisan terdiri atas dua jenis, yaitu:

- 1) Layanan yang berbentuk petunjuk, informasi dan sejenis yang diberikan kepada orang yang berkepentingan, sehingga memudahkan orang tersebut dalam menyelesaikan urusannya dengan instansi atau lembaga.
- 2) Pelayanan yang berwujud hasil tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pelayanan yang berupa perbuatan adalah pelayanan yang dilakukan berupa perbuatan atau hasil perbuatan, tidak hanya sekedar kecakapan serta pemberian keterangan secara lisan. Negara wajib untuk memberikan pelayanan publik karena itu sudah menjadi hak setiap warga negara. Menurut Badu Ahmad (2013: 30) bentuk pelayanan publik yang dilakukan kepada masyarakat dapat dipisahkan ke dalam beberapa jenis pelayanan, antara lain :

- a. Pelayanan pemerintah, merupakan model pelayanan masyarakat yang terkait berbagai tugas umum dari pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian
- b. Pelayanan pembangunan, adalah model pelayanan masyarakat yang bersangkutan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas untuk masyarakat dalam melakukan kegiatannya sebagai warga negara
- c. Pelayanan utilitas, merupakan jenis pelayanan yang bersangkutan dengan utilitas bagi masyarakat
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, adalah jenis pelayanan yang

menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.

- e. Pelayanan kemasyarakatan, merupakan jenis pelayanan masyarakat yang jika diamati dari sifat dan kepentingannya lebih difokuskan pada berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan.

Selain itu, pelayanan publik juga dapat diperhatikan dari organisasi yang menyelenggarakannya. Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005: 8) mengatakan bahwa, "berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua," yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi:
 - 1) Pelayanan yang bersifat primer dan
 - 2) Pelayanan yang bersifat sekunder

Ada beberapa pengertian mengenai kinerja seperti dalam kamus besar bahasa Indonesia disebutkan bahwa "Kinerja merupakan anonim dari kata prestasi kerja (*performance*) adalah suatu kemampuan untuk melakukan sesuatu sesuai standar yang telah ditetapkan".

Hadirnya pelayanan umum atau pelayanan publik disebabkan oleh adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut ada berbagai macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang

diselenggarakanpun ada berbagai macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terdiri dari 3 (tiga) kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan berwujud penyediaan berbagai jenis dokumen yang diperlukan oleh publik, seperti: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Paspor, dan lain-lain.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang menjadi kebutuhan umum atau kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang melahirkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pendidikan tinggi, pendidikan menengah, pemeliharaan kesehatan, pelaksanaan transportasi, jasa pos, kebersihan lingkungan, penanggulangan sampah, penanggulangan bencana, pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat terdiri atas tiga macam yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pendapat lain dijelaskan oleh Lembaga Administrasi Negara dalam SANKRI Buku III (2004 : 185) adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pemerintahan merupakan bentuk pelayanan masyarakat yang terpaut dengan berbagai tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan merupakan bentuk pelayanan masyarakat yang terpaut dengan penyediaan sarana dan prasarana demi memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan kegiatannya sebagai warga negara. Pelayanan ini terdiri dari penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan sebagainya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang berhubungan dengan utilitas untuk masyarakat contohnya penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, papan serta pangan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan primer masyarakat serta kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan rumah murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan bentuk pelayanan yang jika dipandang dari sifat dan kepentingannya lebih difokuskan pada berbagai kegiatan sosial masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, penjara, pendidikan, ketenagakerjaan, panti jompo, rumah yatim piatu, dan sebagainya.

a. Pelayanan Publik Perizinan

Perizinan adalah salah satu faktor utama dalam pelayanan publik, meskipun tidak diperlukan setiap hari, tetapi sangat berperan penting demi kehidupan kita. Jika tidak ada itu, akan ada banyak yang tidak bisa kita kerjakan karena izin merupakan bukti yang penting secara hukum. Tidak ada bidang lain dalam lingkup publik tempat antara pemerintah dan masyarakatnya untuk saling berinteraksi begitu jelas dan langsung selain daripada bidang pelayanan perizinan. Sebagai ujung tombak atas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, dapat disebutkan kinerja pemerintah secara totalitas sungguh-sungguh diukur dari seberapa baik pelayanan perizinan ini. Kebijakan dan penerapan pelayanan perizinan terpadu dapat dikatakan efektif dan membawa pengaruh positif ketika hal tersebut dapat menjawab keinginan masyarakat. Kebijakan dan penerapannya juga harus dapat berkoordinasi dan berkolaborasi diantara para stakeholders dalam perizinan baik itu yang melaksanakan proses dan konsumen atau yang mengurus perizinan maupun para akademisi/cendekiawan universitas. Implementasi yang menerapkan teknologi dalam pelaksanaannya akan mendorong pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pelayanan publik dalam bidang perizinan diantaranya adalah:

1. Penerbitan IMB,
2. Penerbitan ijin gangguan (HO),

3. Pemberian pengajuan teknis pengajuan ijin,
4. Penerbitan ijin untuk usaha pertambangan,
5. Penerbitan surat ijin penelitian,
6. Pemberian ijin mempekerjakan WNA,
7. Ijin retribusi, dan
8. Penerbitan ijin lainnya.

b. Pelayanan Publik non Perijinan

Pelayanan publik non perijinan tidak jauh berbeda seperti pelayanan publik pemberian ijin secara teknis, perihal kegiatan ini telah di susun dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik non perijinan antara lain:

1. Pembuatan E-KTP,
2. Pembuatan resi perekaman E-KTP,
3. Pembuatan Kartu Keluarga,
4. Pembuatan SPT,
5. Pembuatan surat ahli waris,
6. Pembuatan surat pindah,
7. Pembuatan surat domisili penduduk,
8. Pembuatan SKTM,
9. Pembuatan surat pengantar SKCK
10. Pembuatan rekomendasi atau pengantar ijin keramaian,
11. Pembuatan rekomendasi pendirian tempat atau sarana ibadah,
12. Pemberian ijin/rekomendasi,
13. Legalisasi KTP,
14. Legalisasi Kartu Keluarga, dan

15. Legalisasi surat keterangan ahli waris

Dari kedua dasar tersebut, maka jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau termasuk ke dalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik bisa dimaknai sebagai jasa pelayanan yang memiliki beberapa unsur di dalamnya. Beberapa unsur dalam proses pelayanan publik dibutuhkan untuk dapat mendukung pelayanan yang diharapkan. Atep Adya Bharata (2003:11) menerangkan gagasannya bahwa terdapat 4 (empat) unsur penting di dalam proses pelayanan publik, adalah sebagai berikut :

- a. Penyedia layanan, adalah pihak yang bisa menyediakan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, adalah mereka yang dikatakan sebagai konsumen (*customer*) atau orang yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, adalah layanan yang dapat disediakan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam menyediakan layanan, penyedia layanan harus berpedoman pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Perihal ini sangatlah penting dilaksanakan karena tingkat kepuasan yang diterima para pelanggan itu biasanya sangat berhubungan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka terima dan rasakan.

Berikutnya, Kasmir (2006:34) memberikan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mempunyai unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan konsumen (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen (pelanggan).

Dapat disimpulkan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli tersebut di atas bahwa unsur kepuasan pelanggan sungguh menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau kepuasan masyarakat.

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada kenyataannya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada ujungnya juga akan mampu menaikkan tingkat atau status pandangan masyarakat terhadap organisasi tersebut sehingga "image" organisasi di mata masyarakat mengalami peningkatan. Dengan adanya gambaran organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2006:3), aspek yang mempengaruhi pelayanan

yaitu: Aspek terpenting yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Maknanya bahwa fungsi manusia (karyawan) yang melayani masyarakat adalah aspek utama sebab hanya dengan manusia saja pelanggan dapat berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terdiri atas 2 (dua) bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan internal (interaksi karyawan organisasi), yaitu model manajemen umum organisasi, pengadaan fasilitas penunjang, pengembangan sumber daya manusia, suasana kerja dan harmoni hubungan kerja, serta model insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu model layanan dan prosedur penyediaan layanan, model layanan distribusi jasa, model layanan penjualan jasa, dan model layanan dalam penyampaian jasa.

Diterangkan oleh Vincent Gaspersz (2011:41), ada faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu saat menggunakan jasa dari perusahaan.

- c. Pengalaman dari teman-teman, sewaktu mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan didapatnya.

Sesuai dengan penjelasan tersebut di atas, dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, diantaranya sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan serta kemampuan, sarana dan prasarana pelayanan, serta apa yang sudah dialami pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga berperan penting dan memiliki pengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan bermutu bagi setiap pengguna.

7. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan harapan dan keperluan atau kepentingan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan dari, oleh dan untuk masyarakat yang semestinya bertujuan untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan serta bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka pelaksanaan pelayanan semestinya bisa memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut Mahmudi (2005: 234) dalam melaksanakan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik wajib memperhatikan asas pelayanan publik yakni:

a. Transparansi

Pelaksanaan pelayanan publik harus bersifat terbuka, sederhana dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan

secara layak serta mudah difahami dan dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik berdasarkan dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan selalu berpedoman pada prinsip efisien dan efektif.

d. Partisipasi

Mengajak keterlibatan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik seraya mengindahkan aspirasi, keperluan dan keinginan masyarakat.

e. Tidak Diskriminatif

Pelaksanaan pelayanan publik tidak membuat perbedaan atas suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelaksanaan pelayanan publik semestinya memenuhi hak dan kewajiban berbagai pihak. Pada prinsipnya pelayanan publik diselenggarakan dalam sebuah rangkaian aktivitas terpadu yang sifatnya sederhana (dalam makna lugas, tidak dengan sistem yang tradisional), terbuka, lancar, akurat, lengkap, lazim, dan dapat dijangkau oleh semua orang. Sehubungan dengan itu menurut Amin Ibrahim (2008: 19) setidaknya mengandung faktor-faktor dasar (asas-asas) antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, untuk pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan dapat diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada kebingungan dalam penyelenggaraannya.
- b. Pengaturan dari setiap jenis pelayanan umum patut disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan tetap berdasarkan pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu mekanisme keluaran serta dampak pelayanan publik tersebut harus diusahakan agar bisa memberikan rasa aman, nyaman, lancar, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan “berbiaya mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan wajib “memberi kemungkinan” bagi masyarakat untuk dapat ikut serta menyelenggarakannya, dengan tetap berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan dari asas-asas tersebut dapat dilihat bahwa dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik diperuntukkan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang baik dan optimal adalah pelayanan yang dapat merangkul semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang memuat asas-asas transparan, akuntabel, kondisional, partisipasi, keamanan hak, dan

keseimbangan antara hak dan kewajiban, dengan kondisi tersebut maka pelayanan publik lebih akan memudahkan masyarakat dalam kegiatannya.

8. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Masyarakat dimanapun setiap saat sering menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan itu sering tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Situasi atau keadaan yang seperti itu terjadi biasanya dikarenakan masyarakat masih ditempatkan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Dalam rangkaian kegiatan pelayanan ada beberapa aspek atau unsur yang menyokong jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut adalah:

a. Sistem, Prosedur dan Metode

Dalam pelayanan publik perlu tersedia sistem informasi, prosedur dan metode yang menjadi faktor untuk kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

Sangat dititikberatkan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku orang yang melayani harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dan saran dari pelanggan atau masyarakat yang menggunakan layanan.

c. Sarana dan prasarana

Pada pelayanan publik dibutuhkan alat-alat, ruang kerja serta fasilitas yang menunjang pelayanan publik. Seperti contohnya ruang tunggu, tempat parkir yang halamannya luas.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Pada pelayanan publik, masyarakat yang dalam hal ini adalah pelanggan sangatlah heterogen, dari segi tingkat pendidikan ataupun sikap dan perilakunya. Selanjutnya Moenir menyebutkan bahwa aspek-aspek tersebut tidak bisa dipisahkan antara yang satu dengan yang lainnya karena semuanya akan membangun proses kegiatan (*activity*), yaitu:

a. Tugas layanan

Pada pelayanan umum, pemerintah wajib menyediakan pelayanan yang sesuai dengan beban yang diterima untuk melayani sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

b. Sistem atau prosedur layanan

Adalah pada pelayanan umum diperlukan tersedianya sistem informasi, prosedur dan langkah-langkah yang mendukung kelancaran dalam menyediakan pelayanan.

c. Kegiatan pelayanan

Pada pelayanan umum aktivitas yang diarahkan untuk masyarakat harus dapat sepenuhnya memberikan kepuasan atas kebutuhan yang dicari tanpa adanya pembedaan.

d. Pelaksanaan pelayanan

Pemerintah selaku institusi yang melaksanakan pelayanan, seoptimal mungkin merencanakan dan mengatur program secara baik sehingga proses pelayanan dapat menghasilkan bentuk pelayanan yang mudah, cepat tidak rumit serta mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

Proses pelaksanaan aktivitas dalam sebuah pelayanan tidak hanya ditentukan oleh salah satu pihak saja, melainkan oleh semua pihak yang terlibat dan berkepentingan dalam pelayanan. Sejalan dengan pendapat Moenir, selanjutnya Atep Adya Bharata (2003: 11) menerangkan pendapatnya bahwa ada 4 (empat) aspek penting dalam proses pelayanan publik, antara lain:

a. Penyedia layanan

adalah pihak yang mampu menyediakan suatu layanan tertentu untuk konsumen, bisa berwujud layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).

b. Penerima layanan

adalah orang yang dikatakan sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang mendapatkan berbagai layanan dari penyedia layanan

c. Jenis layanan

merupakan layanan yang bisa diberikan oleh penyedia layanan untuk pihak yang membutuhkan layanan.

d. Kepuasan pelanggan,

Pada proses pemberian layanan, penyedia layanan wajib mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Masalah ini sangat penting dilakukan sebab tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan biasanya banyak terkait dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka terima dan rasakan.

Pelayanan publik yang baik dapat terwujud jika sasaran dari proses pelayanan sudah bisa tercapai. Ada beberapa unsur yang harus dipenuhi

pada sebuah pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir (2006: 34) mengemukakan beberapa ciri pelayanan publik yang baik yaitu memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik.

Masalah pertama yang semestinya diperhatikan ialah pada manusia itu sendiri. Orang yang melayani semestinya mempunyai kemampuan melayani secara baik dan cepat. Di sisi lain itu juga harus mempunyai kemampuan dalam hal berbicara, kesopanan, keramahan dan tanggung jawab yang maksimal terhadap pelanggan.

c. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Sarana dan prasarana yang dipunyai harus dapat memberi dukungan secara cepat, tepat, dan akurat dalam bekerja. Sarana dan prasarana juga harus dilengkapi dengan pengetahuan teknologi terkini.

c. Bertanggung jawab terhadap setiap pelanggan (orang yang dilayani) dari awal hingga akhir.

Dalam melaksanakan aktivitas pelayanan, pemberi layanan seharusnya bisa bertanggungjawab melayani semua pengguna layanan dari awal hingga selesai proses pelayanan. Para pelanggan bisa merasa puas jika mereka merasakan ada tanggung jawab dari pemberian layanan.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Pada waktu melayani pelanggan, pemberi layanan harus bertindak sesuai dengan langkah-langkah layanan yang sudah ditetapkan. Melayani secara cepat dapat diartikan sebagai melayani dalam

batasan waktu yang normal. Sementara melayani dengan tepat ialah jangan sampai timbul kesalahan dalam masalah pembicaraan ataupun pekerjaan.

e. Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi dapat dimaknai pemberi layanan mampu berkomunikasi melalui bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Sejalan dengan itu, pemberi layanan juga harus bisa dengan cepat mengerti dan faham maksud dan keinginan pelanggan.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Pemberi layanan harus mampu menyediakan jaminan kerahasiaan dari setiap proses pelayanan yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Pemberi layanan harus cakap dan memiliki pengetahuan yang cukup dalam berhadapan dengan pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Pemberi layanan harus dapat lebih cepat dan tanggap terhadap berbagai keinginan pelanggan.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan adalah dasar utama bagi suatu perusahaan untuk dapat menjalankan kegiatannya. Jika pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka akan melahirkan kepercayaan kepada pelanggan. Berpedoman pada uraian di atas bisa disimpulkan

bahwa unsur dalam pelayanan publik adalah sistem, metode, prosedur, personil, sarana dan prasarana, jenis layanan, masyarakat sebagai pelanggan, serta kepuasan pelanggan. Andaikan suatu pelayanan sudah memenuhi faktor-faktor tersebut diharapkan mampu meraih sasaran utama dalam pelayanan publik yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat.

9. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan pada pelaksanaan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi serta penerima pelayanan. Oleh sebab itu setiap pelaksana pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan serta diumumkan sebagai jaminan tersedianya kepastian untuk penerima layanan. Ini berguna agar struktur-struktur birokrasi di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah dapat menyediakan kualitas pelayanan yang serupa. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya terdiri dari:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang ditetapkan untuk pemberi dan penerima pelayanan termasuk juga pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan ketika pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk di dalamnya pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan berikut rinciannya yang ditetapkan pada proses

pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang dapat diterima sama dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang layak oleh pelaksana pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi personil pemberi pelayanan harus ditetapkan dan dilihat juga sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, biaya produk, waktu, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas semestinya bisa terpenuhi untuk mencapai tujuan dalam pelayanan itu sendiri. Di samping itu, standar pelayanan publik juga dapat disebut sebagai sebuah norma sebab pada penerapannya meliputi berbagai dimensi sebuah norma. Karena merupakan suatu norma oleh sebab itu standar pelayanan tersebut harus dipatuhi dan diselenggarakan sesuai aturan agar dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat. Agus Dwiyanto (2009: 309) menjelaskan tentang standar pelayanan publik adalah : Standar pelayanan publik dikatakan sebagai norma, sebab dalam penerapan standarnya meliputi berbagai dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi *cognitive* yang berisi tentang seperti apa mengembangkan praktik-praktik yang dapat

membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi sudah jelas tujuannya adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang baik sesuai keinginan masyarakat; *regulative*, yang berisi perintah untuk anggota organisasi agar melakukan berbagai praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan *normative*, memuat anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa berbagai praktik yang diinginkan itu sudah sepatutnya dilaksanakan oleh birokrasi.

Berikutnya cf. Stinchombe 2001 dan Goodin 1996 dalam Agus Dwiyanto (2009: 309) standar pelayanan bisa disebut juga sebagai suatu norma yang baru. Sebagai suatu norma yang baru penerapan standar pelayanan mampu meningkatkan efektivitas kerja berbagai unit birokrasi yang bertugas memberikan pelayanan publik. Standar pelayanan publik akan didapatkan oleh personil birokrasi jika mempunyai ciri-ciri antara lain :

- a. Dapat meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi;
- b. Bisa digunakan sebagai cara yang efektif dalam menghemat energi untuk memberikan pelayanan publik agar tidak lagi bersifat *trial and error*;
- c. Dapat mencerminkan kemampuan dalam merumuskan masalah dan memberikan solusi yang bisa digunakan dalam memecahkan masalah tersebut;
- d. Dapat dalam jangka panjang, dipergunakan sebagai alat dalam melakukan perubahan ke tujuan yang lebih baik yang telah dibuktikan kebenarannya di berbagai tempat.

Karena merupakan sebuah norma baru, standar pelayanan publik diharapkan bisa dipakai menjadi alat untuk melaksanakan perubahan ke sisi

yang lebih baik. Sehingga suatu organisasi birokrasi mampu menyediakan pelayanan publik yang baik sesuai keinginan masyarakat. Kemudian standar pelayanan yang dijelaskan oleh Kasmir (2005: 18) adalah dasar-dasar pelayanan ada 10 (sepuluh) hal yang perlu diperhatikan supaya layanan menjadi aman, nyaman, serta menyenangkan, antara lain :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri
- c. Menyapa dengan lembut, berupaya menyebutkan nama jika sudah mengenal satu dengan yang lain
- d. Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan obrolan (pembicaraan)
- e. Berucap dengan gaya bahasa yang baik dan benar
- f. Bersemangat dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan dan memperlihatkan kemampuannya.
- g. Tidak menyela ataupun memotong pembicaraan
- h. Dapat meyakinkan pelanggan dan memberikan kepuasan
- i. Jika tidak dapat menangani masalah yang ada, bisa meminta pertolongan kepada pegawai lain atau atasan
- j. Jika belum bisa melayani, dapat memberitahukan kapan bisa melayani lagi.

Selanjutnya Macaulay dan Cook dalam Pandji Santosa (2008:63), mengutarakan kunci dalam meningkatkan pelayanan untuk pelanggan, antara lain :

- a. Membangun kepemimpinan yang ditekankan pada pelanggan (*customer oriented*).

- b. Mewujudkan citra positif di mata pelanggan.
- c. Bersikap tegas namun ramah kepada pelanggan.
- d. Mengatur langkah pemecahan masalah.
- e. Pengembangan budaya bujukan positif dan negosiasi.
- f. Mengatasi keadaan sulit yang dihadapi pelanggan.

Dari uraian di atas, oleh sebab itu standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bisa ditegaskan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu patokan yang dipakai sebagai dasar pelaksanaan pelayanan dan pedoman penilaian kualitas pelayanan yang merupakan komitmen atau janji dari pelaksana pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

10. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan sebuah kata yang untuk penyedia jasa merupakan hal yang semestinya dilakukan dengan baik. Aplikasi kualitas yang merupakan sifat dari wujud produk atau kinerja, adalah bagian utama strategi perusahaan dalam rangka mendapatkan keunggulan yang terus menerus, baik sebagai pemimpin pasar dan sebagai strategi agar dapat terus tumbuh. Menurut Amin Ibrahim (2008:22) menerangkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang mana penilaian kualitasnya dipengaruhi sewaktu terjadinya pelayanan publik tersebut". Pengertian pelayanan publik yang sudah diterangkan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak sekadar berhubungan

konsep pelayanan yang efektif yang merupakan suatu pelayanan yang berkualitas merujuk pada A. S. Moenir (2006:204) ialah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berpedoman dari beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan yang telah disebutkan bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah usaha dalam memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang merupakan kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan bisa memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat yang merupakan pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum sepatutnya bisa memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Akan tetapi meski definisi ini bertujuan pada konsumen, tidak bermakna bahwa dalam menilai kualitas pelayanan, penyedia jasa wajib menuruti segala keinginan konsumen.

11. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Masing-masing pelayanan akan menghasilkan bermacam-macam penilaian yang berasal dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik nyatanya akan memberikan penilaian yang baik juga dari tiap pelanggan, namun jika pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, contohnya terkait rentang waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan mengakibatkan kekecewaan pelanggan dan dapat memperburuk pandangan masyarakat terhadap instansi pemberi

layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2008:25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang turut menentukan kualitas pelayanan publik antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- f. Atribut pendukung pelayanan

Agar mampu menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, butuh adanya kriteria yang menentukan apakah suatu pelayanan publik yang dilaksanakan dapat dilakukan secara baik atau buruk, berkualitas atau tidak berkualitas. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan bisa diukur dari 5 dimensi, antara lain:

- a. Tangible (Berwujud)
- b. Reliability (Kehandalan)
- c. Responsiviness (Ketanggapan)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Empathy (Empati)

Salah satu contoh hasil dari kegiatan organisasi publik adalah pelayanan publik. Maka dari itu produk pelayanan yang berkualitas harus jadi tuntutan penerima pelayanan. Masalah tersebut berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Pasuraman, et. al. dalam Fandy Tjiptono (2008:108) mengenalkan 10 dimensi pokok

layanan:

- a. Reliabilitas
- b. Daya Tanggap
- c. Kompetensi
- d. Akses
- e. Kesopanan
- f. Komunikasi
- g. Kredibilitas
- h. Keamanan
- i. Kemampuan Memahami Pelanggan
- j. Bukti Fisik

Sesuai dengan uraian di atas, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas agar memberikan kepuasan untuk masyarakat sesuai dengan harapannya dengan memandang dari sudut kualitas pelayanan yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan yang disebutkan akan memberikan peningkatan atas kualitas pelayanan yang dilakukan oleh organisasi publik. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu bentuk kualitas jasa, idealnya bisa memenuhi syarat, jika :

- a. Dimensi mesti bersifat satuan yang komprehensif, yang berarti dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Modelpun harus bersifat universal, yang maknanya bahwa dimensi harus bersifat umum dan sah untuk berbagai lingkup bidang jasa.

- c. Dimensi pada model yang ditampilkan harus bersifat bebas.
- d. Hendaknya kuantitas dimensi diberikan batasan.

Sehingga, agar bisa menilai sampai dimana mutu pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, pada dasarnya tidak dapat dihindari, jika menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari standar berbagai dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan bisa diukur melalui 5 dimensi, yakni : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Tiap-tiap dimensi mempunyai parameter sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas parameter :

- 1) Penampilan personil ketika melayani pengguna layanan.

Penampilan merupakan suatu wujud citra diri yang terlihat pada diri setiap orang dan sebagai bentuk sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik merupakan salah satu kunci keberhasilan ketika bekerja, terutama sektor pekerjaan yang kerap berhubungan dengan banyak orang. Misalnya mempunyai *inner beauty* yang baik, *pengendalian diri* yang bagus, peduli terhadap ekspresi, *bahasa tubuh*, gaya berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian yang sepatutnya, bersih dan rapi.

- 2) Kenyamanan area dalam melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan seyogyanya tertib, teratur, tersedia ruang menunggu yang nyaman dengan memfungsikan pendingin ruangan sehingga pengguna layanan nyaman dalam

melaksanakan pelayanan, bersih, rapi, area yang indah dan sehat serta dilengkapi oleh berbagai fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan adalah kemudahan pengguna layanan sewaktu mengurus kepentingannya pada kantor pelayanan, lalu kemudahan posisi dan tempat berikut sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang cukup layak.

4) Kedisiplinan pegawai sewaktu melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan adalah saat pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan semacam mengerjakan yang diperlukan oleh pengguna layanan dengan tepat waktu serta tidak mengakibatkan pengguna layanan menunggu terlampaui lama.

5) Penggunaan alat bantu saat pelayanan.

Penggunaan alat bantu saat proses pelayanan dibutuhkan sekali untuk kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dikatakan merupakan alat bantu yang dipakai dalam proses pelayanan contohnya komputer dan perlengkapannya serta unit kamera untuk kepentingan berfoto Kartu Tanda Penduduk.

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

1) Kecermatan pegawai saat melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai diperlukan sekali sehingga tidak terjadi kesalahan pada saat melayani pengguna layanan.

2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyedia layanan wajib

memiliki standar pelayanan publik yang jelas antara lain prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana, sertas kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan memanfaatkan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan sewaktu menggunakan alat bantu yang telah ada sangat dibutuhkan untuk memudahkan pengguna layanan pada saat melakukan proses pelayanan.

4) Keahlian personil pelayanan dalam memakai alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu untuk menguasai atau menjalankan sesuatu. Keahlian adalah sesuatu yang harus dimiliki pegawai untuk proses pelayanan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon dapat diartikan tanggap. Sikap respon ini diperlukan sehingga pengguna layanan bisa merasa senang dan dihargai saat pegawai layanan mampu memberikan sikap respon untuk pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasakan senang saat pengguna layanan mampu menyelesaikan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini artinya petugas pelayanan mampu memberikan layanan sesuai dengan apa yang memang menjadi keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Apabila pekerjaan yang dilakukan dan dikerjakan sesuai dengan waktu yang ditargetkan maka tidak akan menjadikan pengguna layanan terlalu lama menunggu. Waktu yang tepat dalam hal ini bisa diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik harus mampu untuk merespon serta menanggapi berbagai keluhan pelanggan. Umumnya keluhan terjadi karena pegawai layanan tidak mampu melakukan proses pelayanan dengan baik dan benar.

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

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu mutlak dibutuhkan oleh pengguna layanan sehingga pengguna layanan dapat merasa yakin dengan waktu yang ditargetkan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya lazimnya terdapat pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.

e. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

1) Memprioritaskan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan adalah prioritas pada proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sudah sepantasnya mendahulukan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan yang sifatnya pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai diperlukan sekali dalam proses pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai di saat pegawai pelayanan mampu bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Pada saat melayani pengguna layanan, pegawai jangan membedakan pengguna layanan yang akan mengurus kepentingannya di kantor pelayanan. Semua harus bisa dilayani berdasarkan dengan nomor antrian yang disediakan dan diterima.

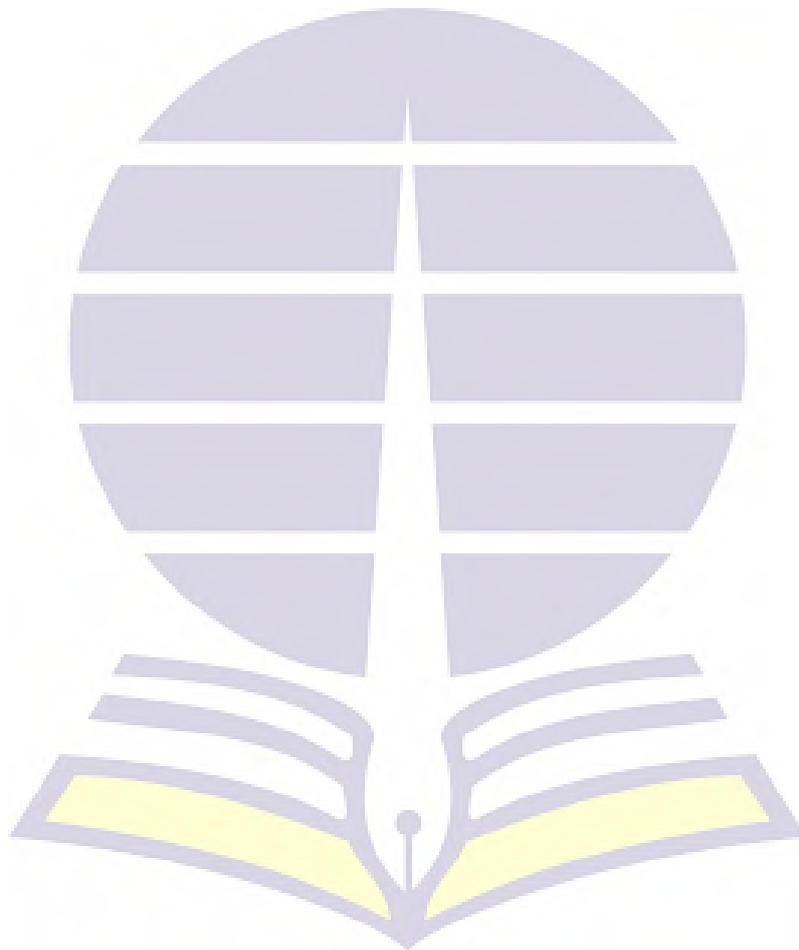
4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai pada saat melayani nyaris sama seperti sikap sopan santun. Sikap menghargai bisa dilakukan dengan memberi sapaan serta tersenyum kepada pengguna layanan, menanyakan apa yang diperlukan pengguna layanan, memberikan keterangan dan penjelasan yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna layanan serta berupaya agar kebutuhan pengguna layanan bisa terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik yang telah disebutkan di atas, menurut Zcithaml, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) bisa dikembangkan menjadi sepuluh dimensi, yaitu :

a. *Tangible*, mencakup atas fisik, personil, peralatan, dan komunikasi.

- b. *Realible*, mencakup kemampuan unit pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, adalah kemauan untuk membantu konsumen



3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Apabila pekerjaan yang dilakukan dan dikerjakan sesuai dengan waktu yang ditargetkan maka tidak akan menjadikan pengguna layanan terlalu lama menunggu. Waktu yang tepat dalam hal ini bisa diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik harus mampu untuk merespon serta menanggapi berbagai keluhan pelanggan. Umumnya keluhan terjadi karena pegawai layanan tidak mampu melakukan proses pelayanan dengan baik dan benar.

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

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu mutlak dibutuhkan oleh pengguna layanan sehingga pengguna layanan dapat merasa yakin dengan waktu yang ditargetkan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya lazimnya terdapat pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

1) Memprioritaskan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan adalah prioritas pada proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sudah sepantasnya mendahulukan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan yang sifatnya pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai diperlukan sekali dalam proses pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai di saat pegawai pelayanan mampu bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Pada saat melayani pengguna layanan, pegawai jangan membedakan pengguna layanan yang akan mengurus kepentingannya di kantor pelayanan. Semua harus bisa dilayani berdasarkan dengan nomor antrian yang disediakan dan diterima.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai pada saat melayani nyaris sama seperti sikap sopan santun. Sikap menghargai bisa dilakukan dengan memberi sapaan serta tersenyum kepada pengguna layanan, menanyakan apa yang diperlukan pengguna layanan, memberikan keterangan dan penjelasan yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna layanan serta berupaya agar kebutuhan pengguna layanan bisa terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik yang telah disebutkan di atas, menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) bisa dikembangkan menjadi sepuluh dimensi, yaitu :

a. *Tangible*, mencakup atas fisik, personil, peralatan, dan komunikasi.

- b. *Realible*, mencakup kemampuan unit pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dipunyai, ketrampilan dan pengetahuan yang baik oleh aparatur pada saat memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, perbuatan atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap kebutuhan pelanggan serta berkenan melaksanakan kontak atau komunikasi secara pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur pada setiap usaha dalam menarik keyakinan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diserahkan harus dijamin bebas dari segala resiko dan bahaya.
- h. *Access*, atas kemudahan dalam mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, keinginan pemberi layanan agar bisa mendengarkan suara, kehendak atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesanggupan untuk senantiasa menyampaikan informasi yang terupdate bagi masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melaksanakan berbagai macam usaha sehingga bisa mengetahui apa yang sangat dibutuhkan pelanggan.

Menurut prinsip pelayanan seperti yang telah ditetapkan pada MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/7/2003, yang akhirnya dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, adalah unsur minimal yang mesti ada sebagai tolak ukur indeks kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, adalah kemudahan pelayanan bagi masyarakat dilihat dari sudut kesederhanaan pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, adalah syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian personil yang melakukan pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu keseriusan petugas dalam melakukan pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab personil dalam memberikan pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu derajat keahlian serta ketrampilan petugas sewaktu melakukan pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan dapat dituntaskan dalam waktu yang telah ditargetkan oleh bidang pelaksana pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak boleh memperhatikan status dan membedakan orang miskin atau kaya semua dilayani sama;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu tingkah laku petugas yang semestinya ramah dan sopan;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu biaya yang ditetapkan oleh bagian pelayanan rasional dan bisa dijangkau oleh semua pihak;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan, tidak ada biaya tambahan diluar ketentuan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan target yang telah ditetapkan;

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu keadaan nyaman yang dirasakan atas sarana dan prasarana pelayanan;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu tingkat keamanan masyarakat untuk memperoleh pelayanan dipastikan terjamin.

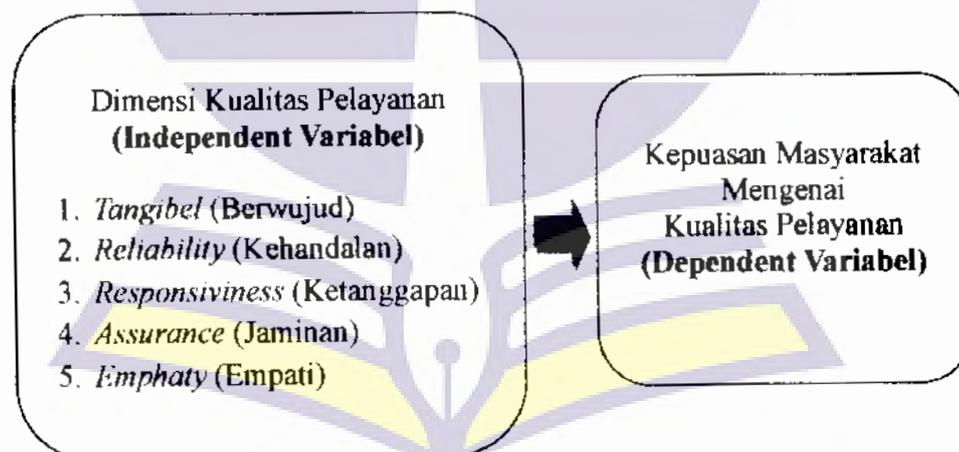
Dimensi kualitas pelayanan yang akan dipergunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

B. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik pada pokoknya berkaitan dengan aspek kehidupan yang sangat luas. Di dalam aktivitas bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan beragam pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam wujud pengaturan maupun berbagai pelayanan lain dalam konteks memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat dalam kesehatan, pendidikan, dan sebagainya. Akan tetapi pada nyatanya pelayanan sekarang ini masih jauh dari yang apa yang diinginkan. Masih ada banyak masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik.

Beragam masalah yang telah terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik, dalam hal ini di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya, lebih membuat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Agar mengetahui sampai dimana kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Sabangau, perlu dibuatkan analisis secara intensif dengan penilaian kualitas layanan yang meliputi kecakapan pegawai, keadaan fisik dan bukti nyata dengan sumber daya yang layak, daya tanggap garansi pelayanan. Atas

dasar alasan tersebut, maka peneliti memberikan keputusan untuk menggunakan teori yang menjelaskan bahwa parameter kualitas pelayanan mencakup keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang benar dan tepat, kejelasan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya yang layak, daya tanggap (*responsiveness*) dengan melayani dengan cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, juga empati (*empathy*) dengan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, antara lain pemahaman aparat, faktor organisasi/instansi, kecakapan dan keterampilan pegawai. Sehingga dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan yang telah disebutkan bisa dilihat kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.

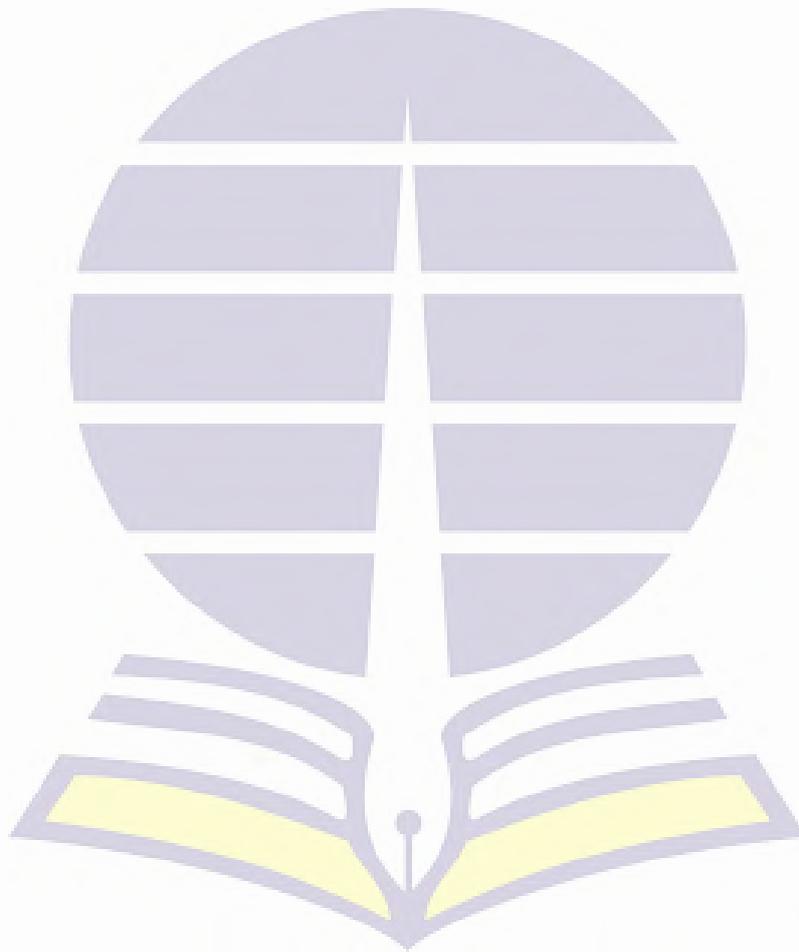


**Gambar 1. Kerangka Pikir
(Teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1990)**

C. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha dalam memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan manusia, lingkungan, proses, jasa, produksi, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen

baik itu berbentuk barang dan jasa yang diinginkan mampu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ada 5 (lima) dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, antara lain : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk melukiskan dan mendeskripsikan peristiwa serta fakta yang terjadi di lapangan dan menyuguhkan data dengan cara sistematis, faktual, dan akurat tentang berbagai fakta atau beragam fenomena yang berlangsung di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan guna menggambarkan, menerangkan, melukiskan, menjawab dan menjelaskan secara lebih rinci persoalan yang akan diteliti dengan mempelajari seoptimal mungkin seorang individu, sebuah kelompok atau sesuatu yang terjadi. Pada sebuah penelitian kualitatif, manusia adalah instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret dan April Tahun 2017, dan tempat penelitian adalah di Kantor Kecamatan Sabangau, Kota Palangka Raya.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Sabangau Kota Palangkaraya yang berjumlah 6 (enam) kelurahan dengan jumlah penduduk \pm 12.000 jiwa sebagai pelanggan atau pengguna dari pelayanan publik kecamatan Sabangau.

Cara dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah dengan memakai teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* maka diperoleh informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* merupakan suatu cara penentuan informan melalui pertimbangan atas kemampuan informan dalam menyediakan informasi dengan lengkap kepada penulis. Adapun *snowball sampling* merupakan teknik penentuan informan dengan awalnya menetapkan informan dalam jumlah kecil, lalu membesar apabila informan yang telah ditunjuk belum menyediakan data serta informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Informan dalam penelitian adalah Kepala Seksi Bagian Umum, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau serta lima orang masyarakat pengguna layanan. Ini dikarenakan pelaksanaan pelayanan publik mengikutsertakan peran pegawai dan masyarakat selaku informan di Kantor Kecamatan Sabangau.

Sehingga Informan dalam penelitian ini ialah Kepala Seksi Bagian Umum, pegawai yang melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau Kecamatan Sabangau serta masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sabangau yang bisa memberikan serta menjelaskan mengenai informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai dalam mengumpulkan data.

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

1. Pedoman Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung adalah

pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik. Pedoman observasi memuat butir pengamatan yang dilaksanakan secara langsung atas objek pelayanan di Kecamatan Sabangau Palangka Raya. Objek yang dilakukan pengamatan terdiri atas pegawai, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Adapun kisi-kisi instrumen observasi, sebagai berikut:

TABEL 3.1
KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Nomor	Aspek	Indikator
1	Dimensi tangible (bukti fisik)	Penampilan petugas/aparatur dalam melaksanakan pelayanan
		Kenyamanan area atau zona pelayanan
		Kedisiplinan petugas/aparatur pada saat pelayanan
		Penggunaan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan
2	Dimensi reliability (kehandalan)	Mempunyai standar pelayanan yang jelas
		Kemampuan petugas/aparatur sewaktu menggunakan alat bantu pelayanan
		Keahlian petugas sewaktu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3	Dimensi responsiveness (respon/ketanggapan)	Petugas/aparatur melaksanakan pelayanan dengan cepat
		Petugas/aparatur melaksanakan pelayanan dengan tepat
		Semua keluhan pelanggan dapat direspon oleh petugas pelayanan
4	Dimensi assurance (jaminan)	Petugas mampu memberikan jaminan biaya dalam pelaksanaan pelayanan
		Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelaksanaan pelayanan
5	Dimensi empathy (empati)	Mengutamakan kepentingan pemohon/pelanggan

2. Wawancara

Metode wawancara yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan mempergunakan pedoman wawancara yang telah ditetapkan lebih dahulu mengenai masalah dan pertanyaan yang akan disampaikan kepada pihak yang akan diwawancarai. Tujuan dibuatnya wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai pelengkap dan untuk memeriksa kembali data hasil dari observasi di Kantor Kecamatan Sabangau Palangka Raya.

Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara datang langsung kepada informan penelitian dan bertanya kepada mereka mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pokok masalah. Wawancara dilaksanakan lebih intensif agar bisa mendapatkan data langsung melalui serangkaian tanya jawab kepada berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau.

Kisi – kisi dalam wawancara dalam penelitian ini sebagai berikut:

TABEL 3.2
KISI-KISI INDIKATOR WAWANCARA

Variabel Penelitian	Indikator
Kualitas pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP pelayanan publik bagian administrasi kependudukan 2. SDM yang ada ditempatkan pada bagian pelayanan 3. Biaya yang ditetapkan kepada masyarakat 4. Produk pelayanan publik bagian administrasi kependudukan 5. Sarana dan prasarana untuk bekerja 6. Bentuk sikap dalam merespon saran atau masukan 7. Saran dan keluhan dari masyarakat yang telah ditindak lanjuti 8. Situasi keamanan lingkungan di sekitar kantor 9. Hambatan yang dialami dalam pelayanan publik

E. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. *Observasi*, adalah mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian di lapangan yaitu aparat-aparat pemerintah yang diposisikan di dalam wilayah Kecamatan Sabangau Kota Palangkaraya.
- b. *Wawancara*, yakni membuat pertemuan secara langsung dengan pegawai-pegawai, dengan pegawai yang mempunyai jabatan struktural di dalam struktur pemerintahan kecamatan, maupun yang tidak mempunyai jabatan, serta masyarakat pengguna layanan dilanjutkan dengan melakukan tanya jawab agar mendapatkan data dan informasi yang valid yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- c. *Dokumentasi dan Laporan Kelembagaan* yang didapatkan dari Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangkaraya.
- d. *Studi kepustakaan*, melalui membaca beragam judul buku serta karya ilmiah yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti dan berbagai literatur, baik yang didapatkan dari perpustakaan ataupun dari luar perpustakaan yang bisa dijadikan sebagai sebuah pedoman dalam melakukan penelitian ini.
- e. *Internet searching* yaitu teknik menghimpun data dengan bantuan teknologi yang berwujud alat atau mesin pencari (search engine) di internet karena segala macam informasi dari segala waktu dan tempat tersedia di dalamnya. Internet searching sungguh sangat memudahkan dalam konteks

membantu peneliti mendapatkan file atau data yang mana ketersediaannya, kelengkapan dan kecepatan data dari berbagai waktu semuanya tersedia lengkap. Melakukan pencarian data dalam internet bisa dilaksanakan dengan cara searching, browsing, surfing dan downloading.

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan mempergunakan teknik-teknik, antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian untuk secara langsung melakukan pengamatan di lapangan. Teknik ini dipakai untuk melihat sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik yang berlangsung antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sabangau. Pada penelitian ini pengamatan langsung dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pengamatan yang dilakukan berhubungan dengan lima dimensi pelayanan publik yang memiliki indikator-indikator antara lain penampilan pegawai sewaktu melakukan proses pelayanan, kenyamanan area melakukan pelayanan, kemudahan saat proses pelayanan, penggunaan alat bantu, kedisiplinan pegawai saat melayani, kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan, mempunyai standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon terhadap pengguna layanan, melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melaksanakan pelayanan tepat waktu atau tidak, menanggapi serta merespon keluhan pelanggan atau tidak, memiliki jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, memiliki jaminan kepastian biaya atau tidak,

bisa mendahulukan kepentingan pelanggan, melakukan pelayanan dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melaksanakan pelayanan kepada setiap pelanggan atau tidak.

2. Wawancara

Teknik wawancara pada penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh data atau informasi yang mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau yang dilaksanakan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilaksanakan dengan mempersiapkan pedoman wawancara yang memuat isi sejumlah pertanyaan serta pernyataan yang memuat berbagai pokok masalah yang akan diteliti.

Wawancara yang dilaksanakan berkaitan dengan lima dimensi pelayanan publik yang memiliki indikator - indikator yakni penampilan pegawai saat melaksanakan proses pelayanan, kenyamanan area dalam melakukan pelayanan, kemudahan saat pelaksanaan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai yang melayani, pemanfaatan alat bantu, kecermatan pegawai sewaktu melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan memanfaatkan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon untuk pengguna layanan, melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melaksanakan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, memiliki jaminan kepastian biaya atau tidak, mampu mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, dan melayani semua pelanggan atau tidak.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen yang mendukung penelitian misalnya foto mengenai seperti apa keadaan ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sabangau, Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. Teknik ini dipergunakan agar dapat memperoleh data tertulis yang berkaitan dengan penelitian.

E. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan pada penelitian ini ialah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung dengan terus menerus sampai selesai. Mekanisme pelaksanaan analisis data dilakukan melewati beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang dipergunakan di dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu usaha dalam mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Dilaksanakan dengan cara serentak dengan komponen yang lain sepanjang kegiatan penelitian berjalan dengan memakai satu atau lebih teknik pengumpulan data.

2. Reduksi data

Data yang didapatkan dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu harus dicatat dengan teliti dan rinci. Oleh sebab itu mesti dilakukan

analisis data menggunakan reduksi data. Mereduksi data memiliki arti merangkum, memilih berbagai hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting saja, cari tema dan polanya dan membuang yang tidak diperlukan. Sehingga data yang sudah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan dalam mengumpulkan data selanjutnya.

3. Penyajian data (data display)

Data yang sudah disusun dari hasil reduksi data, lalu disajikan ke dalam bentuk teks yang sifatnya naratif. Penyajian data adalah upaya penyusunan kumpulan berbagai informasi ke dalam suatu matriks atau bentuk yang dapat dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami merupakan cara utama dalam menganalisis data kualitatif yang benar.

4. Pengambilan kesimpulan

Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak didapatkan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung di tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun jika kesimpulan yang didapatkan saat awal didukung dengan bukti-bukti yang benar dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, oleh sebab itu kesimpulan yang dikeluarkan adalah kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan mampu menemukan penemuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Penemuan bisa berupa gambaran atau deskripsi suatu objek yang dulunya masih belum jelas, jadi setelah diteliti akan menjadi lebih jelas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Kecamatan Sabangau adalah salah satu diantara 5 (lima) kecamatan yang ada di Kota Palangka Raya dengan luas wilayah 58.350 ha, dengan topografi terdiri dari tanah datar, berawa-rawa dan dilintasi oleh sungai Kahayan. Kecamatan Sabangau dibentuk berdasarkan Perda Kota Palangka Raya Nomor 32 tahun 2002 tentang pembentukan, pemecahan dan penggabungan Kecamatan dan Kelurahan yang diresmikan sejak diangkat dan dilantiknya PNS Eselon II, III, dan IV oleh Walikota Palangka Raya pada tanggal 28 Pebruari 2003.

Kecamatan Sabangau yang secara administrasi berbatasan dengan :

1. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Jekan Raya, Kecamatan Pahandut, dan Kota Pulang Pisau
2. Sebelah Timur : Berbantasan dengan Kota Pulang Pisau
3. Sebelah Selatan : Berbantasan dengan Kota Pulang Pisau
4. Sebelah Barat : Berbantasan dengan Kota Katingan

Sedangkan luas wilayah Kecamatan Sabanagu 58.350 ha terdiri dari

- | | | |
|-------------------------------|---|-----------|
| 1. Kelurahan Kalampangan | : | 4. 265 ha |
| 2. Kelurahan Kereng Bangkirai | : | 27.050 ha |

3. Kelurahan Sabaru : 15.225 ha
4. Kelurahan Bereng Bengkel : 1.850 ha
5. Kelurahan Kameloh Baru : 5.350 ha
6. Kelurahan Danau Tundai : 4.250 ha

Pemerintahan di Kecamatan Sabangau yang dalam pelaksanaan tugasnya mendapat pelimpahan wewenang dari Walikota Palangka Raya dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan keamanan dan ketertiban umum.
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Kelurahan.

Dalam menjalankan tugas-tugasnya Camat dibantu oleh perangkat Kecamatan bertanggung jawab kepada Walikota Palangka Raya melalui Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya. Berikut Struktur Organisasi Kecamatan Sabangau :

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan dengan memberikan delegasi kepada kecamatan. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan dan pendelegasian sebagian wewenang tersebut ditetapkan dengan peraturan Kepala Daerah Kota/Kota.

Sebagai pedoman pelaksanaan teknis pelaksanaan PATEN Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerbitkan Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010.

Untuk mendukung pelaksanaan PATEN Pemerintah Palangka Raya telah melakukan persiapan teknis, substantif dan administratif yaitu dengan menerbitkan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 24 Tahun 2014 perubahan dari Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 2 Tahun 2006 tentang pelimpahan sebagian wewenang pemerintahan dari Walikota kepada Camat; dan Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor 372 Tahun 2014 tentang penetapan penyelenggaraan PATEN Kecamatan se-Kota Palangka Raya; serta Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 28 Tahun 2014 tentang uraian pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Berdasarkan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 28 Tahun 2014 tentang uraian pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melalui Surat Keputusan Camat Sabangau Nomor 19 Tahun 2014, Kecamatan Sabangau mulai memberlakukan pelaksanaan Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pertanggal 22 September 2014.

Berikut Rincian Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sabangau :

1. Bidang Perizinan

- a. Penerbitan IMB skala Kecamatan;
- b. Pemberian pertimbangan teknis pengajuan izin skala kecamatan;
- c. Penerbitan Izin Gangguan (HO) skala Kecamatan;
- d. Penerbitan Izin untuk usaha pertambangan skala Kecamatan;
- e. Penerbitan izin Lainnya skala Kecamatan;
- f. Penerbitan Surat Izin Penelitian skala Kecamatan;
- g. Penerbitan Izin mempekerjakan Warga Negara Asing (WNA) skala Kecamatan;
- h. Jasa Retribusi lainnya skala Kecamatan.

2. Bidang Non Perizinan

- a. Pemberian Rekomendasi/Izin;
- b. Fasilitasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP);
- c. Pembuatan Resi Perekaman E-KTP;
- d. Fasilitasi pembuatan Kartu Keluarga (KK);
- e. Pembuatan Surat Pernyataan Tanah (SPT);
- f. Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris;
- g. Pembuatan Surat pindah;
- h. Pembuatan Surat Domisili Penduduk;
- i. Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);
- j. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);

- k. Rekomendasi Izin Keramaian;
- l. Rekomendasi Pendirian Tempat/ Sarana Ibadah;
- m. Legalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- n. Legalisasi Kartu Keluarga (KK);
- o. Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris.

3. Bidang Pelayanan Intern Kecamatan

- a. Pengelolaan Keuangan;
- b. Pengelolaan Umum dan Kepegawaian;
- c. Pengelolaan Perencanaan.

B. Karakteristik Responden

Berikut disajikan karakteristik responden yang dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Karakteristik Responden berdasarkan Usia akan disajikan dalam tabel frekuensi 4.1 di bawah ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Prosentase
dibawah 20 tahun	2	20.00%
20-30 tahun	5	50.00%
31-40 tahun	2	20.00%
40 tahun ke atas	1	10.00%
Jumlah	10	100.00%

Berdasarkan data kelompok usia, yang memanfaatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan didominasi usia 20-30 tahun.

2. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin akan disajikan dalam tabel frekuensi 4.2 di bawah ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	6	60.00%
Perempuan	4	40.00%
Jumlah	10	100.00%

3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir akan disajikan dalam tabel frekuensi 4.3 di bawah ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Prosentase
SD/Dibawah SD	0	0.00%
SMP	1	10.00%
SMA	5	50.00%
D1/D2/D3	1	10.00%
SI	3	30.00%
S2/S2 keatas	0	0.00%
Jumlah	10	100.00%

Dari data tersebut dapat terlihat bahwa sebagian besar Masyarakat Kecamatan Sabangau yang memanfaatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan berpendidikan terakhir SMA.

4. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan Utama

Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama akan disajikan dalam tabel frekuensi 4.4 di bawah ini :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Frekuensi	Prosentase
PNS/TNI/POLRI	2	20.00%
Pegawai Swasta	3	30.00%
Wiraswasta	1	10.00%
Pelajar/Mahasiswa	3	30.00%
Lainnya	1	10.00%
Jumlah	10	100.00%

Pekerjaan lainnya pada tabel di atas terdiri dari, petani, buruh bangunan dan lain sebagainya.

5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per bulan

Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per bulan akan disajikan dalam tabel frekuensi 4.5 di bawah ini :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per bulan

Usia	Frekuensi	Prosentase
Belum memiliki pendapatan	3	28.00%
dibawah 1,5 juta	1	8.67%
1,5 juta - 3 juta	5	55.33%
3 juta - 5 juta	1	8.00%
diatas 5 juta	0	0.00%
Jumlah	10	100.00%

Dari data tersebut dapat terlihat bahwa sebagian besar Masyarakat Kecamatan Sabangau yang memanfaatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan berpendapatan rata-rata 1,5 juta – 3 juta per bulan.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi

kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sabangau.

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah sesuai harapan maka masyarakat akan memberi nilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Sabangau namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Sabangau pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pak Nazareth selaku Kepala Bagian Umum yang peneliti wawancarai

pada tanggal 10 Maret 2017 yang mengatakan bahwa :

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota yaitu seragam pegawai negeri dan jika masih ada yang melanggar akan kami tegur”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Karina sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai tanggal 10 Maret 2017 juga mengatakan bahwa “Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Sabangau sudah rapi dan tidak berantakan.” Selanjutnya, Pak Hendra selaku pegawai layanan juga mengatakan bahwa “Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.”

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, ibu Julia yang peneliti wawancarai pada tanggal 10 Maret 2017 mengatakan bahwa “Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, ruang tunggu yang masih terbatas selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari sangat terasa panas.” Pak Samsudin mengatakan bahwa “Di sini membutuhkan *filing cabinet* Pak karena dibagian pelayanan kan berhubungan dengan arsip dan dokumen agar berkas-berkas tidak menghabiskan ruang dan juga untuk menumpuk berkas tersebut agar terlihat lebih rapi.”

Pak Hendra pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan juga mengatakan bahwa “Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman hanya saja ruang tunggu yang tersedia masih terbatas dan masih belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.”

Selanjutnya Pak Nazareth selaku Kepala Seksi Bagian Umum menjelaskan bahwa “Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika terdapat banyaknya masyarakat yang ingin melakukan atau mengurus sesuatu saat hari sudah siang ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin”.

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun

sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Sabangau sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan mas Agus pada tanggal 10 Maret 2017, mengatakan bahwa “Kecamatan Sabangau sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan yang sudah mulai menerapkan pelayanan 1 (satu) pintu sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan karna sudah di tempelkan pada bagian papan informasi”. Ibu Nur selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 Maret 2017 menambahkan bahwa “Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan Pak. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit dan kecamatan ini mencoba proses pelayanan 1 pintu memudahkan saya dalam mengurus keperluan saya.”

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Sabangau. Kantor ini sudah mulai menerapkan pelayanan 1 pintu untuk memudahkan pengguna layanan dalam proses pembuatan ijin dan non perijinan sehingga dapat mempercepat proses dan pengguna layanan tidak mondar mandir kesana kemari saat melakukan proses layanan.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Bariyem sebagai salah satu pengguna layanan Kecamatan Sabangau mengatakan bahwa “Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin dalam

memberikan pelayanan Pak, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai begitupun saat setelah selesai istirahat petugas langsung melayani kami jadi tidak menunggu lagi”.

Selanjutnya Mas Agus menambahkan “pegawai di sini disiplin Pak, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan sesuai antrian untuk mengurus keperluannya”.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan..

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Nazareth selaku Kepala Seksi Bagian umum bahwa “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”. Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang

digunakan, Mas Agus mengatakan bahwa, “Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Sabangau adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara”.

Karina menambahkan bahwa “alat bantu tetap ada kok Pak setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer untuk mencetak surat surat perijinan dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu Pak”.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Sabangau sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan yang disampaikan oleh ibu Karina selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah teliti kok. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.” Pernyataan senada juga diperkuat Pak Nazareth selaku Kepala Seksi Bagian Umum, beliau mengatakan “Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kota, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan.

Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan”.

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidacermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kecamatan Sabangau sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Sabangau seperti yang dikemukakan oleh Ibu Bariyem bahwa “Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Sabangau, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya

kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”.

Pak Nazareth menjelaskan bahwa “SOP (*Standart Operasional Procedure*) kita ada tetapi masih tahun 2012 belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.”

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Sabangau.

c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Sabangau belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnyasebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Pak Hendra selaku pegawai di kantor Kecamatan Sabangau juga mengatakan bahwa “Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Di sini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.”

Selaras dengan yang disampaikan oleh Pak Nazareth yang mengatakan bahwa “Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda”.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang

datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut.

Seperti yang di katakan oleh Bapak Sukaryanta bahwa “Pegawai pelayanan di sini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas di sini karena dibagian pelayanan Kecamatan Sabangau belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan di sini.”

Selanjutnya Ibu Karina juga mengatakan bahwa “seharusnya pegawai sudah ahli Pak dalam menggunakan komputer (alat bantu). Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau di sini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas”. Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan.

Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sabangau. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan mas Agus, bahwa “Pegawai disini sudah respon kok Pak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.” Ibu Julia menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah respon Pak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya”. Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap

keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Julia, beliau mengatakan bahwa “Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua ya pelayanannya lama, Pak.”

Selanjutnya Ibu Nur menambahkan bahwa “pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.”

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh ibu Julia bahwa “Saya pernah melakukan pelayanan membuat KTP Pak, dijanjikan jadinya satu bulan ternyata jadinya sampai dua bulan. Itu kan tidak tepat waktu. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus nunggu lama.”

Karina menambahkan bahwa “Ketika saya mengurus legalisir KK, petugas mengerjakannya tidak lama Pak, saya diminta menunggu sebentar, dan setelah itu jadi”. Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa

kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Sabangau sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Sabangau menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sabangau. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan akan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

Karina mengatakan bahwa “saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan Pak, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”. Ibu Julia juga menambahkan bahwa “kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu Pak, tapi saya tahu kalau Kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.”

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai,

bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Seperti yang di katakan oleh ibu Karina bahwa “Saya waktu itu mengurus KTP pak, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya bikin tiga hari tetapi sampai seminggu lebih belun jadi juga.” Ibu Julia menambahkan bahwa “saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung jenis pelayanannya Pak.”

Pak Nazareth mengatakan terkait bahwa “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang

diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.”

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin gangguan. Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Pak Nazareth mengatakan bahwa “pelayanan di sini gratis pak, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan”. Ibu Nur mengatakan bahwa “kalau saya mengurus KTP itu tidak ada biaya yang saya keluarkan Pak.” Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiuh untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke Nazarethlah.

Pak Nazareth mengatakan bahwa “Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.

Berbeda dengan pendapat ibu Julia bahwa “Kalau pengalaman saya, pernah pak diminta untuk menunggu karena pegawai akan ada rapat ketika sedang melayani saya. Padahal saya sudah antri lama pak”. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa

pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Bu Bariyem mengatakan bahwa ‘Pegawai di sini ramah pak, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain pak. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain pak tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa’. Ibu Nur menambahkan bahwa ‘yang saya rasakan pegawai di sini belum semua ramah pak. Ada juga yang jarang ramah dengan pengguna layanan.’

Ibu Julia juga memberikan jawaban bahwa ‘Pegawai di sini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu’.

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Mas Agus yang mengatakan bahwa “pegawai di sini tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”. Ibu Nur menambahkan bahwa “pelayanan di sini tidak membeda-bedakan, semuanya dinilai sama Pak. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan.”

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kecamatan Sabangau sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh ibu Karina bahwa “pegawai di sini sudah melayani dan menghargai saya kok pak, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”. Ibu Julia juga menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah melayani dan menghargai dengan baik

Pak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya.”

6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Sabangau yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Bagian Umum pada tanggal 10 Maret 2017 yang mengatakan bahwa “Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.”

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Sabangau adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati

nurani. Sesuai dengan pernyataan Pak Hendra bahwa “faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.”

7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya menurut Pak Nazareth selaku Kepala Seksi Bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa “pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.” Pak Hendra selaku pegawai di kantor pelayanan juga mengatakan sama dengan Pak Nazareth bahwa “Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani

pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti *filing cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.”

D. Pembahasan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan

Sabangau

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Pada dimensi ini juga terlihat pada proses pelayanan baik dari segi perijinan seperti IMB, ijin gangguan (HO), ijin tambang maupun ijin yang lainnya dan yang non perijinan seperti fasilitasi, rekomendasi, pembuatan KTP sementara, inutasi penduduk, legalisir dan urusan non perijinan sudah memberikan bentuk fisik atau bukti nyata dengan hasil yang telah dirasakan oleh pengguna layanan dalam hal ini masyarakat di kecamatan sabangau. Hal ini di buktikan dengan tingkat kepuasan dari orang-orang yang telah di wawancarai oleh peneliti dan fasilitas maupun proses yang telah di jalankan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Sabangau sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses

pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Pelayanan dalam bidang perizinan maupun non perizinan dalam dimensi ini terlihat pada saat proses berlangsung yakni dari pengguna pelayanan datang menyetorkan berkas sampai saat berkas tersebut selesai proses, walau masih banyak berkas-berkas yang berserakan dan kurang adanya penataan ruang.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat

dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan dan ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Sabangau.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Sabangau sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Sabangau masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Sabangau masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya

harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* (SOP) tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat. Walau dalam prosesnya pelayanan sudah menjalankan sistem pelayanan 1(satu) pintu namun masih terkendala dari penyedia pelayanan karena keterbatasan dari pegawai dan juga pegawai yang memiliki kemampuan, dalam hal ini yang dapat mengoperasionalkan alat bantu berupa komputer dan perangkatnya.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Sabangau sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Hal ini juga terlihat dalam kesigapan para pegawai dalam membantu proses pelayanan yang dengan siap dan sigap dalam menyelesaikan proses pelayanan. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Sabangau sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan. Diharapkan masyarakat selaku pengguna layanan di kantor kecamatan Sabangau tidak jera dalam artian puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia layanan, misalnya dalam proses penerbitan rekomendasi SKT (Surat Keterangan Tanah) dapat dijamin keashian dari surat tersebut sehingga tidak terjadi penerbitan ganda atas nama orang lain. Ataupun perijinan lain yang mendapatkan persetujuan dari pihak kecamatan tidak akan bermasalah kedepannya.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Empathy* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Sabangau sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain

mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, kedekatan antara pegawai dan pengguna layanan serta petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan, kedekatan antara pegawai dan pengguna layanan Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

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 dan

dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor Kecamatan Sabangau saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Sabangau yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak

sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Sabangau Palangkaraya adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan manusia, produksi, jasa, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berwujud barang dan jasa yang diharap bisa memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus mampu memenuhi setiap harapan pelanggan serta memuaskan apa yang menjadi keperluan mereka. Akan tetapi, meskipun definisi ini menitikberatkan pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan mesti menuruti segala kemauan konsumen. Kualitas pelayanan bisa diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang sebenarnya mereka inginkan. Pelayanan yang berkualitas bisa dinilai dari beberapa dimensi pelayanan sebagai berikut :

Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian dan pembahasan, bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Palangka Raya dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kemudahan, kenyamanan, dan penggunaan alat bantu

sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.

- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, kemampuan, standar pelayanan yang jelas, dan keahlian sudah diterapkan, namun terdapat indikator yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai saat menggunakan alat bantu pelayanan.
 - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.
 - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
 - e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Palangka Raya adalah kurangnya sumber daya

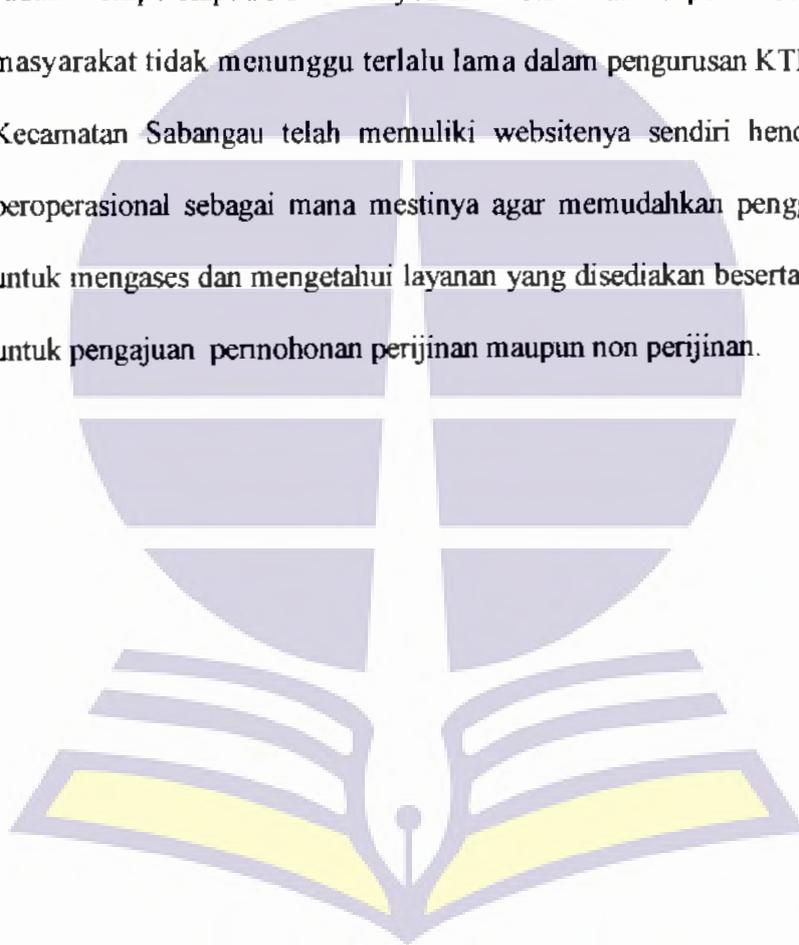
pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya ialah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

B. Saran

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

1. Kantor Kecamatan Sabangau Palangka Raya sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti *AC* di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kecamatan Sabangau Palangka Raya perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada pemerintah kota Palangkaraya.

3. Pegawai di Kecamatan Sabangau sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Sabangau khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.
5. Kecamatan Sabangau telah memiliki websitenya sendiri hendaknya dapat beroperasi sebagai mana mestinya agar memudahkan pengguna layanan untuk mengases dan mengetahui layanan yang disediakan beserta syarat-syarat untuk pengajuan permohonan perijinan maupun non perijinan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Andreas Maryoto. (2009). Jejak Pangan: Sejarah, Silang Budaya dan Masa Depan. Jakarta: Kompas.
- Amin Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar - Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira
- Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi offset.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. (2012). Three-in-one ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Sistem Manajemen Kualitas, K3, Lingkungan (SMK4L) dan Peningkatan Terus-Menerus Contoh Aplikasi pada Bisnis dan Industri. Bogor: Vinchristo Publication
- Isnanto Setyobudi dan Daryanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2007. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- _____ 2002. Manajemen Kantor. Jakarta : Yudhistira
- _____ 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Nina Rahmayanty. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Panji Santosa. 2008. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance.

Bandung: Refika Aditama

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.

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

Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*.
Visimedia, Jakarta

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.
Visimedia, Jakarta

Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang *Penyelenggaraan Negara*.

Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang *Perangkat Daerah*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan 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 Walikota Palangka Raya Nomor 50 Tahun 2016 Tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan*

Internet

(<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meuingkat-350.html>)

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
SABANGAU KOTA PALANGKARAYA**



UNIVERSITAS TERBUKA

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

Disusun Oleh :

ABNER CORNELLIUS SAWONG

NIM. 500645401

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2020

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SABANGAU KOTA PALANGKA RAYA

ABNER CORNELLIUS SAWONG
abnercornelliussawong@gmail.com
Universitas Terbuka

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya. Analisis data yang digunakan merupakan jenis metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan kunci (key informan) penelitian yaitu Kepala Sub Bagian Umum di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya. Informan pendukung terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat Kecamatan Sabangau. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa berbagai faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan sudah menjadi perhatian semua pihak maupun instansi pemerintahan. Hal ini juga terjadi di Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya. Dalam memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan ditemukan adanya beberapa masalah yang perlu diperbaiki oleh instansi pemerintah dalam hal ini Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya yang terdiri dari faktor internal maupun eksternal, terutama menyangkut sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang ditempatkan berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan ada perbaikan dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya. Hendaknya pemerintah Kecamatan Sabangau dapat benar-benar konsisten dalam melaksanakan pelayanan publik berdasarkan pada peraturan yang berlaku dan bisa memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan Sabangau

ABSTRACT**PUBLIC SERVICE QUALITY
IN SABANGAU DISTRICT OFFICE
PALANGKA RAYA CITY****ABNER CORNELLIUS SAWONG**
abnercornelliussawong@gmail.com
University Terbuka

The research was conducted aimed at knowing and describing the quality of public services in the Sabangau District Office in Palangka Raya City and the factors that influence the quality of the implementation of public services in the Sabangau Sub-District Office in Palangka Raya City. Analysis of the data used is a type of descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques are carried out using observation, interview, and documentation techniques. Data analysis uses data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The key informants of the study were the Head of the General Sub Division in the Sabangau District Office in Palangka Raya City. Supporting informants consisted of service officers and the Sabangau District community. In this study, it was concluded that various factors that became obstacles in the service had become the attention of all parties and government agencies. This also happened in Sabangau District, Palangka Raya City. In providing services based on established procedures it was found that there were several problems that needed to be corrected by government agencies in this case the Sabangau District Office of Palangka Raya City which consisted of internal and external factors, especially concerning the facilities and infrastructure placed directly related to service community. From the results of the research that has been conducted, it is expected that there will be improvements in improving the implementation of public services in the Sabangau District Office in Palangka Raya City. The Sabangau District government should be truly consistent in carrying out public services based on applicable regulations and can provide services that satisfy the community.

Keywords: Quality of Public Services, Public Services, Sabangau District Office

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN
PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

PERNYATAAN

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

Palangka Raya, 20 November 2019

Yang menyatakan,



ABNER CORNELLIUS SAWONG

NIM. 500645401

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

Judul TAPM : **Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan
Sabangau Kota Palangka Raya**

Penyusun TAPM

Nama : **Abner Cornelius Sawong**
NIM : 500645401
UPBJJ : Palangka Raya
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari / Tanggal : Kamis, 19 Desember 2019

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Pembimbing I,

Dr. Tresia Kristiana, S.E., M.Si.
NIDN. 11.0106.6901

Penguji Ahli

Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc., Sc.
NIP. 19570302 198807 1 001

Mengetahui :

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, Politik

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003



Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP. 19660619 199203 1 002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

NAMA : Abner Cornelius Sawong
 NIM : 500645401
 PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)
 JUDUL TAPM : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
 KECAMATAN SABANGAU KOTA PALANGKA RAYA

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Desember 2019
 Waktu : 11.30 wib

Dan telah dinyatakan ~~LULUS / TIDAK LULUS~~

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji :

Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003

Penguji Ahli :

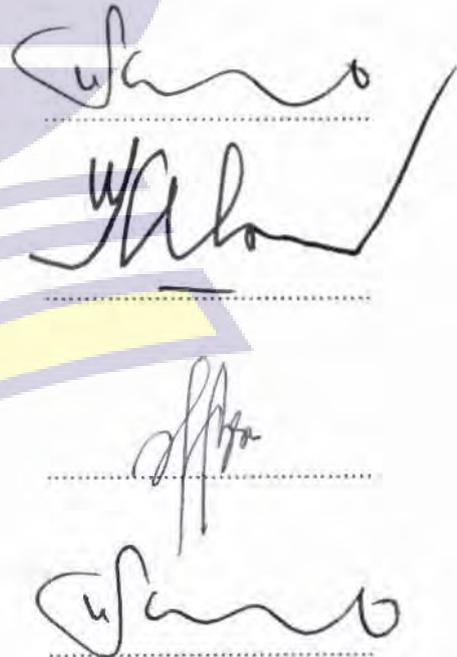
Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc., Sc.
 NIP. 19570302 198807 1 001

Pembimbing I :

Dr. Tresia Kristiana, M.Si
 NIDN. 11.0106.6901

Pembimbing II :

Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003



Handwritten signatures of the exam committee members, including the Chairman and the two examiners, positioned to the right of their respective names and NIP numbers.

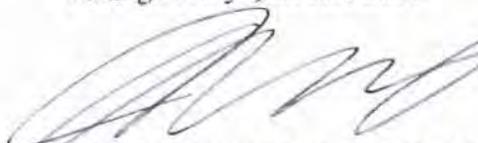
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021.7415050, Fax. 021.7415588

BIODATA

Nama : Abner Cornellius Sawong
 NIM : 500645401
 Tempat dan Tanggal Lahir : Palangka Raya, 13 Juli 1985
 Registrasi Pertama :
 Riwayat Pendidikan : 1. Lulus Sekolah Dasar Negeri Palangka 1 Palangka Raya Tahun 1997
 2. Lulus Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Katolik Santo Paulus Palangka Raya Tahun 2000
 3. Lulus Sekolah Menengah Umum Negeri 1 Palangka Raya pada Tahun 2003
 4. Lulus dari STPDN / IPDN Jatiningor pada Tahun 2007.
 Riwayat Pekerjaan : 1. Tahun 2007 s/d 2010, Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Diklat Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Palangka Raya.
 2. Tahun 2010 s/d 2017, Pegawai Negeri Sipil Pada Seksi Pemerintahan Kelurahan Danau Tundai Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.
 3. Tahun 2017 s/d sekarang, Pegawai Negeri Sipil Pada Seksi Pemerintahan Kelurahan Bereng Bengkel Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.
 Alamat Tetap : Jl. Yos Sudarso III No.378, RT.06/RW.012, Kelurahan Menteng, Kecamatan Jekan Raya, Kota Palangka Raya
 No. Telp. / HP. : 082148850488

Palangka Raya, 26 Juli 2019



ABNER CORNELLIUS SAWONG
NIM.500645401

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan ini. Adapun judul tesis ialah **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SABANGAU KOTA PALANGKA RAYA”**. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik program pasca sarjana pada Universitas Terbuka.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kelemahan yang perlu diperkuat dan kekurangan yang perlu dilengkapi. Karena itu, dengan rendah hati penulis mengharapkan masukan, koreksi dan saran untuk memperkuat kelemahan dan melengkapi kekurangan tersebut.

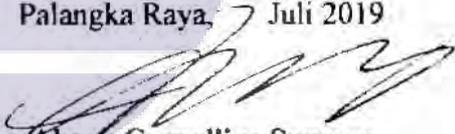
Dengan tersusunnya tesis ini, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Yth. Dr. Tresia Kristiana ,M.Si. selaku Pembimbing I, Yth (Alm) Dr. Herman ,M.A. selaku Pembimbing II, Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Pengganti Pembimbing II dan seluruh jajaran Universitas Terbuka UPBJJ Palangka Raya, yang berkenan memberi bimbingan, arahan dan masukan penyusunan tesis untuk disajikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

- Yth. Bapak Dr. Liestyodono Bawono, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- Yth. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka;

- Yang sangat saya cintai Ibu, isteri beserta anak-anakku yang senantiasa menjadi inspirasi, memberi doa, dan dukungan selama berlangsungnya masa perkuliahan hingga memasuki masa penyelesaian perkuliahan;
- Semua pihak yang telah membantu saya dalam penyelesaian penulisan TAPM ini.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat-Nya dan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu serta dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa karya ini bukan satu-satunya ungkapan yang harus disetujui, namun justru terbuka untuk diteliti, dikaji dan dikritik. Tiada gading yang tak retak, penulis harapkan kritik untuk kesempurnaan tulisan ini.

Palangka Raya, Juli 2019


Abner Cornelius Sawong
NIM. 500645401

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Abstract	ii
Lembar Pernyataan	iii
Lembar Persetujuan TAPM	iv
Lembar Pengesahan TAPM	v
Daftar Riwayat Hidup	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar bagan	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Pengertian Pelayanan	10
2. Pengertian Publik	11
3. Pengertian Pelayanan publik	12
4. Jenis Pelayanan Publik	14
a. Pelayanan Publik Perijinan	21
b. Pelayanan Publik Non Perijinan	21
5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	23
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan	24
7. Azas-Azas Pelayanan Publik	26
8. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	29
9. Standar Pelayanan Publik	34
10. Kualitas Pelayanan Publik	38
11. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	40

B. Kerangka Pemikiran	50
C. Definisi Operasional	51
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	53
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	53
C. Subjek Penelitian	53
D. Instrumen Penelitian	54
E. Prosedur Pengumpulan Data	57
F. Metode Analisis Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	62
B. Karakteristik Responden	67
C. Deskripsi Hasil Penelitian	69
1. Dimensi Tangible (berwujud).....	70
2. Dimensi Reliability (Kehandalan).....	77
3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan).....	82
4. Dimensi Assurance(Jaminan)	86
5. Dimensi Emphaty (Empati)	89
6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik.....	93
7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.....	94
D. Pembahasan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sabangau	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
DAFTAR LAMPIRAN	111

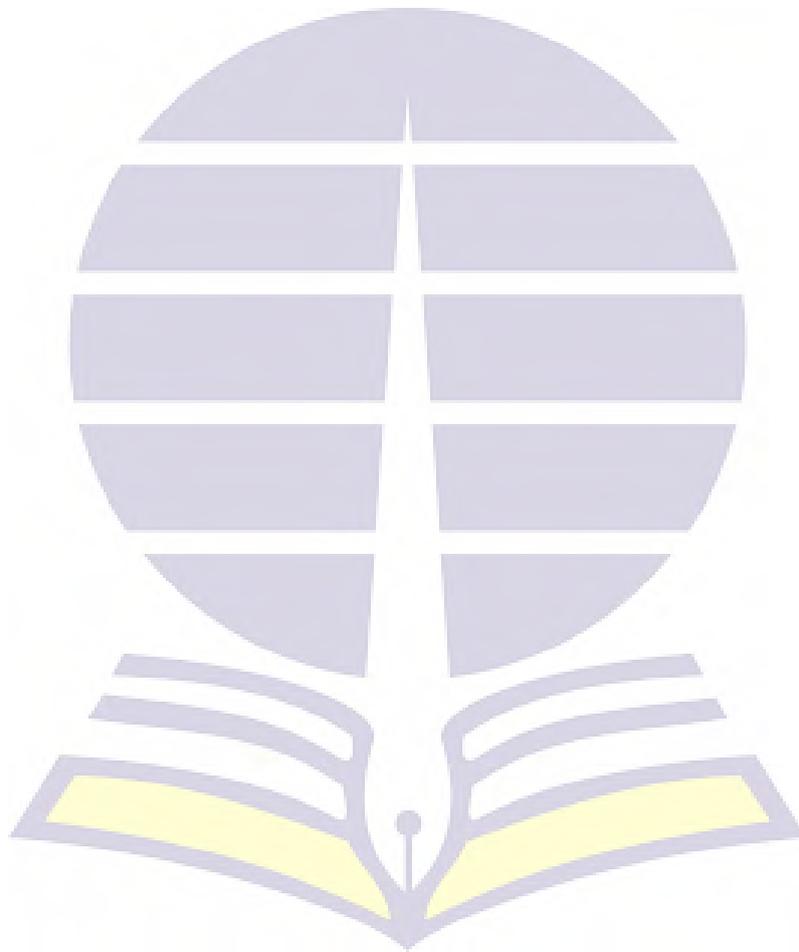
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	55
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Indikator Wawancara	56
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	67
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	68
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	68
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama	69
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan	69



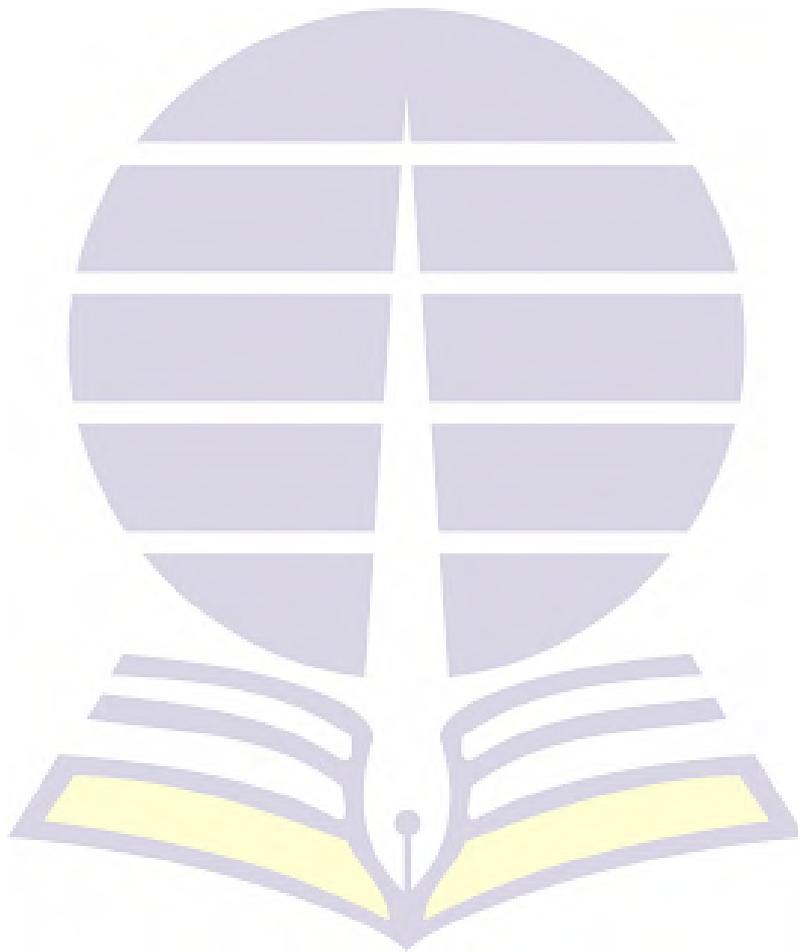
DAFTAR BAGAN

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Sabangau.....	64
---	----



DAFTAR GAMBAR

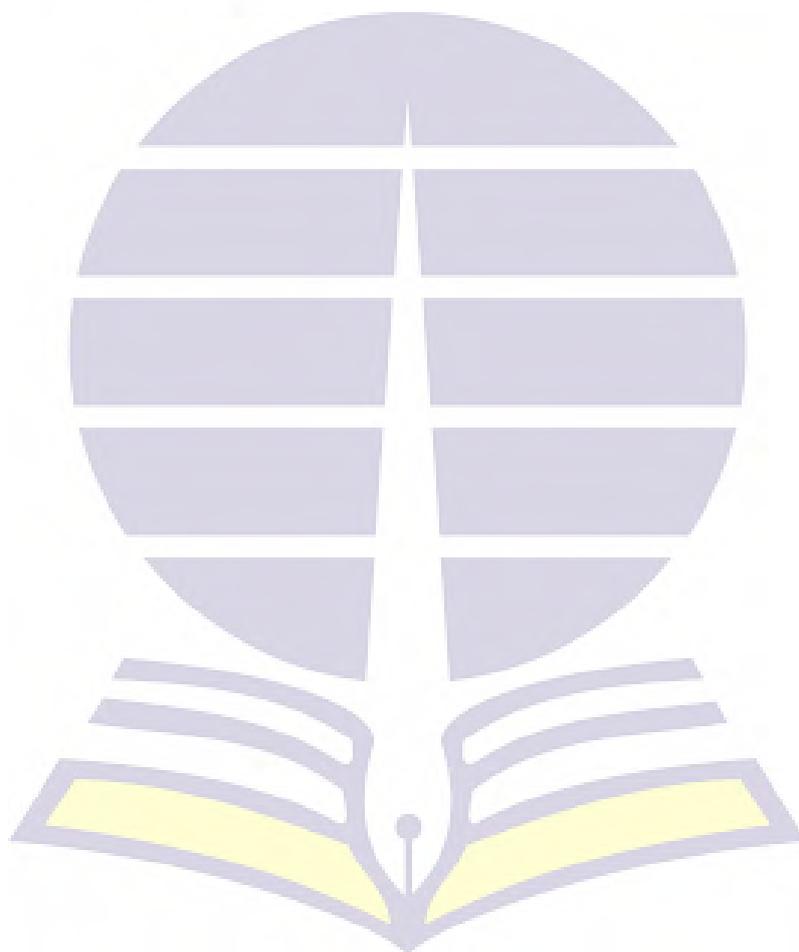
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	51
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kecamatan Sabangau	64



DAFTAR LAMPIRAN**Pedoman Wawancara**

Pedoman wawancara untuk Kepala Bagian Pelayanan Umum 113

Pedoman wawancara untuk petugas layanan/masyarakat 115

Transkrip Wawancara 119

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di masa sekarang ini pelaksanaan pelayanan publik masih diarahkan pada keadaan yang masih belum sesuai dengan keperluan dan perubahan yang dinamis dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Keadaan tersebut dapat diakibatkan oleh ketidaksiapan untuk menghadapi terjadinya perubahan nilai yang berespek luas serta dampak setiap masalah dalam pembangunan bangsa yang kompleks. Pada saat sekarang ini, masyarakat Indonesia diarahkan pada tujuan dan masalah global yang dipicu oleh perkembangan di bidang ilmu pengetahuan, investasi, informasi, komunikasi, transportasi, industri dan perdagangan. Keadaan dan perubahan dinamis yang diikuti perubahan nilai tersebut harus bisa kita sikapi dengan bijak melalui langkah tindakan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan dari masyarakat untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan pembangunan nasional. Oleh itu, diperlukan rancangan sistem pelayanan publik yang berisi nilai, pemahaman, dan rujukan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan cita-cita dan harapan dari tujuan nasional. Dengan memperhitungkan hal di atas, diperlukan undang-undang tentang pelayanan publik yakni termuat dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009.

Pengimplementasian tugas pegawai khususnya bidang pemerintahan dalam unit kerja yaitu fungsi “pelayanan”, maka arah organisasi harus berpusat pada pelanggan. Dalam rangka menyediakan pelayanan prima serta untuk mencapai keberhasilan organisasi pemerintah banyak ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia atau pegawai yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Pegawai Negeri Sipil merupakan aparatur negara dan merupakan garda terdepan yang memegang peranan penting sebagai perangkat dalam mewujudkan tercapainya tujuan dari organisasi tempat pegawai itu bekerja. Tercapainya tujuan organisasi tidak hanya bergantung pada sarana dan prasarana yang modern saja, tetapi bergantung juga pada manusia yang melakukan pekerjaan tersebut. Manusia di dalam suatu organisasi juga dapat dipahami sebagai sumber daya atau penggerak, hal ini merupakan suatu penjelasan kembali terhadap pemahaman “Man Behind The Gun”, bahwa keberlangsungan organisasi banyak bergantung pada tingkah laku manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut.

Pelayanan Publik merupakan kewajiban utama dari seorang aparatur, sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Peran ini sudah jelas digariskan di dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Satu masalah yang sering menjadi perhatian dalam bidang pelayanan public adalah kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan bagi masyarakat

didorong untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik. Apalagi pada masa otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin dituntut untuk lebih optimal dan mampu menjawab tantangan yang semakin beragam dari masyarakat.

Memandang pentingnya aparatur pemerintah yang merupakan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, mungkin tidak salah jika bisa dikatakan bahwa aparatur pemerintah merupakan aset yang paling penting dan berdampak langsung terhadap organisasi atau instansi dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Menurut Maryoto (2009: 23) jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia disinyalir terlalu berlebihan, namun sektor publik tetap saja tidak terlayani dengan baik. Perhatian tajam mengenai kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik sekarang ini menjadi pembahasan yang aktual. Ini disebabkan oleh rendahnya kinerja pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Rendahnya mutu pelayanan dalam suatu organisasi pemerintah sudah bukan menjadi rahasia lagi, sudah sering masyarakat dibuat kecewa oleh kinerja penyelenggara pelayanan publik yang tidak baik, kinerja pegawai publik masih diwarnai oleh berbagai pelayanan yang sulit untuk diakses, masyarakat selalu dihadapkan pada birokrasi yang bertingkat dan kadang dipersulit aturan dan prosedur yang panjang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk

pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila sebuah Organisasi pemerintah dan lembaga lainnya bisa menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat ditegaskan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Sesuai dengan 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. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Kecamatan Sabangau adalah Kecamatan di Kota Palangka Raya, Propinsi Kalimantan Tengah yang terdiri dari 6 kelurahan yaitu Bereng Bengkel, Danau Tundai, Kalampangan, Kameloh Baru, Kereng Bangkirai, dan Sabaru.

Pelayanan Publik adalah 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 diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi antara lain pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (kartu keluarga), dan Pengantar SKCK

(Surat Keterangan Catatan Kepolisian).

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dimana terwujud hubungan yang dinamis antara pengguna layanan maupun pemberi layanan, baik jasa dan manusia. Pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan kompetensi, responsibilitas, ketepatan waktu, dan sarana prasarana pendukung yang tersedia. Jika layanan yang disediakan sudah sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, maka bisa dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Namun jika layanan yang diberikan tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, maka bisa dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas atau tidak bermutu. Baik buruknya kualitas layanan tidak berdasarkan persepsi atau pemahaman penyedia jasa/layanan namun berdasarkan pada sudut pandang konsumen dan aturan, petunjuk atau ketentuan mengenai kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah masih belum bisa memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan masih selalu ada keluhan masyarakat mengenai diskriminasi atau pembedaan dalam hal pelayanan. Masyarakat yang berurusan dipersulit saat mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah contohnya dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat sedangkan jika tidak membayar butuh waktu berbulan-bulan jika ingin selesai. Keluhan lain yang disampaikan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu bisa mengakibatkan citra yang kurang baik terhadap organisasi pemerintah tersebut. Mengingat tugas utama pemerintah adalah melayani

masyarakat, maka pemerintah harusya wajib untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kecamatan Sabangau sebagai pelaksana dan perencana program pembangunan, di wilayahnya harus dapat berperan sebagai pelayan masyarakat dalam urusan-urusan administrasi dan kependudukan yang menjadi wewenangnya, tetapi hal ini dapat dilaksanakan jika pemerintah Kecamatan Sabangau bekerja sama dengan masyarakat sehingga apa yang menjadi tujuan dapat tercapai, namun hingga saat ini berdasarkan pengamatan penelitian beberapa informasi dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan pihak Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya masih belum optimal.

Sekarang ini masyarakat menginginkan adanya perbaikan kualitas pelayanan publik ke arah yang lebih baik dari pemerintah terhadap berbagai jenis pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Hal ini disebabkan masyarakat sudah semakin faham akan hak-haknya, sehingga desakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah semakin tinggi. Selain itu juga masyarakat ingin lebih mudah dan nyaman dalam mendapatkan haknya dalam pelayanan publik. Untuk menanggapi desakan ini, maka peran Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sangatlah penting. Karena itu untuk menjawab tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih cepat, nyaman, baik, efisien, dan berkualitas maka Pemerintah Kota Palangka Raya selalu berusaha memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan melakukan berbagai inovasi pelayanan di Kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Sabangau sebagai Kecamatan baru hasil pemekaran.

Serta mencermati apakah daya tanggap pegawai, diskresi pegawai, dan partisipasi masyarakat mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sabangau. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sebagai sumber data adalah pejabat struktural yang terkait dan staf yang menangani pelayanan, sedangkan untuk data pengguna jasa adalah masyarakat yang sedang dan pernah mengurus pelayanan pada kantor Kecamatan Sabangau. Dari hasil analisa dan interpretasi disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sabangau masih belum baik. Hal ini dapat dilihat dari masih belum adanya kejelasan dan kepastian mengenai lamanya waktu penyelesaian suatu pelayanan dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat, serta masih rendahnya diskresi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Beberapa saran yang dapat diberikan kepada Kantor Kecamatan Sabangau berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik adalah agar memberikan kejelasan mengenai kepastian waktu dan biaya kepada masyarakat yang mengurus suatu pelayanan, masyarakat perlu lebih dilibatkan dalam pengambilan kebijakan yang berkenaan dengan kepentingan masyarakat, sehingga keputusan yang diambil tidak sepihak. Serta unsur pimpinan hendaknya lebih memberi kewenangan dan kebebasan yang lebih besar bagi para pegawai untuk berkreasi dan berinovasi dalam menyelesaikan pekerjaan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mendukung perbaikan layanan publik yang lebih baik bagi Masyarakat, Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya sedang melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan menggunakan Layanan Informasi Kecamatan Sabangau Berbasis Website. Penyampaian informasi Layanan Informasi Kecamatan Sabangau Berbasis Website ini dilakukan agar Masyarakat mendapatkan informasi bahwa Kecamatan Sabangau mempunyai Website Resmi yang di dalamnya ada banyak informasi mengenai Kecamatan Sabangau, termasuk di dalamnya tentang Pelayanan publik. Sehingga dengan adanya website ini diharapkan dapat lebih mempermudah dan mempercepat siklus pelayanan bagi Masyarakat Kecamatan Sabangau.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Sabangau, Kota Palangka Raya dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sabangau, Kota Palangka Raya”**.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian, yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sabangau?

C. Tujuan Penelitian

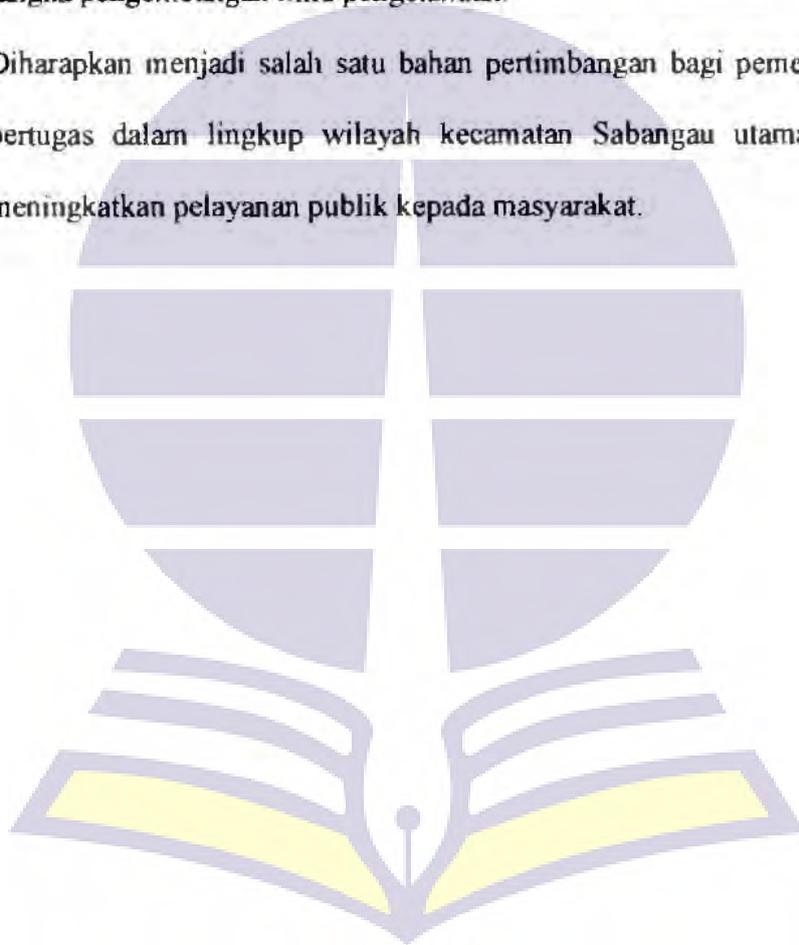
Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tingkat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Diharapkan menjadi salah satu bahan referensi bagi para mahasiswa yang berminat melakukan penelitian ilmiah dalam bidang yang sama dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Diharapkan menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi pemerintah yang bertugas dalam lingkup wilayah kecamatan Sabangau utamanya dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Aktivitas pelayanan memiliki fungsi yang penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya setiap orang memerlukan pelayanan dari orang lain. Setiap orang saling membutuhkan satu sama lain. Pelayanan sebagai cara dalam memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, adalah suatu konsep yang sesungguhnya nyata dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan tidak hanya selalu berorientasi pada organisasi bisnis, tetapi juga sudah meningkat lebih luas pada tatanan instansi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), "Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain". Aktivitas kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain memerlukan interaksi dan hubungan interpersonal agar tujuan pelayanan dapat tercapai. Menurut Boediono (2003: 60) "Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan". Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan ataupun diraba namun melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto

dan Atik (2005: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

2. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sesungguhnya telah diserap menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang bermakna umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang benar digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga muncul istilah pamong praja yang bermakna pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Menurut Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014: 11), “Publik dapat dimaknai sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama”. Sedangkan menurut Inu Kencana Syafie dalam Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) arti dari kata publik itu adalah merupakan “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Kepentingan umum atau publik biasanya mengarah pada kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu. Moenir (1995: 2) berpendapat bahwa

“Publik adalah kepentingan umum yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masing-masing individu yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam sebuah lembaga atau instansi pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik adalah salah satu unsur terpenting. Pelayanan bisa diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang memiliki kebutuhan atau kepentingan pada organisasi atau instansi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi perhatian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mempunyai tiga arti, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani keperluan orang lain dengan menerima imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala jenis jasa pelayanan, baik dalam wujud barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilakukan 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 segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik ialah salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak mendasar bagi setiap warga negara atau penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan sepenuhnya.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik ialah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan dalam suatu organisasi, sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan untuk penerima layanan.

Dari penjelasan pelayanan publik di atas bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melewati langkah kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam wujud barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Sabangau untuk memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Sabangau yang dilaksanakan sesuai asas, prinsip dan standar pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang mengakomodir kepentingan kerakyatan.

4. Jenis Pelayanan Publik

Aktivitas pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan manusia, sebab pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan keperluan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keberagaman dan ketidaksamaan kebutuhan hidup manusia mengakibatkan munculnya bermacam-macam jenis pelayanan juga, dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Penyediaan pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah saja namun dapat juga disediakan oleh pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta biasanya bermotif ekonomi, yaitu mencari keuntungan. Ditinjau dari kegiatan bidang ekonomi,

Fitzsmmons dalam Saefullah (1999:7), memilah pelayanan umum menjadi lima jenis, yaitu :

- a. *Business service*, terkait pelayanan dalam kegiatan konsultasi, perbankan, dan keuangan;
- b. *Trade sevice*, segala kegiatan pelayanan dalam perlengkapan, penjualan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, terdiri atas berbagai aktivitas pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang dilakukan antara lain dalam aktivitas rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; serta
- e. *Public administration*, yang dapat diartikan disini adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang mendukung kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pihak swasta selain untuk memenuhi segala keperluan masyarakat juga bertujuan untuk mencari laba atau keuntungan. Baik itu di dalam bidang keuangan, kesehatan, penjualan, serta bidang administrasi. Pelayanan umum yang diselenggarakan baik itu oleh pemerintah maupun swasta bentuknya terdiri dari tiga jenis, yaitu pelayanan dengan lisan, dengan tulisan, maupun dengan perbuatan. Moenir (1995:190) menjelaskan jika "Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam," yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan secara lisan ini dilaksanakan oleh personil-personil di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan

lingkup pekerjaan lain yang kewajibannya memberikan penjelasan atau keterangan untuk masyarakat tentang segala jenis fasilitas layanan yang disediakan. Supaya layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan yang diinginkan, ada beberapa syarat yang harus dilakukan oleh pelaku pelayanan, antara lain:

- 1) Dapat mengerti dan faham benar berbagai persoalan yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Bisa memberikan penjelasan tentang apa saja yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas sehingga memberi kepuasan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan informasi mengenai sesuatu.
- 3) Bersikap sopan dan ramah tamah.
- 4) Walaupun dalam suasana “sepi” tidak “ngobrol” dan bergurau yang berlebihan dengan sesama pegawai, karena sikap tersebut dapat memunculkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu yang datang menjadi sungkan untuk bertanya karena tidak ingin memutus keasikan kegiatan “ngobrol” petugas.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang datang hanya ingin sekedar “ngomong basa-basi” dengan cara yang baik dan sopan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan dalam wujud tulisan, layanan yang dilakukan bisa berupa pemberian keterangan kepada masyarakat dengan penjelasannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan dalam wujud tulisan terdiri atas dua jenis, yaitu:

- 1) Layanan yang berbentuk petunjuk, informasi dan sejenis yang diberikan kepada orang yang berkepentingan, sehingga memudahkan orang tersebut dalam menyelesaikan urusannya dengan instansi atau lembaga.
- 2) Pelayanan yang berwujud hasil tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pelayanan yang berupa perbuatan adalah pelayanan yang dilakukan berupa perbuatan atau hasil perbuatan, tidak hanya sekedar kecakapan serta pemberian keterangan secara lisan. Negara wajib untuk memberikan pelayanan publik karena itu sudah menjadi hak setiap warga negara. Menurut Badu Ahmad (2013: 30) bentuk pelayanan publik yang dilakukan kepada masyarakat dapat dipisahkan ke dalam beberapa jenis pelayanan, antara lain :

- a. Pelayanan pemerintah, merupakan model pelayanan masyarakat yang terkait berbagai tugas umum dari pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian
- b. Pelayanan pembangunan, adalah model pelayanan masyarakat yang bersangkutan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas untuk masyarakat dalam melakukan kegiatannya sebagai warga negara
- c. Pelayanan utilitas, merupakan jenis pelayanan yang bersangkutan dengan utilitas bagi masyarakat
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, adalah jenis pelayanan yang

menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.

- e. Pelayanan kemasyarakatan, merupakan jenis pelayanan masyarakat yang jika diamati dari sifat dan kepentingannya lebih difokuskan pada berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan.

Selain itu, pelayanan publik juga dapat diperhatikan dari organisasi yang menyelenggarakannya. Ratninto & Atik Septi Winarsih (2005: 8) mengatakan bahwa, "berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua," yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi:
 - 1) Pelayanan yang bersifat primer dan
 - 2) Pelayanan yang bersifat sekunder

Ada beberapa pengertian mengenai kinerja seperti dalam kamus besar bahasa Indonesia disebutkan bahwa "Kinerja merupakan anonim dari kata prestasi kerja (*performance*) adalah suatu kemampuan untuk melakukan sesuatu sesuai standar yang telah ditetapkan".

Hadirnya pelayanan umum atau pelayanan publik disebabkan oleh adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut ada berbagai macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang

diselenggarakanpun ada berbagai macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terdiri dari 3 (tiga) kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan berwujud penyediaan berbagai jenis dokumen yang diperlukan oleh publik, seperti: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Paspor, dan lain-lain.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang menjadi kebutuhan umum atau kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang melahirkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pendidikan tinggi, pendidikan menengah, pemeliharaan kesehatan, pelaksanaan transportasi, jasa pos, kebersihan lingkungan, penanggulangan sampah, penanggulangan bencana, pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat terdiri atas tiga macam yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pendapat lain dijelaskan oleh Lembaga Administrasi Negara dalam SANKRI Buku III (2004 : 185) adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pemerintahan merupakan bentuk pelayanan masyarakat yang terpaut dengan berbagai tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan merupakan bentuk pelayanan masyarakat yang terpaut dengan penyediaan sarana dan prasarana demi memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan kegiatannya sebagai warga negara. Pelayanan ini terdiri dari penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan sebagainya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang berhubungan dengan utilitas untuk masyarakat contohnya penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, papan serta pangan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan primer masyarakat serta kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan rumah murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan bentuk pelayanan yang jika dipandang dari sifat dan kepentingannya lebih difokuskan pada berbagai kegiatan sosial masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, penjara, pendidikan, ketenagakerjaan, panti jompo, rumah yatim piatu, dan sebagainya.

a. Pelayanan Publik Perizinan

Perizinan adalah salah satu faktor utama dalam pelayanan publik, meskipun tidak diperlukan setiap hari, tetapi sangat berperan penting demi kehidupan kita. Jika tidak ada itu, akan ada banyak yang tidak bisa kita kerjakan karena izin merupakan bukti yang penting secara hukum. Tidak ada bidang lain dalam lingkup publik tempat antara pemerintah dan masyarakatnya untuk saling berinteraksi begitu jelas dan langsung selain daripada bidang pelayanan perizinan. Sebagai ujung tombak atas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, dapat disebutkan kinerja pemerintah secara totalitas sungguh-sungguh diukur dari seberapa baik pelayanan perizinan ini. Kebijakan dan penerapan pelayanan perizinan terpadu dapat dikatakan efektif dan membawa pengaruh positif ketika hal tersebut dapat menjawab keinginan masyarakat. Kebijakan dan penerapannya juga harus dapat berkoordinasi dan berkolaborasi diantara para stakeholders dalam perizinan baik itu yang melaksanakan proses dan konsumen atau yang mengurus perizinan maupun para akademisi/cendekiawan universitas. Implementasi yang menerapkan teknologi dalam pelaksanaannya akan mendorong pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pelayanan publik dalam bidang perizinan diantaranya adalah:

1. Penerbitan IMB,
2. Penerbitan ijin gangguan (HO),

3. Pemberian pengajuan teknis pengajuan ijin,
4. Penerbitan ijin untuk usaha pertambangan,
5. Penerbitan surat ijin penelitian,
6. Pemberian ijin mempekerjakan WNA,
7. Ijin retribusi, dan
8. Penerbitan ijin lainnya.

b. Pelayanan Publik non Perijinan

Pelayanan publik non perijinan tidak jauh berbeda seperti pelayanan publik pemberian ijin secara teknis, perihal kegiatan ini telah di susun dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik non perijinan antara lain:

1. Pembuatan E-KTP,
2. Pembuatan resi perekaman E-KTP,
3. Pembuatan Kartu Keluarga,
4. Pembuatan SPT,
5. Pembuatan surat ahli waris,
6. Pembuatan surat pindah,
7. Pembuatan surat domisili penduduk,
8. Pembuatan SKTM,
9. Pembuatan surat pengantar SKCK
10. Pembuatan rekomendasi atau pengantar ijin keramaian,
11. Pembuatan rekomendasi pendirian tempat atau sarana ibadah,
12. Pemberian ijin/rekomendasi,
13. Legalisasi KTP,
14. Legalisasi Kartu Keluarga, dan

15. Legalisasi surat keterangan ahli waris

Dari kedua dasar tersebut, maka jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau termasuk ke dalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik bisa dimaknai sebagai jasa pelayanan yang memiliki beberapa unsur di dalamnya. Beberapa unsur dalam proses pelayanan publik dibutuhkan untuk dapat mendukung pelayanan yang diharapkan. Atep Adya Bharata (2003:11) menerangkan gagasannya bahwa terdapat 4 (empat) unsur penting di dalam proses pelayanan publik, adalah sebagai berikut :

- a. Penyedia layanan, adalah pihak yang bisa menyediakan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
 - b. Penerima layanan, adalah mereka yang dikatakan sebagai konsumen (*customer*) atau orang yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
 - c. Jenis layanan, adalah layanan yang dapat disediakan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
 - d. Kepuasan Pelanggan, dalam menyediakan layanan, penyedia layanan harus berpedoman pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.
- Perihal ini sangatlah penting dilaksanakan karena tingkat kepuasan yang diterima para pelanggan itu biasanya sangat berhubungan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka terima dan rasakan.

Berikutnya, Kasmir (2006:34) memberikan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mempunyai unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan konsumen (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen (pelanggan).

Dapat disimpulkan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli tersebut di atas bahwa unsur kepuasan pelanggan sungguh menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau kepuasan masyarakat.

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada kenyataannya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada ujungnya juga akan mampu menaikkan tingkat atau status pandangan masyarakat terhadap organisasi tersebut sehingga "image" organisasi di mata masyarakat mengalami peningkatan. Dengan adanya gambaran organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2006:3), aspek yang mempengaruhi pelayanan

yaitu: Aspek terpenting yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Maknanya bahwa fungsi manusia (karyawan) yang melayani masyarakat adalah aspek utama sebab hanya dengan manusia saja pelanggan dapat berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terdiri atas 2 (dua) bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan internal (interaksi karyawan organisasi), yaitu model manajemen umum organisasi, pengadaan fasilitas penunjang, pengembangan sumber daya manusia, suasana kerja dan harmoni hubungan kerja, serta model insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu model layanan dan prosedur penyediaan layanan, model layanan distribusi jasa, model layanan penjualan jasa, dan model layanan dalam penyampaian jasa.

Diterangkan oleh Vincent Gaspersz (2011:41), ada faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu saat menggunakan jasa dari perusahaan.

- c. Pengalaman dari teman-teman, sewaktu mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan didapatnya.

Sesuai dengan penjelasan tersebut di atas, dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, diantaranya sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan serta kemampuan, sarana dan prasarana pelayanan, serta apa yang sudah dialami pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga berperan penting dan memiliki pengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan bermutu bagi setiap pengguna.

7. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan harapan dan keperluan atau kepentingan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan dari, oleh dan untuk masyarakat yang semestinya bertujuan untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan serta bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka pelaksanaan pelayanan semestinya bisa memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut Mahmudi (2005: 234) dalam melaksanakan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik wajib memperhatikan asas pelayanan publik yakni:

a. Transparansi

Pelaksanaan pelayanan publik harus bersifat terbuka, sederhana dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan

secara layak serta mudah difahami dan dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik berdasarkan dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan selalu berpedoman pada prinsip efisien dan efektif.

d. Partisipasi

Mengajak keterlibatan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik seraya mengindahkan aspirasi, keperluan dan keinginan masyarakat.

e. Tidak Diskriminatif

Pelaksanaan pelayanan publik tidak membuat perbedaan atas suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelaksanaan pelayanan publik semestinya memenuhi hak dan kewajiban berbagai pihak. Pada prinsipnya pelayanan publik diselenggarakan dalam sebuah rangkaian aktivitas terpadu yang sifatnya sederhana (dalam makna lugas, tidak dengan sistem yang tradisional), terbuka, lancar, akurat, lengkap, lazim, dan dapat dijangkau oleh semua orang. Sehubungan dengan itu menurut Amin Ibrahim (2008: 19) setidak-tidaknya mengandung faktor-faktor dasar (asas-asas) antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, untuk pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan dapat diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada kebingungan dalam penyelenggaraannya.
- b. Pengaturan dari setiap jenis pelayanan umum patut disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan tetap berdasarkan pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu mekanisme keluaran serta dampak pelayanan publik tersebut harus diusahakan agar bisa memberikan rasa aman, nyaman, lancar, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan “berbiaya mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan wajib “memberi kemungkinan” bagi masyarakat untuk dapat ikut serta menyelenggarakannya, dengan tetap berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan dari asas-asas tersebut dapat dilihat bahwa dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik diperuntukkan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang baik dan optimal adalah pelayanan yang dapat merangkul semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang memuat asas-asas transparan, akuntabel, kondisional, partisipasi, keamanan hak, dan

keseimbangan antara hak dan kewajiban, dengan kondisi tersebut maka pelayanan publik lebih akan memudahkan masyarakat dalam kegiatannya.

8. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Masyarakat dimanapun setiap saat sering menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan itu sering tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Situasi atau keadaan yang seperti itu terjadi biasanya dikarenakan masyarakat masih ditempatkan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Dalam rangkaian kegiatan pelayanan ada beberapa aspek atau unsur yang menyokong jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut adalah:

a. Sistem, Prosedur dan Metode

Dalam pelayanan publik perlu tersedia sistem informasi, prosedur dan metode yang menjadi faktor untuk kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

Sangat dititikberatkan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku orang yang melayani harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dan saran dari pelanggan atau masyarakat yang menggunakan layanan.

c. Sarana dan prasarana

Pada pelayanan publik dibutuhkan alat-alat, ruang kerja serta fasilitas yang menunjang pelayanan publik. Seperti contohnya ruang tunggu, tempat parkir yang halamannya luas.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Pada pelayanan publik, masyarakat yang dalam hal ini adalah pelanggan sangatlah heterogen, dari segi tingkat pendidikan ataupun sikap dan perilakunya. Selanjutnya Moenir menyebutkan bahwa aspek-aspek tersebut tidak bisa dipisahkan antara yang satu dengan yang lainnya karena semuanya akan membangun proses kegiatan (*activity*), yaitu:

a. Tugas layanan

Pada pelayanan umum, pemerintah wajib menyediakan pelayanan yang sesuai dengan beban yang diterima untuk melayani sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

b. Sistem atau prosedur layanan

Adalah pada pelayanan umum diperlukan tersedianya sistem informasi, prosedur dan langkah-langkah yang mendukung kelancaran dalam menyediakan pelayanan.

c. Kegiatan pelayanan

Pada pelayanan umum aktivitas yang diarahkan untuk masyarakat harus dapat sepenuhnya memberikan kepuasan atas kebutuhan yang dicari tanpa adanya pembedaan.

d. Pelaksanaan pelayanan

Pemerintah selaku institusi yang melaksanakan pelayanan, seoptimal mungkin merencanakan dan mengatur program secara baik sehingga proses pelayanan dapat menghasilkan bentuk pelayanan yang mudah, cepat tidak rumit serta mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

Proses pelaksanaan aktivitas dalam sebuah pelayanan tidak hanya ditentukan oleh salah satu pihak saja, melainkan oleh semua pihak yang terlibat dan berkepentingan dalam pelayanan. Sejalan dengan pendapat Moenir, selanjutnya Atep Adya Bharata (2003: 11) menerangkan pendapatnya bahwa ada 4 (empat) aspek penting dalam proses pelayanan publik, antara lain:

a. Penyedia layanan

adalah pihak yang mampu menyediakan suatu layanan tertentu untuk konsumen, bisa berwujud layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).

b. Penerima layanan

adalah orang yang dikatakan sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang mendapatkan berbagai layanan dari penyedia layanan

c. Jenis layanan

merupakan layanan yang bisa diberikan oleh penyedia layanan untuk pihak yang membutuhkan layanan.

d. Kepuasan pelanggan,

Pada proses pemberian layanan, penyedia layanan wajib mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Masalah ini sangat penting dilakukan sebab tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan biasanya banyak terkait dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka terima dan rasakan.

Pelayanan publik yang baik dapat terwujud jika sasaran dari proses pelayanan sudah bisa tercapai. Ada beberapa unsur yang harus dipenuhi

pada sebuah pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir (2006: 34) mengemukakan beberapa ciri pelayanan publik yang baik yaitu memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik.

Masalah pertama yang semestinya diperhatikan ialah pada manusia itu sendiri. Orang yang melayani semestinya mempunyai kemampuan melayani secara baik dan cepat. Di sisi lain itu juga harus mempunyai kemampuan dalam hal berbicara, kesopanan, keramahan dan tanggung jawab yang maksimal terhadap pelanggan.

c. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Sarana dan prasarana yang dipunyai harus dapat memberi dukungan secara cepat, tepat, dan akurat dalam bekerja. Sarana dan prasarana juga harus dilengkapi dengan pengetahuan teknologi terkini.

c. Bertanggung jawab terhadap setiap pelanggan (orang yang dilayani) dari awal hingga akhir.

Dalam melaksanakan aktivitas pelayanan, pemberi layanan seharusnya bisa bertanggungjawab melayani semua pengguna layanan dari awal hingga selesai proses pelayanan. Para pelanggan bisa merasa puas jika mereka merasakan ada tanggung jawab dari pemberian layanan.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Pada waktu melayani pelanggan, pemberi layanan harus bertindak sesuai dengan langkah-langkah layanan yang sudah ditetapkan. Melayani secara cepat dapat diartikan sebagai melayani dalam

batasan waktu yang normal. Sementara melayani dengan tepat ialah jangan sampai timbul kesalahan dalam masalah pembicaraan ataupun pekerjaan.

e. Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi dapat dimaknai pemberi layanan mampu berkomunikasi melalui bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Sejalan dengan itu, pemberi layanan juga harus bisa dengan cepat mengerti dan faham maksud dan keinginan pelanggan.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Pemberi layanan harus mampu menyediakan jaminan kerahasiaan dari setiap proses pelayanan yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Pemberi layanan harus cakap dan memiliki pengetahuan yang cukup dalam berhadapan dengan pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Pemberi layanan harus dapat lebih cepat dan tanggap terhadap berbagai keinginan pelanggan.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan adalah dasar utama bagi suatu perusahaan untuk dapat menjalankan kegiatannya. Jika pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka akan melahirkan kepercayaan kepada pelanggan. Berpedoman pada uraian di atas bisa disimpulkan

bahwa unsur dalam pelayanan publik adalah sistem, metode, prosedur, personil, sarana dan prasarana, jenis layanan, masyarakat sebagai pelanggan, serta kepuasan pelanggan. Andaikan suatu pelayanan sudah memenuhi faktor-faktor tersebut diharapkan mampu meraih sasaran utama dalam pelayanan publik yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat.

9. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan pada pelaksanaan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi serta penerima pelayanan. Oleh sebab itu setiap pelaksana pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan serta diumumkan sebagai jaminan tersedianya kepastian untuk penerima layanan. Ini berguna agar struktur-struktur birokrasi di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah dapat menyediakan kualitas pelayanan yang serupa. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya terdiri dari:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang ditetapkan untuk pemberi dan penerima pelayanan termasuk juga pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan ketika pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk di dalamnya pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan berikut rinciannya yang ditetapkan pada proses

pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang dapat diterima sama dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang layak oleh pelaksana pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi personil pemberi pelayanan harus ditetapkan dan dilihat juga sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, biaya produk, waktu, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas semestinya bisa terpenuhi untuk mencapai tujuan dalam pelayanan itu sendiri. Di samping itu, standar pelayanan publik juga dapat disebut sebagai sebuah norma sebab pada penerapannya meliputi berbagai dimensi sebuah norma. Karena merupakan suatu norma oleh sebab itu standar pelayanan tersebut harus dipatuhi dan diselenggarakan sesuai aturan agar dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat. Agus Dwiyanto (2009: 309) menjelaskan tentang standar pelayanan publik adalah : Standar pelayanan publik dikatakan sebagai norma, sebab dalam penerapan standarnya meliputi berbagai dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi *cognitive* yang berisi tentang seperti apa mengembangkan praktik-praktik yang dapat

membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi sudah jelas tujuannya adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang baik sesuai keinginan masyarakat; *regulative*, yang berisi perintah untuk anggota organisasi agar melakukan berbagai praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan *normative*, memuat anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa berbagai praktik yang diinginkan itu sudah sepantasnya dilaksanakan oleh birokrasi.

Berikutnya cf. Stinchombe 2001 dan Goodin 1996 dalam Agus Dwiyanto (2009: 309) standar pelayanan bisa disebut juga sebagai suatu norma yang baru. Sebagai suatu norma yang baru penerapan standar pelayanan mampu meningkatkan efektivitas kerja berbagai unit birokrasi yang bertugas memberikan pelayanan publik. Standar pelayanan publik akan didapatkan oleh personil birokrasi jika mempunyai ciri-ciri antara lain :

- a. Dapat meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi;
- b. Bisa digunakan sebagai cara yang efektif dalam menghemat energi untuk memberikan pelayanan publik agar tidak lagi bersifat *trial and error*;
- c. Dapat mencerminkan kemampuan dalam merumuskan masalah dan memberikan solusi yang bisa digunakan dalam memecahkan masalah tersebut;
- d. Dapat dalam jangka panjang, dipergunakan sebagai alat dalam melakukan perubahan ke tujuan yang lebih baik yang telah dibuktikan kebenarannya di berbagai tempat.

Karena merupakan sebuah norma baru, standar pelayanan publik diharapkan bisa dipakai menjadi alat untuk melaksanakan perubahan ke sisi

yang lebih baik. Sehingga suatu organisasi birokrasi mampu menyediakan pelayanan publik yang baik sesuai keinginan masyarakat. Kemudian standar pelayanan yang dijelaskan oleh Kasmir (2005: 18) adalah dasar-dasar pelayanan ada 10 (sepuluh) hal yang perlu diperhatikan supaya layanan menjadi aman, nyaman, serta menyenangkan, antara lain :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri
- c. Menyapa dengan lembut, berupaya menyebutkan nama jika sudah mengenal satu dengan yang lain
- d. Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan obrolan (pembicaraan)
- e. Berucap dengan gaya bahasa yang baik dan benar
- f. Bersemangat dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan dan memperlihatkan kemampuannya.
- g. Tidak menyela ataupun memotong pembicaraan
- h. Dapat meyakinkan pelanggan dan memberikan kepuasan
- i. Jika tidak dapat menangani masalah yang ada, bisa meminta pertolongan kepada pegawai lain atau atasan
- j. Jika belum bisa melayani, dapat memberitahukan kapan bisa melayani lagi.

Selanjutnya Macaulay dan Cook dalam Pandji Santosa (2008:63), mengutarakan kunci dalam meningkatkan pelayanan untuk pelanggan, antara lain :

- a. Membangun kepemimpinan yang ditekankan pada pelanggan (*customer oriented*).

- b. Mewujudkan citra positif di mata pelanggan.
- c. Bersikap tegas namun ramah kepada pelanggan.
- d. Mengatur langkah pemecahan masalah.
- e. Pengembangan budaya bujukan positif dan negosiasi.
- f. Mengatasi keadaan sulit yang dihadapi pelanggan.

Dari uraian di atas, oleh sebab itu standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bisa ditegaskan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu patokan yang dipakai sebagai dasar pelaksanaan pelayanan dan pedoman penilaian kualitas pelayanan yang merupakan komitmen atau janji dari pelaksana pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

10. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan sebuah kata yang untuk penyedia jasa merupakan hal yang semestinya dilakukan dengan baik. Aplikasi kualitas yang merupakan sifat dari wujud produk atau kinerja, adalah bagian utama strategi perusahaan dalam rangka mendapatkan keunggulan yang terus menerus, baik sebagai pemimpin pasar dan sebagai strategi agar dapat terus tumbuh. Menurut Amin Ibrahim (2008:22) menerangkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang mana penilaian kualitasnya dipengaruhi sewaktu terjadinya pelayanan publik tersebut". Pengertian pelayanan publik yang sudah diterangkan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak sekadar berhubungan

konsep pelayanan yang efektif yang merupakan suatu pelayanan yang berkualitas merujuk pada A. S. Moenir (2006:204) ialah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berpedoman dari beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan yang telah disebutkan bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah usaha dalam memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang merupakan kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan bisa memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat yang merupakan pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum sepatutnya bisa memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Akan tetapi meski definisi ini bertujuan pada konsumen, tidak bermakna bahwa dalam menilai kualitas pelayanan, penyedia jasa wajib menuruti segala keinginan konsumen.

11. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Masing-masing pelayanan akan menghasilkan bermacam-macam penilaian yang berasal dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik nyatanya akan memberikan penilaian yang baik juga dari tiap pelanggan, namun jika pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, contohnya terkait rentang waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan mengakibatkan kekecewaan pelanggan dan dapat memperburuk pandangan masyarakat terhadap instansi pemberi

layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2008:25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang turut menentukan kualitas pelayanan publik antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- f. Atribut pendukung pelayanan

Agar mampu menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, butuh adanya kriteria yang menentukan apakah suatu pelayanan publik yang dilaksanakan dapat dilakukan secara baik atau buruk, berkualitas atau tidak berkualitas. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan bisa diukur dari 5 dimensi, antara lain:

- a. Tangible (Berwujud)
- b. Reliability (Kehandalan)
- c. Responsiviness (Ketanggapan)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Empathy (Empati)

Salah satu contoh hasil dari kegiatan organisasi publik adalah pelayanan publik. Maka dari itu produk pelayanan yang berkualitas harus jadi tuntutan penerima pelayanan. Masalah tersebut berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Pasuraman, et. al. dalam Fandy Tjiptono (2008:108) mengenalkan 10 dimensi pokok

layanan:

- a. Reliabilitas
- b. Daya Tanggap
- c. Kompetensi
- d. Akses
- e. Kesopanan
- f. Komunikasi
- g. Kredibilitas
- h. Keamanan
- i. Kemampuan Memahami Pelanggan
- j. Bukti Fisik

Sesuai dengan uraian di atas, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas agar memberikan kepuasan untuk masyarakat sesuai dengan harapannya dengan memandang dari sudut kualitas pelayanan yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan yang disebutkan akan memberikan peningkatan atas kualitas pelayanan yang dilakukan oleh organisasi publik. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu bentuk kualitas jasa, idealnya bisa memenuhi syarat, jika :

- a. Dimensi mesti bersifat satuan yang komprehensif, yang berarti dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Modelpun harus bersifat universal, yang maknanya bahwa dimensi harus bersifat umum dan sah untuk berbagai lingkup bidang jasa.

- c. Dimensi pada model yang ditampilkan harus bersifat bebas.
- d. Hendaknya kuantitas dimensi diberikan batasan.

Sehingga, agar bisa menilai sampai dimana mutu pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, pada dasarnya tidak dapat dihindari, jika menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari standar berbagai dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan bisa diukur melalui 5 dimensi, yakni : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Tiap-tiap dimensi mempunyai parameter sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas parameter :

- 1) Penampilan personil ketika melayani pengguna layanan.

Penampilan merupakan suatu wujud citra diri yang terlihat pada diri setiap orang dan sebagai bentuk sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik merupakan salah satu kunci keberhasilan ketika bekerja, terutama sektor pekerjaan yang kerap berhubungan dengan banyak orang. Misalnya mempunyai *inner beauty* yang baik, *pengendalian diri* yang bagus, peduli terhadap ekspresi, *bahasa tubuh*, gaya berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian yang sepatutnya, bersih dan rapi.

- 2) Kenyamanan area dalam melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan seyogyanya tertib, teratur, tersedia ruang menunggu yang nyaman dengan memfungsikan pendingin ruangan sehingga pengguna layanan nyaman dalam

melaksanakan pelayanan, bersih, rapi, area yang indah dan sehat serta dilengkapi oleh berbagai fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan adalah kemudahan pengguna layanan sewaktu mengurus kepentingannya pada kantor pelayanan, lalu kemudahan posisi dan tempat berikut sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang cukup layak.

4) Kedisiplinan pegawai sewaktu melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan adalah saat pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan semacam mengerjakan yang diperlukan oleh pengguna layanan dengan tepat waktu serta tidak mengakibatkan pengguna layanan menunggu terlampaui lama.

5) Penggunaan alat bantu saat pelayanan.

Penggunaan alat bantu saat proses pelayanan dibutuhkan sekali untuk kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dikatakan merupakan alat bantu yang dipakai dalam proses pelayanan contohnya komputer dan perlengkapannya serta unit kamera untuk kepentingan berfoto Kartu Tanda Penduduk.

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

1) Kecermatan pegawai saat melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai diperlukan sekali sehingga tidak terjadi kesalahan pada saat melayani pengguna layanan.

2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyedia layanan wajib

memiliki standar pelayanan publik yang jelas antara lain prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana, sertas kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan memanfaatkan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan sewaktu menggunakan alat bantu yang telah ada sangat dibutuhkan untuk memudahkan pengguna layanan pada saat melakukan proses pelayanan.

4) Keahlian personil pelayanan dalam memakai alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu untuk menguasai atau menjalankan sesuatu. Keahlian adalah sesuatu yang harus dimiliki pegawai untuk proses pelayanan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon dapat diartikan tanggap. Sikap respon ini diperlukan sehingga pengguna layanan bisa merasa senang dan dihargai saat pegawai layanan mampu memberikan sikap respon untuk pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasakan senang saat pengguna layanan mampu menyelesaikan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini artinya petugas pelayanan mampu memberikan layanan sesuai dengan apa yang memang menjadi keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Apabila pekerjaan yang dilakukan dan dikerjakan sesuai dengan waktu yang ditargetkan maka tidak akan menjadikan pengguna layanan terlalu lama menunggu. Waktu yang tepat dalam hal ini bisa diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik harus mampu untuk merespon serta menanggapi berbagai keluhan pelanggan. Umumnya keluhan terjadi karena pegawai layanan tidak mampu melakukan proses pelayanan dengan baik dan benar.

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

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu mutlak dibutuhkan oleh pengguna layanan sehingga pengguna layanan dapat merasa yakin dengan waktu yang ditargetkan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya lazimnya terdapat pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.

e. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

1) Memprioritaskan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan adalah prioritas pada proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sudah sepantasnya mendahulukan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan yang sifatnya pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai diperlukan sekali dalam proses pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai di saat pegawai pelayanan mampu bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Pada saat melayani pengguna layanan, pegawai jangan membedakan pengguna layanan yang akan mengurus kepentingannya di kantor pelayanan. Semua harus bisa dilayani berdasarkan dengan nomor antrian yang disediakan dan diterima.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai pada saat melayani nyaris sama seperti sikap sopan santun. Sikap menghargai bisa dilakukan dengan memberi sapaan serta tersenyum kepada pengguna layanan, menanyakan apa yang diperlukan pengguna layanan, memberikan keterangan dan penjelasan yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna layanan serta berupaya agar kebutuhan pengguna layanan bisa terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik yang telah disebutkan di atas, menurut Zcithaml, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) bisa dikembangkan menjadi sepuluh dimensi, yaitu :

a. *Tangible*, mencakup atas fisik, personil, peralatan, dan komunikasi.

- b. *Realible*, mencakup kemampuan unit pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, adalah kemauan untuk membantu konsumen



3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Apabila pekerjaan yang dilakukan dan dikerjakan sesuai dengan waktu yang ditargetkan maka tidak akan menjadikan pengguna layanan terlalu lama menunggu. Waktu yang tepat dalam hal ini bisa diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik harus mampu untuk merespon serta menanggapi berbagai keluhan pelanggan. Umumnya keluhan terjadi karena pegawai layanan tidak mampu melakukan proses pelayanan dengan baik dan benar.

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

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu mutlak dibutuhkan oleh pengguna layanan sehingga pengguna layanan dapat merasa yakin dengan waktu yang ditargetkan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya lazimnya terdapat pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

1) Memprioritaskan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan adalah prioritas pada proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sudah sepantasnya mendahulukan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan yang sifatnya pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai diperlukan sekali dalam proses pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai di saat pegawai pelayanan mampu bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Pada saat melayani pengguna layanan, pegawai jangan membedakan pengguna layanan yang akan mengurus kepentingannya di kantor pelayanan. Semua harus bisa dilayani berdasarkan dengan nomor antrian yang disediakan dan diterima.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai pada saat melayani nyaris sama seperti sikap sopan santun. Sikap menghargai bisa dilakukan dengan memberi sapaan serta tersenyum kepada pengguna layanan, menanyakan apa yang diperlukan pengguna layanan, memberikan keterangan dan penjelasan yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna layanan serta berupaya agar kebutuhan pengguna layanan bisa terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik yang telah disebutkan di atas, menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) bisa dikembangkan menjadi sepuluh dimensi, yaitu :

a. *Tangible*, mencakup atas fisik, personil, peralatan, dan komunikasi.

- b. *Realible*, mencakup kemampuan unit pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dipunyai, ketrampilan dan pengetahuan yang baik oleh aparatur pada saat memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, perbuatan atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap kebutuhan pelanggan serta berkenan melaksanakan kontak atau komunikasi secara pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur pada setiap usaha dalam menarik keyakinan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diserahkan harus dijamin bebas dari segala resiko dan bahaya.
- h. *Access*, atas kemudahan dalam mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, keinginan pemberi layanan agar bisa mendengarkan suara, kehendak atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesanggupan untuk senantiasa menyampaikan informasi yang terupdate bagi masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melaksanakan berbagai macam usaha sehingga bisa mengetahui apa yang sangat dibutuhkan pelanggan.

Menurut prinsip pelayanan seperti yang telah ditetapkan pada MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/7/2003, yang akhirnya dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, adalah unsur minimal yang mesti ada sebagai tolak ukur indeks kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, adalah kemudahan pelayanan bagi masyarakat dilihat dari sudut kesederhanaan pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, adalah syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian personil yang melakukan pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu keseriusan petugas dalam melakukan pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab personil dalam memberikan pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu derajat keahlian serta ketrampilan petugas sewaktu melakukan pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan dapat dituntaskan dalam waktu yang telah ditargetkan oleh bidang pelaksana pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak boleh memperhatikan status dan membedakan orang miskin atau kaya semua dilayani sama;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu tingkah laku petugas yang semestinya ramah dan sopan;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu biaya yang ditetapkan oleh bagian pelayanan rasional dan bisa dijangkau oleh semua pihak;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan, tidak ada biaya tambahan diluar ketentuan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan target yang telah ditetapkan;

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu keadaan nyaman yang dirasakan atas sarana dan prasarana pelayanan;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu tingkat keamanan masyarakat untuk memperoleh pelayanan dipastikan terjamin.

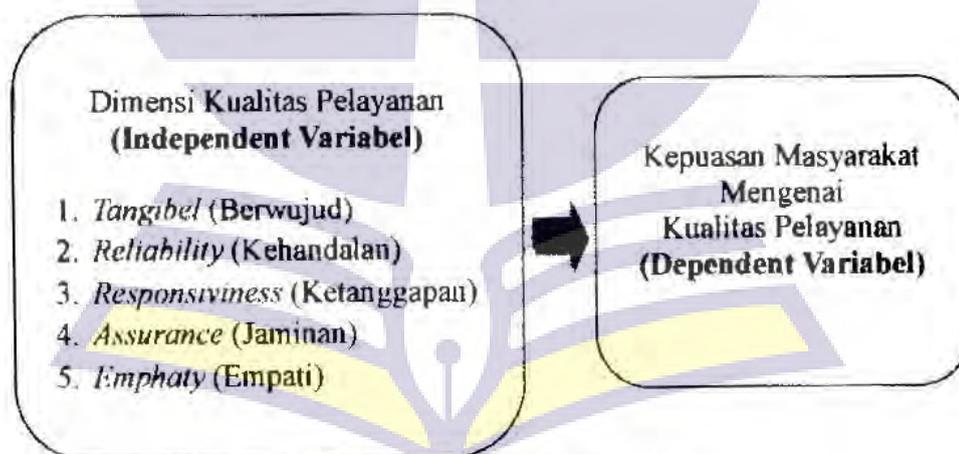
Dimensi kualitas pelayanan yang akan dipergunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

B. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik pada pokoknya berkaitan dengan aspek kehidupan yang sangat luas. Di dalam aktivitas bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan beragam pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam wujud pengaturan maupun berbagai pelayanan lain dalam konteks memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat dalam kesehatan, pendidikan, dan sebagainya. Akan tetapi pada nyatanya pelayanan sekarang ini masih jauh dari yang apa yang diinginkan. Masih ada banyak masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik.

Beragam masalah yang telah terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik, dalam hal ini di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya, lebih membuat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Agar mengetahui sampai dimana kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Sabangau, perlu dibuatkan analisis secara intensif dengan penilaian kualitas layanan yang meliputi kecakapan pegawai, keadaan fisik dan bukti nyata dengan sumber daya yang layak, daya tanggap garansi pelayanan. Atas

dasar alasan tersebut, maka peneliti memberikan keputusan untuk menggunakan teori yang menjelaskan bahwa parameter kualitas pelayanan mencakup keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang benar dan tepat, kejelasan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya yang layak, daya tanggap (*responsiveness*) dengan melayani dengan cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, juga empati (*empathy*) dengan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, antara lain pemahaman aparat, faktor organisasi/instansi, kecakapan dan keterampilan pegawai. Sehingga dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan yang telah disebutkan bisa dilihat kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.

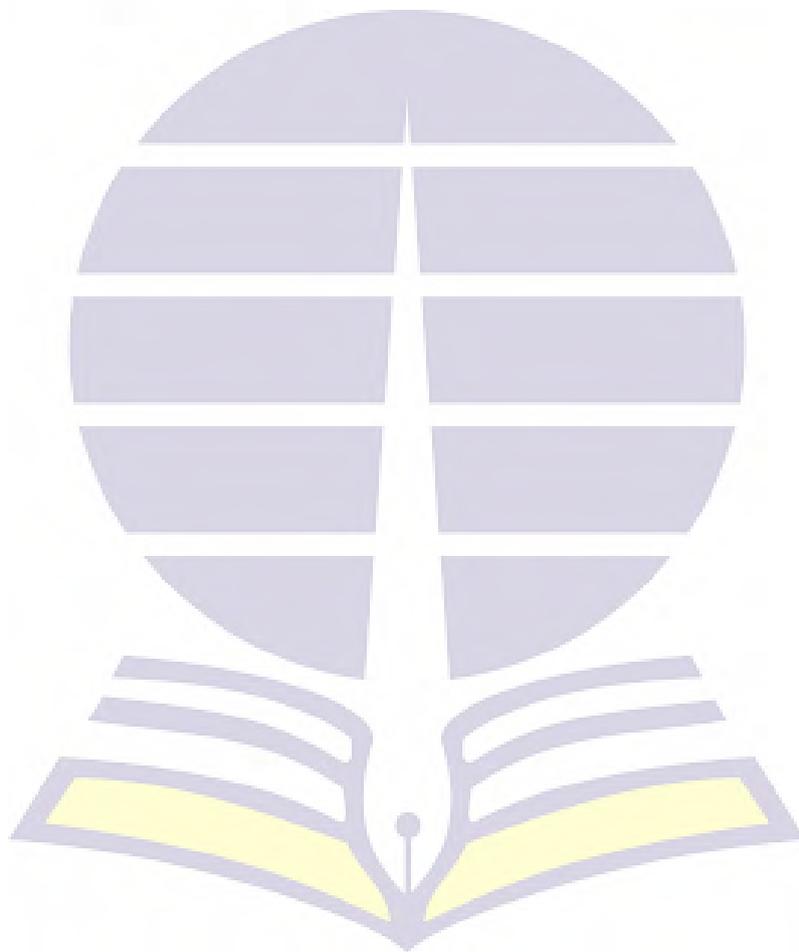


**Gambar 1. Kerangka Pikir
(Teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1990)**

C. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha dalam memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan manusia, lingkungan, proses, jasa, produksi, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen

baik itu berbentuk barang dan jasa yang diinginkan mampu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ada 5 (lima) dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, antara lain : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk melukiskan dan mendeskripsikan peristiwa serta fakta yang terjadi di lapangan dan menyuguhkan data dengan cara sistematis, faktual, dan akurat tentang berbagai fakta atau beragam fenomena yang berlangsung di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan guna menggambarkan, menerangkan, melukiskan, menjawab dan menjelaskan secara lebih rinci persoalan yang akan diteliti dengan mempelajari seoptimal mungkin seorang individu, sebuah kelompok atau sesuatu yang terjadi. Pada sebuah penelitian kualitatif, manusia adalah instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret dan April Tahun 2017, dan tempat penelitian adalah di Kantor Kecamatan Sabangau, Kota Palangka Raya.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Sabangau Kota Palangkaraya yang berjumlah 6 (enam) kelurahan dengan jumlah penduduk ± 12.000 jiwa sebagai pelanggan atau pengguna dari pelayanan publik kecamatan Sabangau.

Cara dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah dengan memakai teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* maka diperoleh informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* merupakan suatu cara penentuan informan melalui pertimbangan atas kemampuan informan dalam menyediakan informasi dengan lengkap kepada penulis. Adapun *snowball sampling* merupakan teknik penentuan informan dengan awalnya menetapkan informan dalam jumlah kecil, lalu membesar apabila informan yang telah ditunjuk belum menyediakan data serta informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Informan dalam penelitian adalah Kepala Seksi Bagian Umum, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau serta lima orang masyarakat pengguna layanan. Ini dikarenakan pelaksanaan pelayanan publik mengikutsertakan peran pegawai dan masyarakat selaku informan di Kantor Kecamatan Sabangau.

Sehingga Informan dalam penelitian ini ialah Kepala Seksi Bagian Umum, pegawai yang melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau Kecamatan Sabangau serta masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sabangau yang bisa memberikan serta menjelaskan mengenai informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai dalam mengumpulkan data. Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

1. Pedoman Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung adalah

pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik. Pedoman observasi memuat butir pengamatan yang dilaksanakan secara langsung atas objek pelayanan di Kecamatan Sabangau Palangka Raya. Objek yang dilakukan pengamatan terdiri atas pegawai, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Adapun kisi-kisi instrumen observasi, sebagai berikut:

TABEL 3.1
KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Nomor	Aspek	Indikator
1	Dimensi tangible (bukti fisik)	Penampilan petugas/aparatur dalam melaksanakan pelayanan
		Kenyamanan area atau zona pelayanan
		Kedisiplinan petugas/aparatur pada saat pelayanan
		Penggunaan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan
2	Dimensi reliability (kehandalan)	Mempunyai standar pelayanan yang jelas
		Kemampuan petugas/aparatur sewaktu menggunakan alat bantu pelayanan
		Keahlian petugas sewaktu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3	Dimensi responsiveness (respon/ketanggapan)	Petugas/aparatur melaksanakan pelayanan dengan cepat
		Petugas/aparatur melaksanakan pelayanan dengan tepat
		Semua keluhan pelanggan dapat direspon oleh petugas pelayanan
4	Dimensi assurance (jaminan)	Petugas mampu memberikan jaminan biaya dalam pelaksanaan pelayanan
		Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelaksanaan pelayanan
5	Dimensi empathy (empati)	Mengutamakan kepentingan pemohon/pelanggan

2. Wawancara

Metode wawancara yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan mempergunakan pedoman wawancara yang telah ditetapkan lebih dahulu mengenai masalah dan pertanyaan yang akan disampaikan kepada pihak yang akan diwawancarai. Tujuan dibuatnya wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai pelengkap dan untuk memeriksa kembali data hasil dari observasi di Kantor Kecamatan Sabangau Palangka Raya.

Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara datang langsung kepada informan penelitian dan bertanya kepada mereka mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pokok masalah. Wawancara dilaksanakan lebih intensif agar bisa mendapatkan data langsung melalui serangkaian tanya jawab kepada berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau.

Kisi – kisi dalam wawancara dalam penelitian ini sebagai berikut:

TABEL 3.2
KISI-KISI INDIKATOR WAWANCARA

Variabel Penelitian	Indikator
Kualitas pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP pelayanan publik bagian administrasi kependudukan 2. SDM yang ada ditempatkan pada bagian pelayanan 3. Biaya yang ditetapkan kepada masyarakat 4. Produk pelayanan publik bagian administrasi kependudukan 5. Sarana dan prasarana untuk bekerja 6. Bentuk sikap dalam merespon saran atau masukan 7. Saran dan keluhan dari masyarakat yang telah ditindak lanjuti 8. Situasi keamanan lingkungan di sekitar kantor 9. Hambatan yang dialami dalam pelayanan publik

E. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. *Observasi*, adalah mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian di lapangan yaitu aparat-aparat pemerintah yang diposisikan di dalam wilayah Kecamatan Sabangau Kota Palangkaraya.
- b. *Wawancara*, yakni membuat pertemuan secara langsung dengan pegawai-pegawai, dengan pegawai yang mempunyai jabatan struktural di dalam struktur pemerintahan kecamatan, maupun yang tidak mempunyai jabatan, serta masyarakat pengguna layanan dilanjutkan dengan melakukan tanya jawab agar mendapatkan data dan informasi yang valid yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- c. *Dokumentasi dan Laporan Kelembagaan* yang didapatkan dari Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangkaraya.
- d. *Studi kepustakaan*, melalui membaca beragam judul buku serta karya ilmiah yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti dan berbagai literatur, baik yang didapatkan dari perpustakaan ataupun dari luar perpustakaan yang bisa dijadikan sebagai sebuah pedoman dalam melakukan penelitian ini.
- e. *Internet searching* yaitu teknik menghimpun data dengan bantuan teknologi yang berwujud alat atau mesin pencari (search engine) di internet karena segala macam informasi dari segala waktu dan tempat tersedia di dalamnya. Internet searching sungguh sangat memudahkan dalam konteks

membantu peneliti mendapatkan file atau data yang mana ketersediaannya, kelengkapan dan kecepatan data dari berbagai waktu semuanya tersedia lengkap. Melakukan pencarian data dalam internet bisa dilaksanakan dengan cara searching, browsing, surfing dan downloading.

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik, antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian untuk secara langsung melakukan pengamatan di lapangan. Teknik ini dipakai untuk melihat sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik yang berlangsung antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sabangau. Pada penelitian ini pengamatan langsung dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pengamatan yang dilakukan berhubungan dengan lima dimensi pelayanan publik yang memiliki indikator-indikator antara lain penampilan pegawai sewaktu melakukan proses pelayanan, kenyamanan area melakukan pelayanan, kemudahan saat proses pelayanan, penggunaan alat bantu, kedisiplinan pegawai saat melayani, kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan, mempunyai standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon terhadap pengguna layanan, melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melaksanakan pelayanan tepat waktu atau tidak, menanggapi serta merespon keluhan pelanggan atau tidak, memiliki jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, memiliki jaminan kepastian biaya atau tidak,

bisa mendahulukan kepentingan pelanggan, melakukan pelayanan dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melaksanakan pelayanan kepada setiap pelanggan atau tidak.

2. Wawancara

Teknik wawancara pada penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh data atau informasi yang mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau yang dilaksanakan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilaksanakan dengan mempersiapkan pedoman wawancara yang memuat isi sejumlah pertanyaan serta pernyataan yang memuat berbagai pokok masalah yang akan diteliti.

Wawancara yang dilaksanakan berkaitan dengan lima dimensi pelayanan publik yang memiliki indikator - indikator yakni penampilan pegawai saat melaksanakan proses pelayanan, kenyamanan area dalam melakukan pelayanan, kemudahan saat pelaksanaan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai yang melayani, pemanfaatan alat bantu, kecermatan pegawai sewaktu melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan memanfaatkan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon untuk pengguna layanan, melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melaksanakan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, memiliki jaminan kepastian biaya atau tidak, mampu mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, dan melayani semua pelanggan atau tidak.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen yang mendukung penelitian misalnya foto mengenai seperti apa keadaan ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik Kecamatan Sabangau, Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. Teknik ini dipergunakan agar dapat memperoleh data tertulis yang berkaitan dengan penelitian.

F. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan pada penelitian ini ialah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung dengan terus menerus sampai selesai. Mekanisme pelaksanaan analisis data dilakukan melewati beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang dipergunakan di dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu usaha dalam mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Dilaksanakan dengan cara serentak dengan komponen yang lain sepanjang kegiatan penelitian berjalan dengan memakai satu atau lebih teknik pengumpulan data.

2. Reduksi data

Data yang didapatkan dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu harus dicatat dengan teliti dan rinci. Oleh sebab itu mesti dilakukan

analisis data menggunakan reduksi data. Mereduksi data memiliki arti merangkum, memilih berbagai hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting saja, cari tema dan polanya dan membuang yang tidak diperlukan. Sehingga data yang sudah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan dalam mengumpulkan data selanjutnya.

3. Penyajian data (data display)

Data yang sudah disusun dari hasil reduksi data, lalu disajikan ke dalam bentuk teks yang sifatnya naratif. Penyajian data adalah upaya penyusunan kumpulan berbagai informasi ke dalam suatu matriks atau bentuk yang dapat dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami merupakan cara utama dalam menganalisis data kualitatif yang benar.

4. Pengambilan kesimpulan

Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak didapatkan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung di tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun jika kesimpulan yang didapatkan saat awal didukung dengan bukti-bukti yang benar dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, oleh sebab itu kesimpulan yang dikeluarkan adalah kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan mampu menemukan penemuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Penemuan bisa berupa gambaran atau deskripsi suatu objek yang dulunya masih belum jelas, jadi setelah diteliti akan menjadi lebih jelas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Kecamatan Sabangau adalah salah satu diantara 5 (lima) kecamatan yang ada di Kota Palangka Raya dengan luas wilayah 58.350 ha, dengan topografi terdiri dari tanah datar, berawa-rawa dan dilintasi oleh sungai Kahayan. Kecamatan Sabangau dibentuk berdasarkan Perda Kota Palangka Raya Nomor 32 tahun 2002 tentang pembentukan, pemecahan dan penggabungan Kecamatan dan Kelurahan yang diresmikan sejak diangkat dan dilantiknya PNS Eselon II, III, dan IV oleh Walikota Palangka Raya pada tanggal 28 Pebruari 2003.

Kecamatan Sabangau yang secara administrasi berbatasan dengan :

1. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Jekan Raya, Kecamatan Pahandut, dan Kota Pulang Pisau
2. Sebelah Timur : Berbantasan dengan Kota Pulang Pisau
3. Sebelah Selatan : Berbantasan dengan Kota Pulang Pisau
4. Sebelah Barat : Berbantasan dengan Kota Katingan

Sedangkan luas wilayah Kecamatan Sabanagu 58.350 ha terdiri dari

- | | | |
|-------------------------------|---|-----------|
| 1. Kelurahan Kalampangan | : | 4. 265 ha |
| 2. Kelurahan Kereng Bangkirai | : | 27.050 ha |

- | | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| 3. Kelurahan Sabaru | : | 15.225 ha |
| 4. Kelurahan Bereng Bengkel | : | 1.850 ha |
| 5. Kelurahan Kameloh Baru | : | 5.350 ha |
| 6. Kelurahan Danau Tundai | : | 4.250 ha |

Pemerintahan di Kecamatan Sabangau yang dalam pelaksanaan tugasnya mendapat pelimpahan wewenang dari Walikota Palangka Raya dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan keamanan dan ketertiban umum.
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Kelurahan.

Dalam menjalankan tugas-tugasnya Camat dibantu oleh perangkat Kecamatan bertanggung jawab kepada Walikota Palangka Raya melalui Sekretaris Daerah Kota Palangka Raya. Berikut Struktur Organisasi Kecamatan Sabangau :

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan dengan memberikan delegasi kepada kecamatan. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan dan pendelegasian sebagian wewenang tersebut ditetapkan dengan peraturan Kepala Daerah Kota/Kota.

Sebagai pedoman pelaksanaan teknis pelaksanaan PATEN Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerbitkan Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010.

Untuk mendukung pelaksanaan PATEN Pemerintah Palangka Raya telah melakukan persiapan teknis, substantif dan administratif yaitu dengan menerbitkan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 24 Tahun 2014 perubahan dari Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 2 Tahun 2006 tentang pelimpahan sebagian wewenang pemerintahan dari Walikota kepada Camat; dan Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor 372 Tahun 2014 tentang penetapan penyelenggaraan PATEN Kecamatan se-Kota Palangka Raya; serta Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 28 Tahun 2014 tentang uraian pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Berdasarkan Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 28 Tahun 2014 tentang uraian pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melalui Surat Keputusan Camat Sabangau Nomor 19 Tahun 2014, Kecamatan Sabangau mulai memberlakukan pelaksanaan Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pertanggal 22 September 2014.

Berikut Rincian Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sabangau :

1. Bidang Perizinan

- a. Penerbitan IMB skala Kecamatan;
- b. Pemberian pertimbangan teknis pengajuan izin skala kecamatan;
- c. Penerbitan Izin Gangguan (HO) skala Kecamatan;
- d. Penerbitan Izin untuk usaha pertambangan skala Kecamatan;
- e. Penerbitan izin Lainnya skala Kecamatan;
- f. Penerbitan Surat Izin Penelitian skala Kecamatan;
- g. Penerbitan Izin mempekerjakan Warga Negara Asing (WNA) skala Kecamatan;
- h. Jasa Retribusi lainnya skala Kecamatan.

2. Bidang Non Perizinan

- a. Pemberian Rekomendasi/Izin;
- b. Fasilitasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP);
- c. Pembuatan Resi Perekaman E-KTP;
- d. Fasilitasi pembuatan Kartu Keluarga (KK);
- e. Pembuatan Surat Pernyataan Tanah (SPT);
- f. Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris;
- g. Pembuatan Surat pindah;
- h. Pembuatan Surat Domisili Penduduk;
- i. Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);
- j. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);

- k. Rekomendasi Izin Keramaian;
- l. Rekomendasi Pendirian Tempat/ Sarana Ibadah;
- m. Legalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- n. Legalisasi Kartu Keluarga (KK);
- o. Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris.

3. Bidang Pelayanan Intern Kecamatan

- a. Pengelolaan Keuangan;
- b. Pengelolaan Umum dan Kepegawaian;
- c. Pengelolaan Perencanaan.

B. Karakteristik Responden

Berikut disajikan karakteristik responden yang dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Karakteristik Responden berdasarkan Usia akan disajikan dalam tabel frekuensi 4.1 di bawah ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Prosentase
dibawah 20 tahun	2	20.00%
20-30 tahun	5	50.00%
31-40 tahun	2	20.00%
40 tahun ke atas	1	10.00%
Jumlah	10	100.00%

Berdasarkan data kelompok usia, yang memanfaatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan didominasi usia 20-30 tahun.

2. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin akan disajikan dalam tabel frekuensi 4.2 di bawah ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	6	60.00%
Perempuan	4	40.00%
Jumlah	10	100.00%

3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir akan disajikan dalam tabel frekuensi 4.3 di bawah ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Prosentase
SD/Dibawah SD	0	0.00%
SMP	1	10.00%
SMA	5	50.00%
D1/D2/D3	1	10.00%
SI	3	30.00%
S2/S2 keatas	0	0.00%
Jumlah	10	100.00%

Dari data tersebut dapat terlihat bahwa sebagian besar Masyarakat Kecamatan Sabangau yang memanfaatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan berpendidikan terakhir SMA.

4. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan Utama

Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama akan disajikan dalam tabel frekuensi 4.4 di bawah ini :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Frekuensi	Prosentase
PNS/TNI/POLRI	2	20.00%
Pegawai Swasta	3	30.00%
Wiraswasta	1	10.00%
Pelajar/Mahasiswa	3	30.00%
Lainnya	1	10.00%
Jumlah	10	100.00%

Pekerjaan lainnya pada tabel di atas terdiri dari, petani, buruh bangunan dan lain sebagainya.

5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per bulan

Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per bulan akan disajikan dalam tabel frekuensi 4.5 di bawah ini :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per bulan

Usia	Frekuensi	Prosentase
Belum memiliki pendapatan	3	28.00%
dibawah 1,5 juta	1	8.67%
1,5 juta - 3 juta	5	55.33%
3 juta - 5 juta	1	8.00%
diatas 5 juta	0	0.00%
Jumlah	10	100.00%

Dari data tersebut dapat terlihat bahwa sebagian besar Masyarakat Kecamatan Sabangau yang memanfaatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan berpendapatan rata-rata 1,5 juta – 3 juta per bulan.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi

kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sabangau.

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah sesuai harapan maka masyarakat akan memberi nilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Sabangau namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Sabangau pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pak Nazareth selaku Kepala Bagian Umum yang peneliti wawancarai

pada tanggal 10 Maret 2017 yang mengatakan bahwa :

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota yaitu seragam pegawai negeri dan jika masih ada yang melanggar akan kami tegur”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Karina sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai tanggal 10 Maret 2017 juga mengatakan bahwa “Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Sabangau sudah rapi dan tidak berantakan.” Selanjutnya, Pak Hendra selaku pegawai layanan juga mengatakan bahwa “Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.”

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, ibu Julia yang peneliti wawancarai pada tanggal 10 Maret 2017 mengatakan bahwa “Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, ruang tunggu yang masih terbatas selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari sangat terasa panas.” Pak Samsudin mengatakan bahwa “Di sini membutuhkan *filing cabinet* Pak karena dibagian pelayanan kan berhubungan dengan arsip dan dokumen agar berkas-berkas tidak menghabiskan ruang dan juga untuk menumpuk berkas tersebut agar terlihat lebih rapi.”

Pak Hendra pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan juga mengatakan bahwa “Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman hanya saja ruang tunggu yang tersedia masih terbatas dan masih belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.”

Selanjutnya Pak Nazareth selaku Kepala Seksi Bagian Umum menjelaskan bahwa “Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika terdapat banyaknya masyarakat yang ingin melakukan atau mengurus sesuatu saat hari sudah siang ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin”.

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun

sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Sabangau sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan mas Agus pada tanggal 10 Maret 2017, mengatakan bahwa “Kecamatan Sabangau sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan yang sudah mulai menerapkan pelayanan 1 (satu) pintu sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan karna sudah di tempelkan pada bagian papan informasi”. Ibu Nur selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 Maret 2017 menambahkan bahwa “Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan Pak. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit dan kecamatan ini mencoba proses pelayanan 1 pintu memudahkan saya dalam mengurus keperluan saya.”

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Sabangau. Kantor ini sudah mulai menerapkan pelayanan 1 pintu untuk memudahkan pengguna layanan dalam proses pembuatan ijin dan non perijinan sehingga dapat mempercepat proses dan pengguna layanan tidak mondar mandir kesana kemari saat melakukan proses layanan.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Bariyem sebagai salah satu pengguna layanan Kecamatan Sabangau mengatakan bahwa “Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin dalam

memberikan pelayanan Pak, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai begitupun saat setelah selesai istirahat petugas langsung melayani kami jadi tidak menunggu lagi”.

Selanjutnya Mas Agus menambahkan “pegawai di sini disiplin Pak, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan sesuai antrian untuk mengurus keperluannya”.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan..

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Nazareth selaku Kepala Seksi Bagian umum bahwa “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”. Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang

digunakan, Mas Agus mengatakan bahwa, “Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Sabangau adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara”.

Karina menambahkan bahwa “alat bantu tetap ada kok Pak setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer untuk mencetak surat surat perijinan dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu Pak”.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Sabangau sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan yang disampaikan oleh ibu Karina selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah teliti kok. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.” Pernyataan senada juga diperkuat Pak Nazareth selaku Kepala Seksi Bagian Umum, beliau mengatakan “Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kota, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan.

Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan”.

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidacermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kecamatan Sabangau sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Sabangau seperti yang dikemukakan oleh Ibu Bariyem bahwa “Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Sabangau, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya

kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”.

Pak Nazareth menjelaskan bahwa “SOP (*Standart Operasional Procedure*) kita ada tetapi masih tahun 2012 belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.”

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Sabangau.

c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Sabangau belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnyasebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Pak Hendra selaku pegawai di kantor Kecamatan Sabangau juga mengatakan bahwa “Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Di sini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.”

Selaras dengan yang disampaikan oleh Pak Nazareth yang mengatakan bahwa “Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda”.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang

datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut.

Seperti yang di katakan oleh Bapak Sukaryanta bahwa “Pegawai pelayanan di sini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas di sini karena dibagian pelayanan Kecamatan Sabangau belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan di sini.”

Selanjutnya Ibu Karina juga mengatakan bahwa “seharusnya pegawai sudah ahli Pak dalam menggunakan komputer (alat bantu). Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau di sini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas”. Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan.

Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sabangau. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan mas Agus, bahwa “Pegawai disini sudah respon kok Pak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.” Ibu Julia menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah respon Pak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya”. Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap

keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Julia, beliau mengatakan bahwa “Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua ya pelayanannya lama, Pak.”

Selanjutnya Ibu Nur menambahkan bahwa “pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.”

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh ibu Julia bahwa “Saya pernah melakukan pelayanan membuat KTP Pak, dijanjikan jadinya satu bulan ternyata jadinya sampai dua bulan. Itu kan tidak tepat waktu. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus nunggu lama.”

Karina menambahkan bahwa “Ketika saya mengurus legalisir KK, petugas mengerjakannya tidak lama Pak, saya diminta menunggu sebentar, dan setelah itu jadi”. Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa

kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Sabangau sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Sabangau menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sabangau. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan akan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

Karina mengatakan bahwa “saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan Pak, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”. Ibu Julia juga menambahkan bahwa “kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu Pak, tapi saya tahu kalau Kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.”

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai,

bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Seperti yang di katakan oleh ibu Karina bahwa “Saya waktu itu mengurus KTP pak, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya bikin tiga hari tetapi sampai seminggu lebih belun jadi juga.” Ibu Julia menambahkan bahwa “saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung jenis pelayanannya Pak.”

Pak Nazareth mengatakan terkait bahwa “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang

diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.”

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin gangguan. Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Pak Nazareth mengatakan bahwa “pelayanan di sini gratis pak, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan”. Ibu Nur mengatakan bahwa “kalau saya mengurus KTP itu tidak ada biaya yang saya keluarkan Pak.” Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiuh untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke Nazarethlah.

Pak Nazareth mengatakan bahwa “Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.

Berbeda dengan pendapat ibu Julia bahwa “Kalau pengalaman saya, pernah pak diminta untuk menunggu karena pegawai akan ada rapat ketika sedang melayani saya. Padahal saya sudah antri lama pak”. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa

pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Bu Bariyem mengatakan bahwa ‘Pegawai di sini ramah pak, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain pak. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain pak tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa’. Ibu Nur menambahkan bahwa ‘yang saya rasakan pegawai di sini belum semua ramah pak. Ada juga yang jarang ramah dengan pengguna layanan.’

Ibu Julia juga memberikan jawaban bahwa ‘Pegawai di sini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu’.

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Mas Agus yang mengatakan bahwa “pegawai di sini tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”. Ibu Nur menambahkan bahwa “pelayanan di sini tidak membeda-bedakan, semuanya dinilai sama Pak. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan.”

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kecamatan Sabangau sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh ibu Karina bahwa “pegawai di sini sudah melayani dan menghargai saya kok pak, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”. Ibu Julia juga menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah melayani dan menghargai dengan baik

Pak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya.”

6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Sabangau yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Bagian Umum pada tanggal 10 Maret 2017 yang mengatakan bahwa “Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.”

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Sabangau adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati

nurani. Sesuai dengan pernyataan Pak Hendra bahwa “faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.”

7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya menurut Pak Nazareth selaku Kepala Seksi Bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa “pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.” Pak Hendra selaku pegawai di kantor pelayanan juga mengatakan sama dengan Pak Nazareth bahwa “Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani

pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti *filing cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.”

D. Pembahasan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan

Sabangau

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Pada dimensi ini juga terlihat pada proses pelayanan baik dari segi perijinan seperti IMB, ijin gangguan (HO), ijin tambang maupun ijin yang lainnya dan yang non perijinan seperti fasilitasi, rekomendasi, pembuatan KTP sementara, inutasi penduduk, legalisir dan urusan non perijinan sudah memberikan bentuk fisik atau bukti nyata dengan hasil yang telah dirasakan oleh pengguna layanan dalam hal ini masyarakat di kecamatan sabangau. Hal ini di buktikan dengan tingkat kepuasan dari orang-orang yang telah di wawancarai oleh peneliti dan fasilitas maupun proses yang telah di jalankan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Sabangau sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses

pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Pelayanan dalam bidang perizinan maupun non perizinan dalam dimensi ini terlihat pada saat proses berlangsung yakni dari pengguna pelayanan datang menyetorkan berkas sampai saat berkas tersebut selesai proses, walau masih banyak berkas-berkas yang berserakan dan kurang adanya penataan ruang.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat

dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan dan ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Sabangau.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Sabangau sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Sabangau masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Sabangau masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya

harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* (SOP) tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat. Walau dalam prosesnya pelayanan sudah menjalankan sistem pelayanan 1(satu) pintu namun masih terkendala dari penyedia pelayanan karena keterbatasan dari pegawai dan juga pegawai yang memiliki kemampuan, dalam hal ini yang dapat mengoperasionalkan alat bantu berupa komputer dan perangkatnya.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Sabangau sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Hal ini juga terlihat dalam kesigapan para pegawai dalam membantu proses pelayanan yang dengan siap dan sigap dalam menyelesaikan proses pelayanan. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Sabangau sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan. Diharapkan masyarakat selaku pengguna layanan di kantor kecamatan Sabangau tidak jera dalam artian puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia layanan, misalnya dalam proses penerbitan rekomendasi SKT (Surat Keterangan Tanah) dapat dijamin keashian dari surat tersebut sehingga tidak terjadi penerbitan ganda atas nama orang lain. Ataupun perijinan lain yang mendapatkan persetujuan dari pihak kecamatan tidak akan bermasalah kedepannya.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Empathy* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Sabangau sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain

mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, kedekatan antara pegawai dan pengguna layanan serta petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan, kedekatan antara pegawai dan pengguna layanan Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

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 dan

dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor Kecamatan Sabangau saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Sabangau yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak

sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Sabangau Palangkaraya adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan manusia, produksi, jasa, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berwujud barang dan jasa yang diharap bisa memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus mampu memenuhi setiap harapan pelanggan serta memuaskan apa yang menjadi keperluan mereka. Akan tetapi, meskipun definisi ini menitikberatkan pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan mesti menuruti segala kemauan konsumen. Kualitas pelayanan bisa diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang sebenarnya mereka inginkan. Pelayanan yang berkualitas bisa dinilai dari beberapa dimensi pelayanan sebagai berikut :

Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian dan pembahasan, bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Palangka Raya dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kemudahan, kenyamanan, dan penggunaan alat bantu

sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.

- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, kemampuan, standar pelayanan yang jelas, dan keahlian sudah diterapkan, namun terdapat indikator yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai saat menggunakan alat bantu pelayanan.
 - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.
 - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
 - e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau Palangka Raya adalah kurangnya sumber daya

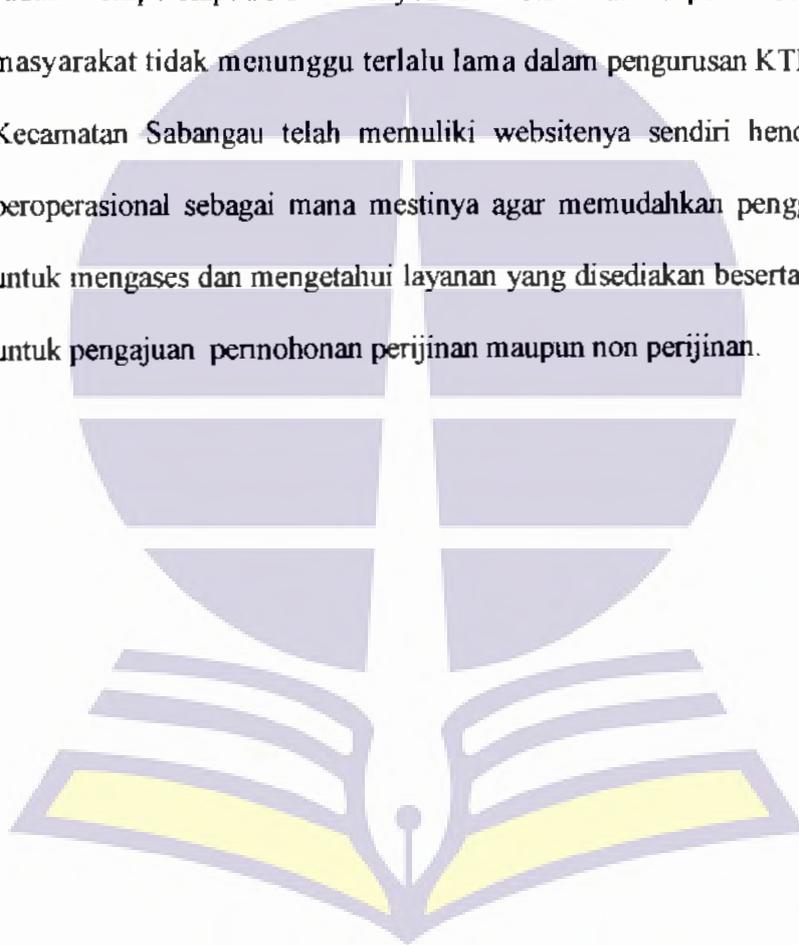
pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya ialah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

B. Saran

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

1. Kantor Kecamatan Sabangau Palangka Raya sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti *AC* di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kecamatan Sabangau Palangka Raya perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada pemerintah kota Palangkaraya.

3. Pegawai di Kecamatan Sabangau sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Sabangau khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.
5. Kecamatan Sabangau telah memiliki websitenya sendiri hendaknya dapat beroperasi sebagai mana mestinya agar memudahkan pengguna layanan untuk mengases dan mengetahui layanan yang disediakan beserta syarat-syarat untuk pengajuan permohonan perijinan maupun non perijinan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Andreas Maryoto. (2009). Jejak Pangan: Sejarah, Silang Budaya dan Masa Depan. Jakarta: Kompas.
- Amin Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar - Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira
- Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi offset.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. (2012). Three-in-one ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Sistem Manajemen Kualitas, K3, Lingkungan (SMK4L) dan Peningkatan Terus-Menerus Contoh Aplikasi pada Bisnis dan Industri. Bogor: Vinchristo Publication
- Isnanto Setyobudi dan Daryanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2007. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- _____ 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- _____ 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nina Rahmayanty. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Panji Santosa. 2008. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance.

Bandung: Refika Aditama

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.

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

Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*.
Visimedia, Jakarta

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*.
Visimedia, Jakarta

Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang *Penyelenggaraan Negara*.

Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang *Perangkat Daerah*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan 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 Walikota Palangka Raya Nomor 50 Tahun 2016 Tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan*

Internet

(<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meuingkat-350.html>)

Pedoman Wawancara Kepala Seksi Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Sabangau

A. Dimensi Tangibel (Berwujud)

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

B. Dimensi Reliability (Kehandalan)

6. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
7. Apakah Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi Responsiveness (Respon)

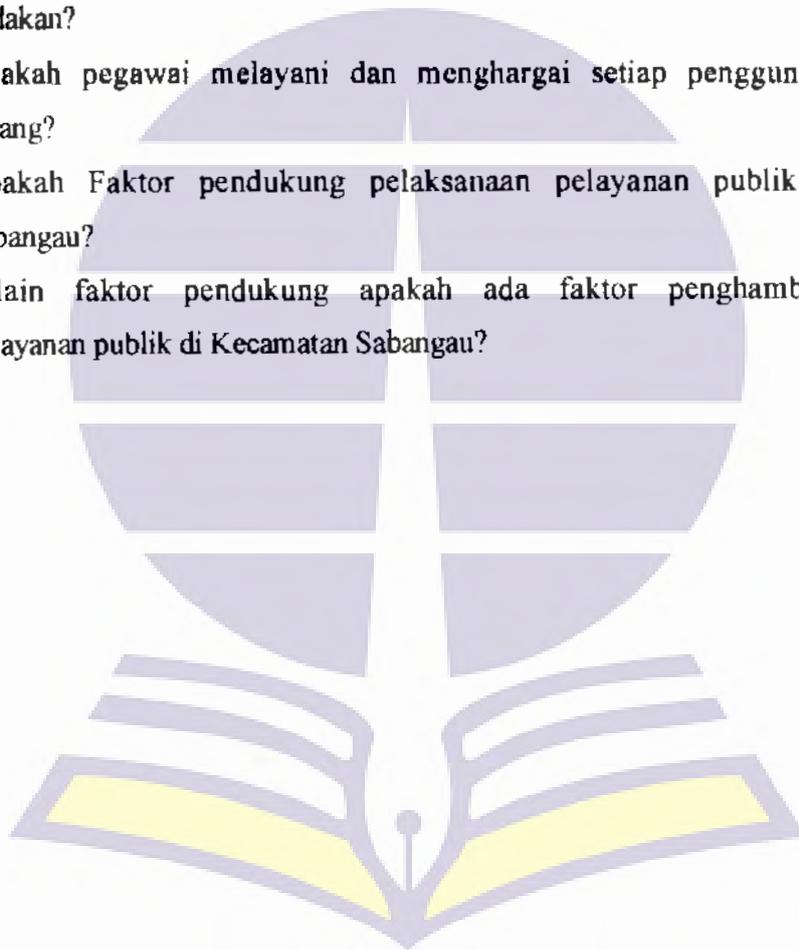
10. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Sabangau dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
11. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
12. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
13. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

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

E. Dimensi Emphaty (Empati)

16. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
17. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
18. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
19. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
20. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sabangau?
21. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sabangau?



Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan di Kecamatan Sabangau

A. Dimensi Tangibel (Berwujud)

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

B. Dimensi Reliability (Kehandalan)

6. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
7. Apakah Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi Responsiveness (Respon)

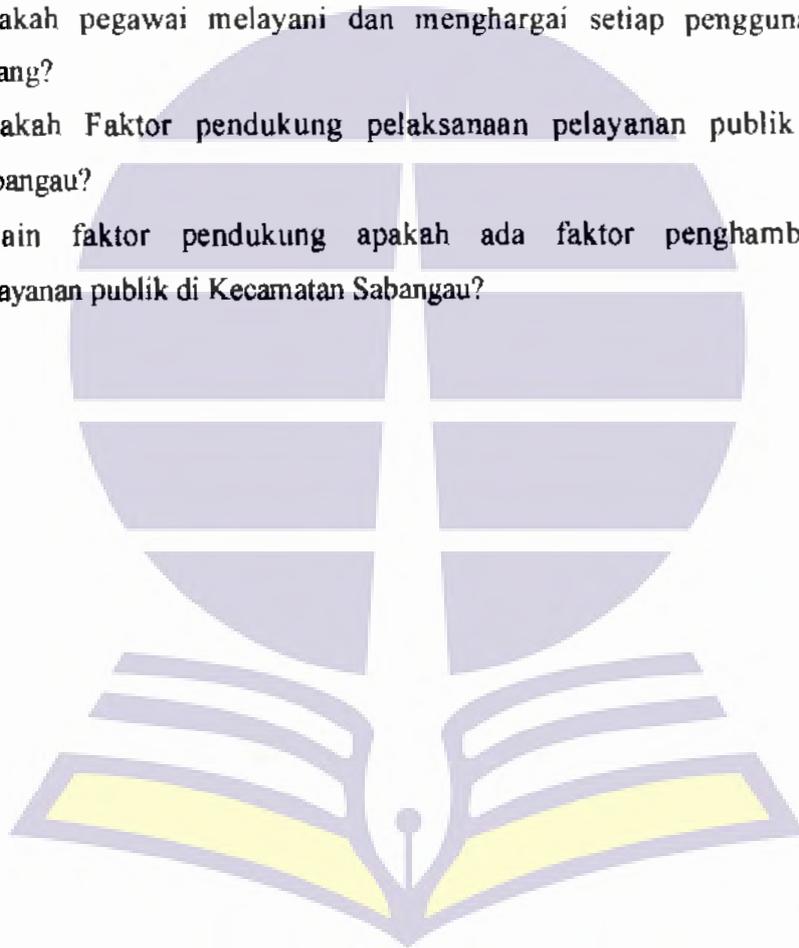
10. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Sabangau dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
11. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
12. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
13. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

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

E. Dimensi Emphaty (Empati)

16. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
17. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
18. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda bedakan?
19. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
20. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sabangau?
21. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sabangau?



Pedoman Wawancara untuk masyarakat / Pengguna pelayanan

A. Dimensi Tangibel (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Sabangau ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Sabangau? Sudah nyaman atau belum?
3. Apakah Kecamatan Sabangau memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi Reliability (Kehandalan)

6. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
7. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Kecamatan Sabangau mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
8. Bagaimana kemampuan pegawai di Kecamatan Sabangau dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai di Kecamatan Sabangau ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi Responsiviness (Respon)

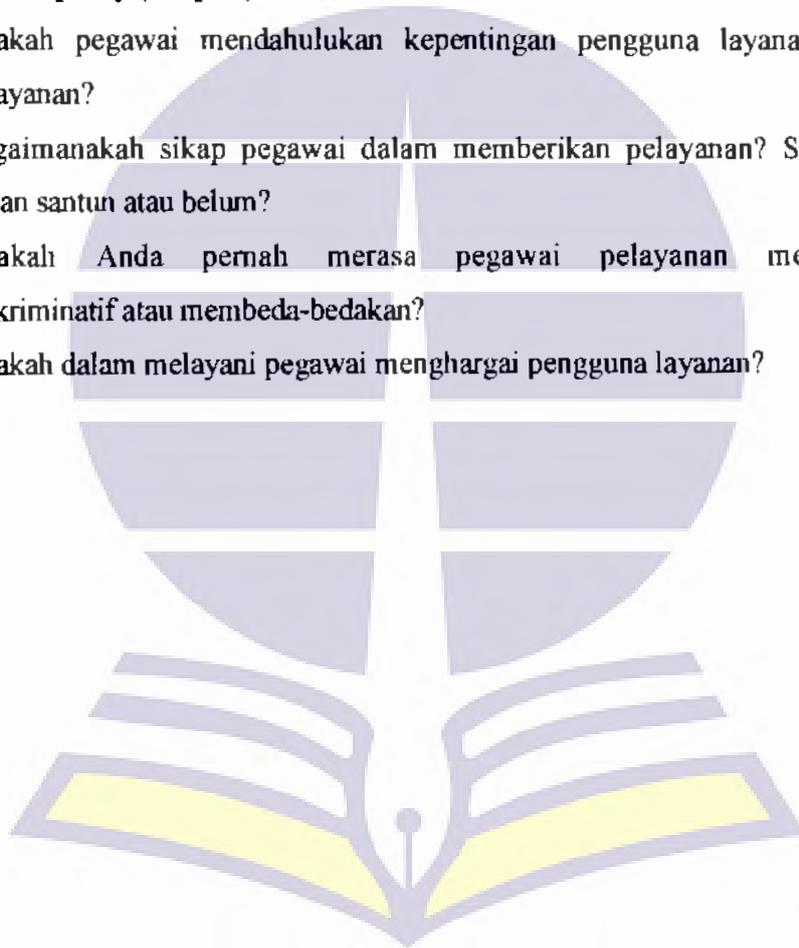
10. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
11. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Sabangau sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
12. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Sabangau sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
13. Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

D. Dimensi Assurance (Jaminan)

14. Apakah Kecamatan Sabangau memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
15. Apakah Kecamatan Sabangau memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?

E. Dimensi Emphaty (Empati)

16. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
17. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
18. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?
19. Apakah dalam melayani pegawai menghargai pengguna layanan?



Pedoman Observasi

No.	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Observasi
A.	Dimensi Tangibel (Berwujud)	
1.	Bagaimana penampilan petugas yang melayani pengguna layanan?	
2.	Bagaimana kondisi Tempat pelayanan? Sudah nyaman atau belum?	
3.	Apakah sarana dan Prasarana yang digunakan untuk pelayanan sudah sesuai?	
4.	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayan?	
5.	Bagaimana kemudahan yang diberikan oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan?	
6.	Bagaimana kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan?	
7.	Bagaimana penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan?	
B.	Dimensi Reliability (Kehandalan)	
8.	Bagaimana kecermatan dan ketepatan petugas dalam melakukan pelayanan?	
9.	Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu untuk melakukan pelayanan?	
10.	Apakah Kecamatan Sabangau mempunyai standar pelayanan yang jelas?	
11.	Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan?	

C.	Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan)	
12.	Apakah petugas merespon atau tanggap dengan pengguna layanan yang datang?	
13.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cepat?	
14.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan tepat?	
15.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cermat?	
16.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?	
17.	Apakah keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai?	
D.	Dimensi Assurance (Jaminan)	
18.	Bagaimana waktu pelaksanaan pelayanan? Sudah sesuai standar/belum?	
19.	Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?	
20.	Apakah pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?	
E.	Dimensi Emphaty (Empati)	
21.	Apakah pegawai layanan sudah memberikan keramahan kepada pengguna layanan?	
22.	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan?	
24.	Apakah pegawai layanan sudah memberikan layanan dengan sikap sopan santun?	
25.	Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif ?	

TRANSKRIP WAWANCARA

Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian (Pak Nazareth)

- Peneliti : “Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik ?
- Pak Nazareth : “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 Nazareth : “4 orang, 1 orang tenaga informasi dan 3 orang petugas pelayanan.”
- Peneliti : “Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan ?”
- Pak Nazareth : “Iya, seseorang akan merasa senang kalau merasa tempat tersebut nyaman dengan tersedianya fasilitas yang membuat orang betah dan tidak bosan dalam menunggu proses pelayanan.”
- Peneliti : “Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?”
- Pak Nazareth : “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 : “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 : “Dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu berupa perangkat computer dan buku pencatatan register.”

Peneliti : “Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?”

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

Peneliti : Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas ?

Pak : “Belum memiliki secara lengkap”

Nazareth

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

Pak : “Sangat mahir.”

Nazareth

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

Pak : “Ahli”

Nazareth

Peneliti : “Bagaimana respon atau tanggapan Kantor Kecamatan Sabangau dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?”

Pak Nazareth : “ Dalam menanggapi keluhan pengguna pelayanan Kantor Kecamatan Sabangau 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 Nazareth : “Iya”

Nazareth

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

Pak Nazareth : “Iya”

Nazareth

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

Pak Nazareth : “Iya”

Nazareth

Peneliti : “Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Pak ?”

Pak Nazareth : “Ada, sesuai SOP”

Nazareth

Peneliti : “Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan ?”

Pak Nazareth : “Tidak ada biaya”

Nazareth

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

Pak : “Iya”

Nazareth

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

Pak : “Iya”

Nazareth

Peneliti : “Apakah pegawai layanan melayani dengan tidak membedakan atau diskriminatif ?”

Pak : “Iya, tidak membedakan.”

Nazareth

Peneliti : “Apakah pengguna layanan menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau?”

Pak : “Tidak ada”

Nazareth

Peneliti : “Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau.”

Pak : “Sarana dan prasarana yang memadai.”

Nazareth

Peneliti : “Apakah faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau.”

Pak : “Kurang tenaga pegawai pada Kantor Kecamatan Sabangau.”

Nazareth

Hasil wawancara dengan Pegawai layanan (Hendra)

- Peneliti : “Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik ?”
- Hendra : “Iya.”
- Peneliti : “Menurut Bapak, berapa orang pegawai seharusnya yang memberikan pelayanan ?”
- Hendra : “3 orang.”
- Peneliti : “Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan ?”
- Hendra : “Iya.”
- Peneliti : “Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?”
- Hendra : “Iya”
- Peneliti : “Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?”
- Hendra : “Iya”
- Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?
- Hendra : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?”
- Hendra : “Memuaskan”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas ?”
- Hendra : “Iya”

- Peneliti : *"Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alatbantu yang digunakan dalam proses pelayanan?"*
- Hendra : *"Memuaskan"*
- Peneliti : *"Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proscs pelayanan ?"*
- Hendra : *"Memuaskan"*
- Peneliti : *"Bagaimana respon atau tanggapan Kantor Kecamatan Sabangau dalam menanggapi keluhan pengguna layanan"*
- Hendra : *"Sangat baik dan membantu"*
- Peneliti : *"Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"*
- Hendra : *"Sudah"*
- Peneliti : *"Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"*
- Hendra : *"Sudah"*
- Peneliti : *"Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"*
- Hendra : *"Iya"*
- Peneliti : *"Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan ?"*
- Hendra : *"Iya"*
- Peneliti : *"Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan ?"*
- Hendra : *"Tidak"*
- Peneliti : *"Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi ?"*

- Hendra : “Iya”
- Peneliti : *“Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah ?”*
- Hendra : “Sudah”
- Peneliti : *“Apakah pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif?”*
- Hendra : “Tidak membeda-bedakan”
- Peneliti : *“Apakah pengguna layanan menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau?”*
- Hendra : “Tidak”
- Peneliti : *“Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau”*
- Hendra : *“Pendukungnya bisa bekerja sama dan tolong menolong atau saling bantu.”*
- Peneliti : *“Apakah faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sabangau”*
- Hendra : *“Kurang sarana pendukung / ruangan kurang dingin, kurangnya dukungan dana, maksudnya ada aqua gelas atau permen untuk pelayanan, serta honornya...hehehe”*

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Darso)

- Peneliti : “Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?”
- Darso : “Baik.”

- Peneliti : “Menurut Anda, berapa orang seliarnya pegawai yang memberikan pelayanan ?”
- Darso : “Tergantung kebutuhan”
- Peneliti : “Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau ?”
- Darso : “Baik.”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?”
- Darso : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?”
- Darso : “Sudah Baik”
- Peneliti : “Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?”
- Darso : “Tidak Tau”
- Peneliti : “Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?”
- Darso : “Baik”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas ?”
- Darso : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?”
- Darso : “Baik sekali”
- Peneliti : “Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?”

- Darso : “Baik”
- Peneliti : “Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?”
- Darso : “Orangnya sopan dan ramah”
- Peneliti : “Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat”
- Darso : “Iya”
- Peneliti : “Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?”
- Darso : “Iya”
- Peneliti : “Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?”
- Darso : “Iya”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?”
- Darso : “Kurang tau”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?”
- Darso : “Tidak”
- Peneliti : “Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?”
- Darso : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?”
- Darso : “Iya”

- Peneliti : “Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif?”
- Darso : “Iya”
- Peneliti : “Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?
- Darso : “Iya”
- Peneliti : “Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau?”
- Darso : “Tidak.”
- Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Tri)
- Peneliti : “Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?”
- Tri : “Rapi, bersih dan ramah”
- Peneliti : “Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?”
- Tri : “2 orang / loket.”
- Peneliti : “Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau ?”
- Tri : “Bersih, rapi.”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?”
- Tri : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?”
- Tri : “Baik”

- Peneliti : “Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?”
- Tri : “Ya”
- Peneliti : “Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?”
- Tri : “Ya”
- Peneliti : “Bagaimana kecamatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?”
- Tri : “Baik, cepat”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas ?”
- Tri : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?”
- Tri : “Baik”
- Peneliti : “Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?”
- Tri : “Baik”
- Peneliti : “Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?”
- Tri : “Baik, ramah”
- Peneliti : “Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat”
- Tri : “Iya”

- Peneliti : “Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?”
- Tri : “Iya”
- Peneliti : “Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?”
- Tri : “Iya”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?”
- Tri : “Iya”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?”
- Tri : “Tidak ada biaya”
- Peneliti : “Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?”
- Tri : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? sudah ramah dan sopan santun atau belum?”
- Tri : “Sudah”
- Peneliti : “Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membedakan atau diskriminatif ?”
- Peneliti : “Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?”
- Tri : “Iya”
- Peneliti : “Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau?”

Tri : “Tidak”

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Aryadin)

Peneliti : “Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?”

Aryadin : “Cantik, rapi dan menarik.”

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

Aryadin : “Lima orang.”

Peneliti : “Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau ?”

Aryadin : “Sangat nyaman, lengkap dengan fasilitas yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.”

Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?”

Aryadin : “Sangat memudahkan”

Peneliti : “Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?”

Aryadin : “Cukup”

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

Aryadin : “Alat bantu yang dipakai terutama komputer dan printer”

Peneliti : “Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?”

Aryadin : “Sangat cermat”

- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas ?”
- Aryadin : “Ada, namanya standar pelayanan”
- Peneliti : “Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?”
- Aryadin : “Hampir semua petugas pelayanan menguasai alat bantu pelayanan”
- Peneliti : “Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?”
- Aryadin : “Cukup cermat, cakap dan menguasai”
- Peneliti : “Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?”
- Aryadin : “Dilayani dengan sebaik-baiknya”
- Peneliti : “Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat”
- Aryadin : “Ya”
- Peneliti : “Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?”
- Aryadin : “Ya”
- Peneliti : “Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?”
- Aryadin : “Iya”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?”
- Aryadin : “Secara umum tepat waktu”

- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?”
- Aryadin : “Tidak ada jaminan biaya dalam proses pelayanan”
- Peneliti : “Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?”
- Aryadin : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?”
- Aryadin : “Murah senyum dan senyumnya enak dipandang”
- Peneliti : “Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?”
- Aryadin : “Tidak pernah membeda-bedakan”
- Peneliti : “Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?”
- Aryadin : “Ya”
- Peneliti : “Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau?”
- Aryadin : “Tidak ada, hanya berdasarkan urutan kedatangan.”

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Ania)

Peneliti : “Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?”

Ania : “Rapi dan bersih.”

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

Ania : “4 orang.”

Peneliti : “Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau ?”

Ania : “Kondisi kondusif, sehingga masyarakat merasa nyaman”

Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?”

Ania : “Iya”

Peneliti : “Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?”

Ania : “Iya”

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

Ania : “Iya”

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

Ania : “.....”

Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas ?”

Ania : “Iya”

- Peneliti : “Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?”
- Ania : “Kemampuan pegawai menggunakan komputer diatas rata-rata”
- Peneliti : “Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?”
- Ania : “Cukup ahli”
- Peneliti : “Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?”
- Ania : “Respon sangat ramah”
- Peneliti : “Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat”
- Ania : “Iya”
- Peneliti : “Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?”
- Ania : “Iya”
- Peneliti : “Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?”
- Ania : “Belum semua”
- Peneliti .. : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?”
- Ania : “Iya”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?”

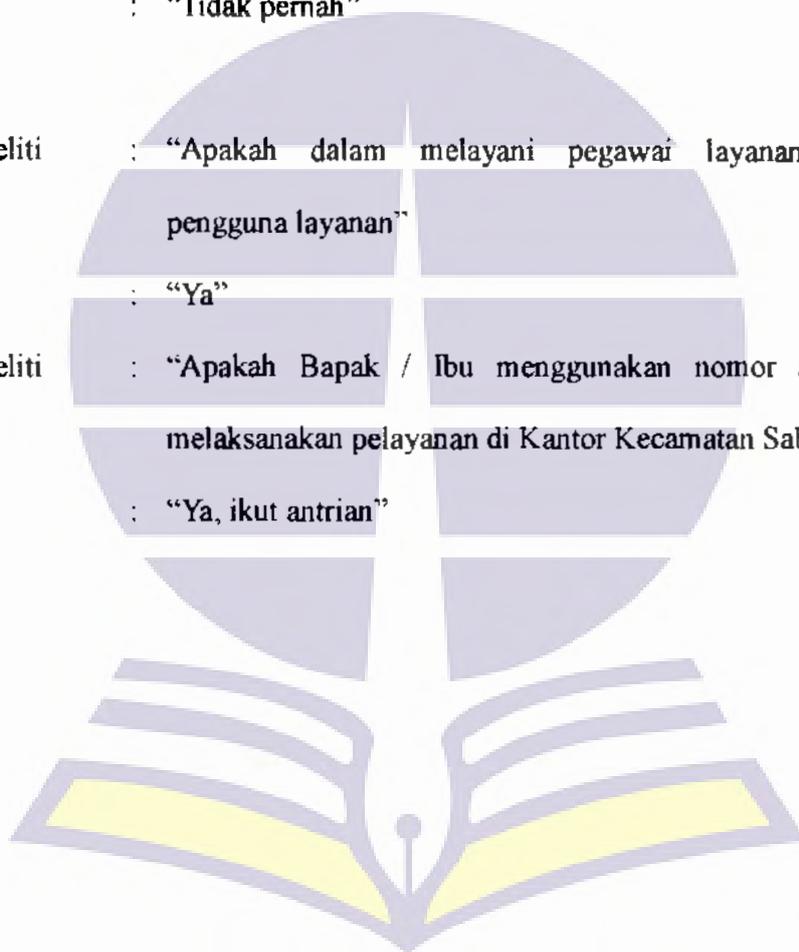
- Ania : “Iya, memberikan jaminan bahwa tidak ada biaya”
- Peneliti : “Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?”
- Ania : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum?”
- Ania : “Iya”
- Peneliti : “Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif ?”
- Ania : “Tidak”
- Peneliti : “Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?”
- Ania : “Iya”
- Peneliti : “Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau?”
- Ania : “Tidak”
- (Ania juga menyampaikan kritik dan saran : Ditingkatkan lagi fasilitas dan pelayanan agar tepat waktu dan menjadi lebih baik lagi)

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Rio)

- Peneliti : “Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?”
- Rio : “Rapi, cakap dan berkomunikasi.”
- Peneliti : “Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?”
- Rio : “3 orang.”
- Peneliti : “Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau ?”
- Rio : “Sangat bagus dan tertata rapi.”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?”
- Rio : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?”
- Rio : “Sangat disiplin”
- Peneliti : “Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?”
- Rio : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?”
- Rio : “Sangat respon”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas ?”
- Rio : “Iya”

- Peneliti : "Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"
- Rio : "Sangat profesional"
- Peneliti : "Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"
- Rio : "Profesional"
- Peneliti : "Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"
- Rio : "Sangat Memuaskan"
- Peneliti : "Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?"
- Rio : "Ya"
- Peneliti : "Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"
- Rio : "Tepat waktu"
- Peneliti : "Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"
- Rio : "Direspon"
- Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan?"
- Rio : "Tidak"
- Peneliti : "Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan ?"
- Rio : "Tidak"
- Peneliti : "Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?"

- Rio : “Iya”
- Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?”
- Rio : “Santun dan ramah dan perlu ditingkatkan”
- Peneliti : “Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif?”
- Rio : “Tidak pernah”
- Peneliti : “Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan?”
- Rio : “Ya”
- Peneliti : “Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau?”
- Rio : “Ya, ikut antrian”



Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Diah)

- Peneliti : “Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?”
- Diah : “Rapi, cantik-cantik.”
- Peneliti : “Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan ?”
- Diah : “Secukupnya sesuai tupoksi masing-masing.”
- Peneliti : “*Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau ?*”
- Diah : “Nyaman dan bersih.”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan kemudahan dalam proses pelayanan ?”
- Diah : “Ya, memeberikan kemudahan dan cepat”
- Peneliti : “Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan ?”
- Diah : “Cukup baik”
- Peneliti : “Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?”
- Diah : “Ya”
- Peneliti : “Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan ?”
- Diah : “Teliti cermat”
- Peneliti : “Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas ?”
- Diah : “Iya”

- Peneliti : *"Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?"*
- Diah : *"Baik, bagus dan mampu"*
- Peneliti : *"Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?"*
- Diah : *"Cukup ahli / terlatih"*
- Peneliti : *"Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"*
- Diah : *"Mendengarkan / menanggapi"*
- Peneliti : *"Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"*
- Diah : *"Ya"*
- Peneliti : *"Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?"*
- Diah : *"Ya"*
- Peneliti : *"Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan?"*
- Diah : *"Ya"*
- Peneliti : *"Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan?"*
- Diah : *"Ya"*
- Peneliti : *"Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?"*
- Diah : *"Tidak"*
- Peneliti : *"Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan layanan dalam proses pelayanan?"*

Diah : *"Iya"*

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

Diah : *"Ya, sudah ramah dan sopan"*

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

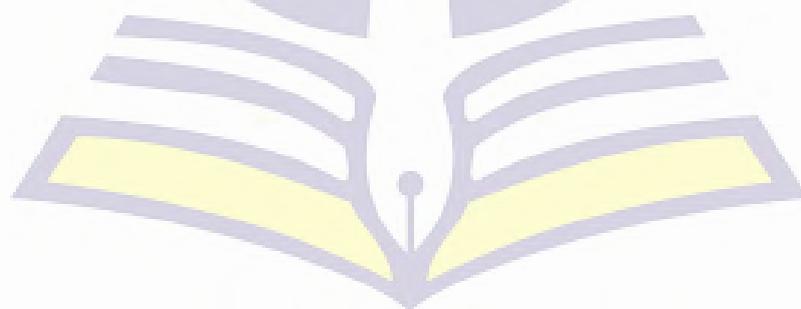
Diah : *"Ya, tidak membeda-bedakan"*

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

Diah : *"Ya"*

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

Diah : *"Tidak"*



Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Sugi)

- Peneliti : *"Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"*
- Sugi : *"Biasa dan wajar."*
- Peneliti : *"Menurut Anda, berapa orang seharusnya pegawai yang memberikan pelayanan?"*
- Sugi : *"Minimal 2 orang."*
- Peneliti : *"Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau?"*
- Sugi : *"Baik."*
- Peneliti : *"Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?"*
- Sugi : *"Dalam batas yang wajar, sudah"*
- Peneliti : *"Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?"*
- Sugi : *"Cukup baik"*
- Peneliti : *"Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?"*
- Sugi : *"Iya"*
- Peneliti : *"Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?"*
- Sugi : *"Cukup cermat"*
- Peneliti : *"Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas?"*
- Sugi : *"Sudah ada SOP"*

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

Sugi : *"Saya pernah melihat alat bantu."*

Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna layanan (Dinda)

Peneliti : *"Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?"*

Dinda : *"Bersih dan rapi."*

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

Dinda : *"Kurang lebih 5 orang."*

Peneliti : *"Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau?"*

Dinda : *"Bersih dan rapi."*

Peneliti : *"Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?"*

Dinda : *"Iya"*

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

Dinda : *"Sangat bagus"*

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

Dinda : *"Iya"*

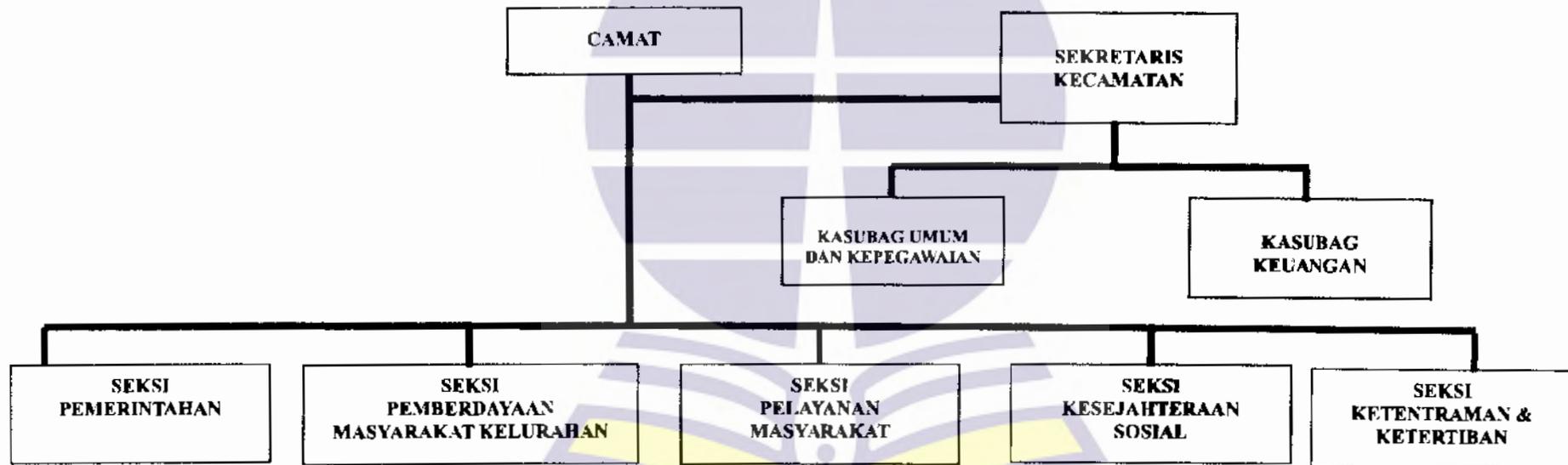
Peneliti : *"Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?"*

- Dinda : *"Ramah"*
- Peneliti : *"Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memiliki standar pelayanan yang jelas ?"*
- Dinda : *"Iya"*
- Peneliti : *"Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?"*
- Dinda : *"Sangat Baik"*
- Peneliti : *"Bagaimana keahlian pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?"*
- Dinda : *"Sangat baik"*
- Peneliti : *"Bagaimana respon atau tanggapan pegawai pelayanan ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?"*
- Dinda : *"Sangat bagus"*
- Peneliti : *"Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat"*
- Dinda : *"Ya"*
- Peneliti : *"Apakah pegawai layanan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"*
- Dinda : *"Ya"*
- Peneliti : *"Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai pelayanan ?"*
- Dinda : *"Iya"*
- Peneliti : *"Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan ?"*
- Dinda : *"Iya"*

- Peneliti : *"Apakah Kantor Kecamatan Sabangau memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?"*
- Dinda : *"Ya"*
- Peneliti : *"Apakah pegawai pelayanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?"*
- Dinda : *"Iya"*
- Peneliti : *"Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?"*
- Dinda : *"Sudah"*
- Peneliti : *"Apakah anda merasa pegawai layanan melayani dengan tidak membeda-bedakan atau diskriminatif?"*
- Dinda : *"Tidak pernah"*
- Peneliti : *"Apakah dalam melayani pegawai layanan menghargai pengguna layanan ?"*
- Dinda : *"Ya"*
- Peneliti : *"Apakah Bapak / Ibu menggunakan nomor antrian dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Sabangau?"*
- Dinda : *"Saat ini belum"*

Gambar
Struktur Organisasi Kecamatan Sabangau

**KOMPOSISI PEJABAT STRUKTURAL KECAMATAN SEBANGAU
(RENCANA PENGISIAN PEJABAT STRUKTURAL DALAM OPD BARU)**



Sumber : Kecamatan Sabangau

**DAFTAR NAMA PEGAWAI NEGERI SIPIL
DI KANTOR KECAMATAN SABANGAU**

No	Nama / Pangkat / NIP	Jabatan
1.	TEGUH MARGIONO, S.Sos, M.AP Pembina (IV/a) NIP.19690120 199012 1 001	Camat Sabangau
2.	OKTARONY WIJAYA, S.STP Penata Tingkat I (III/d) NIP.19821014 200012 1 001	Sekretaris Camat Sabangau
3.	DARYATMO KARTOSOEWARNO, S.E.,M.AP. Pembina (IV/a) NIP.19620524 199803 1 002	Kepala Seksi Tata Pemerintahan
4.	JUBIR K. JUNAS, SP. Penata Tingkat I (III/d) NIP.19610826 198801 1 001	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan
5.	HJ. BASARIAH Penata Tingkat I (III/d) NIP.19620711 198512 2 003	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban
6.	ARBANU, S.Sos. Penata (III/c) NIP.19721003 199303 1 006	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial
7.	ANDY SUSANTO, S.H. Penata (III/c) NIP.19830810 201001 1 013	Kepala Seksi Pelayanan Masyarakat
8.	NAZARETH ALFRIDMAN BOESTER S.Sos. Penata Muda Tingkat I (III/b) NIP.19840404 200604 1 012	Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Sabangau
9.	PANCAR A.Md. Penata (III/c) NIP.19650127 199503 2 001	Fungsional Umum
10.	ANITA FAUZIAH, S.Pd Penata (III/c) NIP.19750321 200801 2 007	Fungsional Umum
11.	MARIA RANTE, S.E. Penata (III/c) NIP.19780306 200312 2 009	Fungsional Umum
12.	HAGA Penata Muda Tingkat I (III/b) NIP.19691117 199203 1 014	Fungsional Umum
13.	WANTI PAULINA Penata Muda Tingkat I (III/b) NIP.19690804 199308 2 003	Fungsional Umum
14.	HENDRA SISWANTO, A.Md Penata Muda (III/a) NIP.19750819 201001 1 007	Fungsional Umum
15.	YUNIA SUSANTI Pengatur Tingkat I (II/d) NIP.19810620 200312 2 007	Fungsional Umum

16.	ANDRIANATA Pengatur Tingkat I (II/d) NIP.19781226 200501 1 008	Fungsional Umum
17.	TENENG Pengatur Muda Tingkat I (II/b) NIP.19810413 201001 1 003	Fungsional Umum
18.	GALENDRA Pengatur Tingkat I (I/d) NIP.19810413 201001 003	Fungsional Umum

DAFTAR NAMA PEGAWAI KONTRAK DI KANTOR KECAMATAN SABANGAU

No	Nama / Pangkat / NIP	Jabatan
1.	SANDRA DEWI, S.Pd	Pengadministrasian Surat
2.	PELIANTO, A.Md	Pengelola Bahan Perencanaan
3.	DESIE NATALIA LELY, SH	Pengadministrasian Umum
4.	RINA FITRIANI, ST	Penata Laporan Keuangan
5.	JULIA EVI SUSANTI, S.Kom	Pengadministrasian Keuangan
6.	BAYU ADIANUR P.	Pengadministrasian Perencanaan dan Program
7.	EDI SUSANTO	Pramu Kebersihan
8.	SUMARDIONO	Penjaga Keamanan

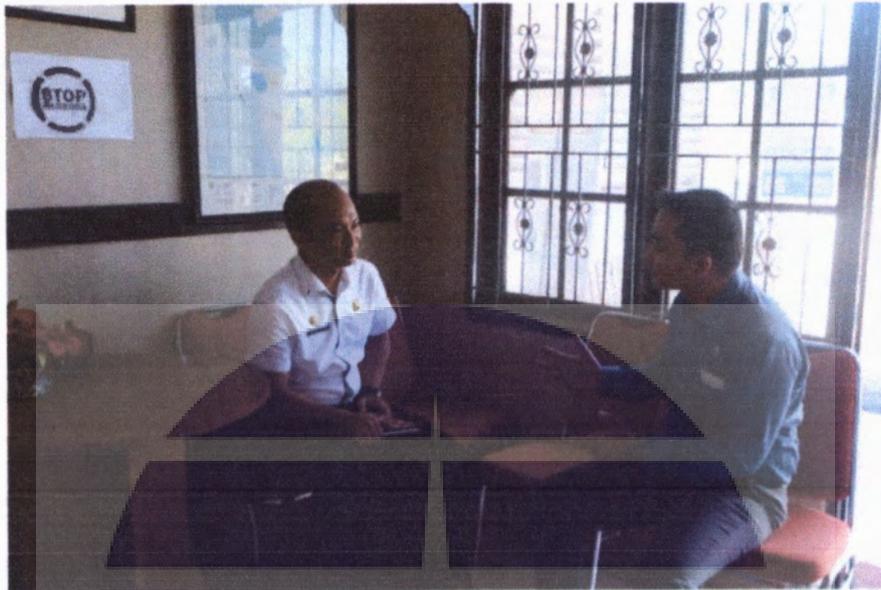
Sumber : Kantor Kecamatan Sabangau



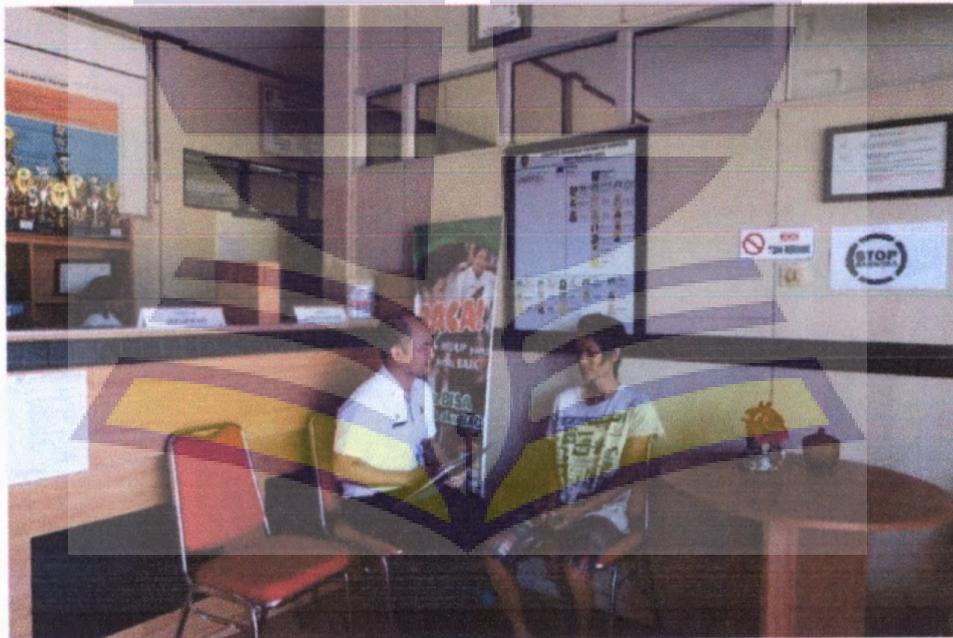
TAMPAK DEPAN KANTOR KECAMATAN SABANGAU



CAMAT BESERTA KEPALA SEKSI DAN STAF KECAMATAN



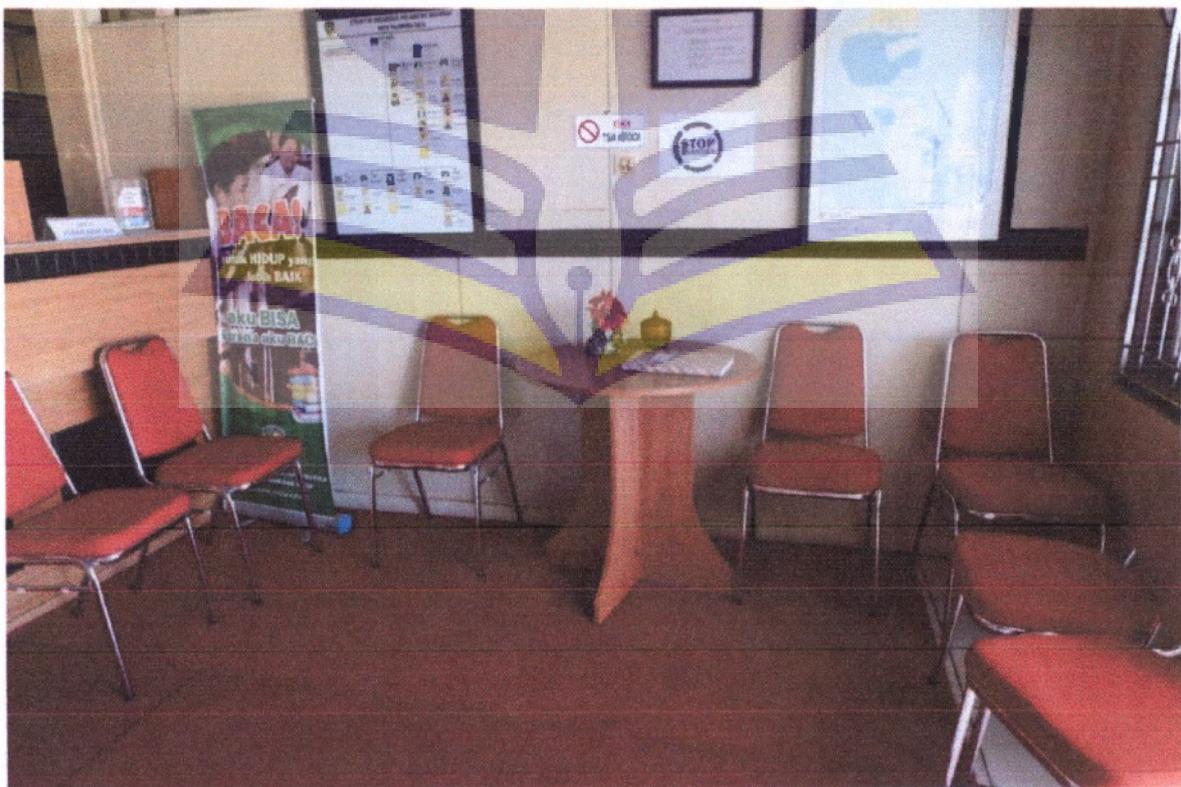
WAWANCARA DENGAN PENGGUNA LAYANAN



WAWANCARA DENGAN PENGGUNA LAYANAN



LOKET PELAYANAN



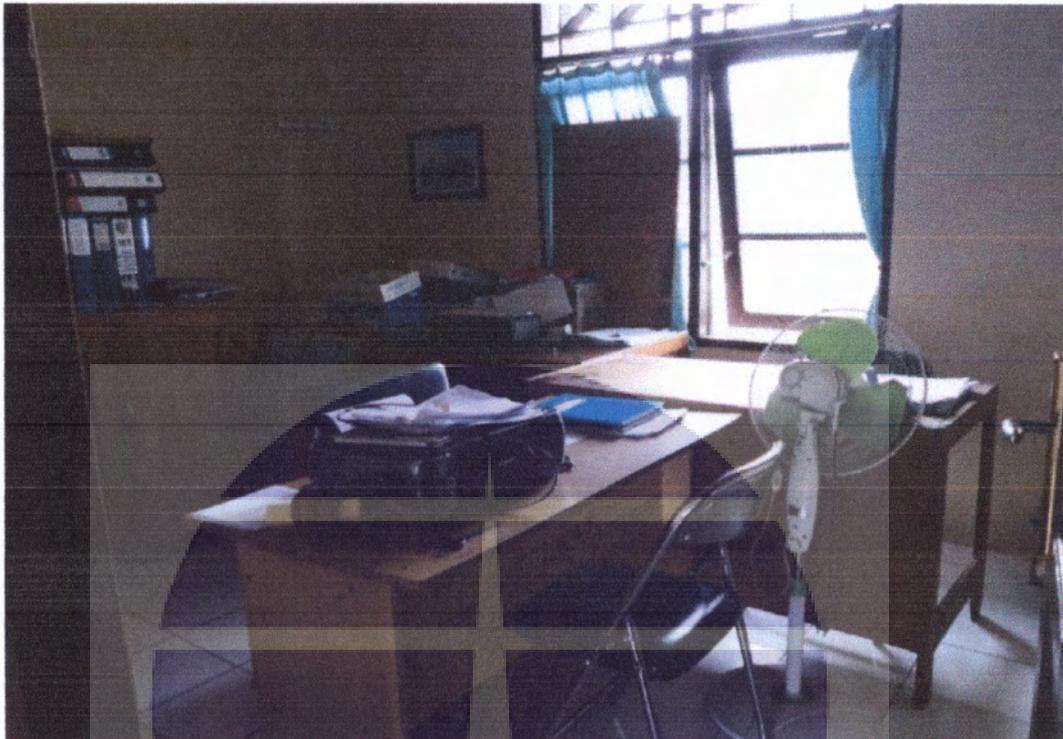
RUANG TUNGGU



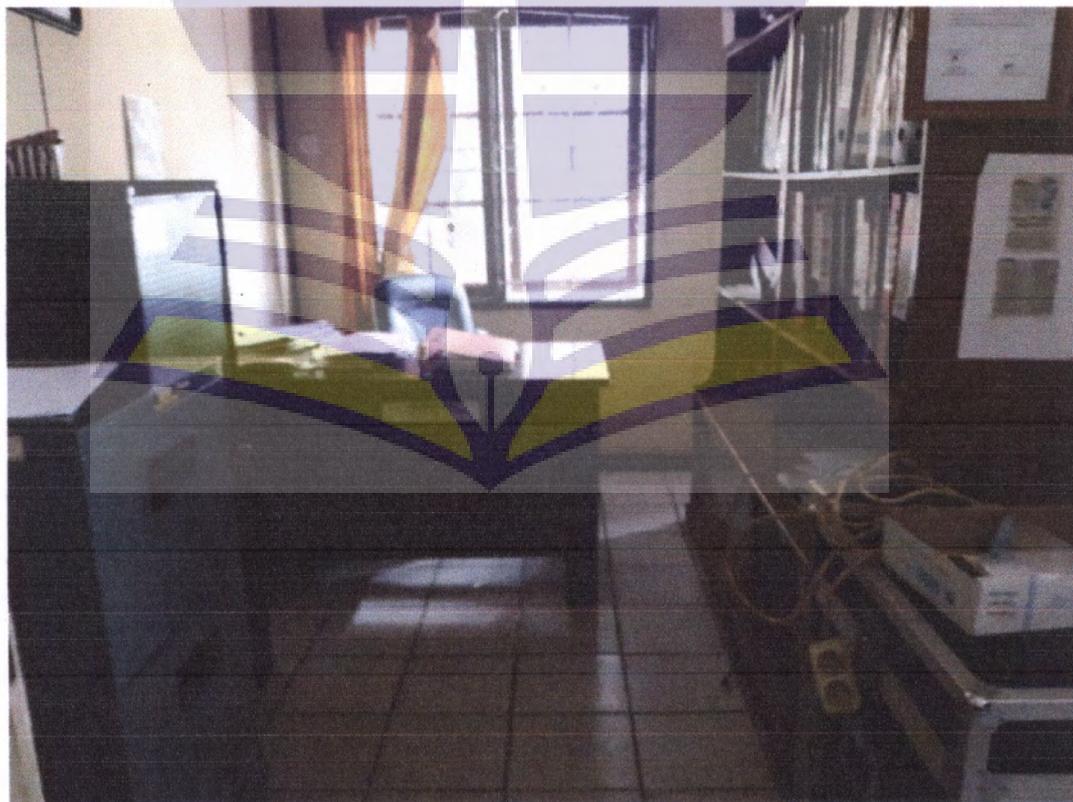
KONDISI RUANG TUNGGU DI SAAT BANYAK ORANG



KONDISI RUANG PEREKAMAN KTP



RUANG KASI KESOS



RUANG KEPALA SUB BAGIAN UMUM



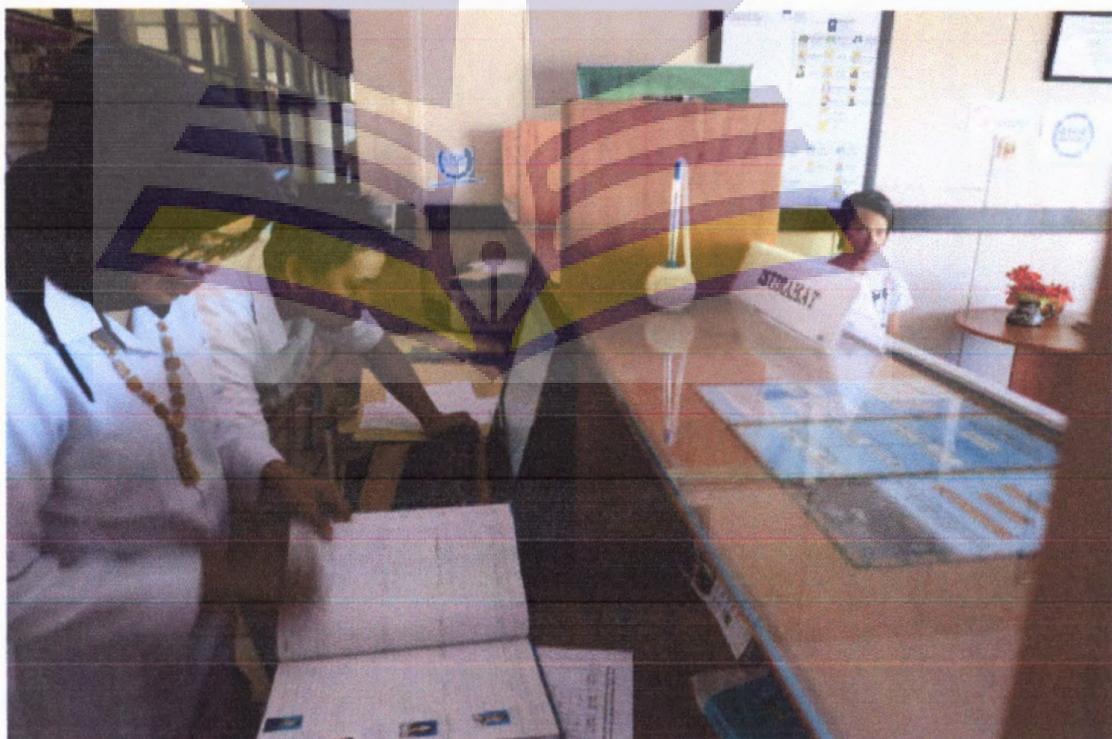
DEPAN RUANG CAMAT



KONDISI WC UMUM KANTOR



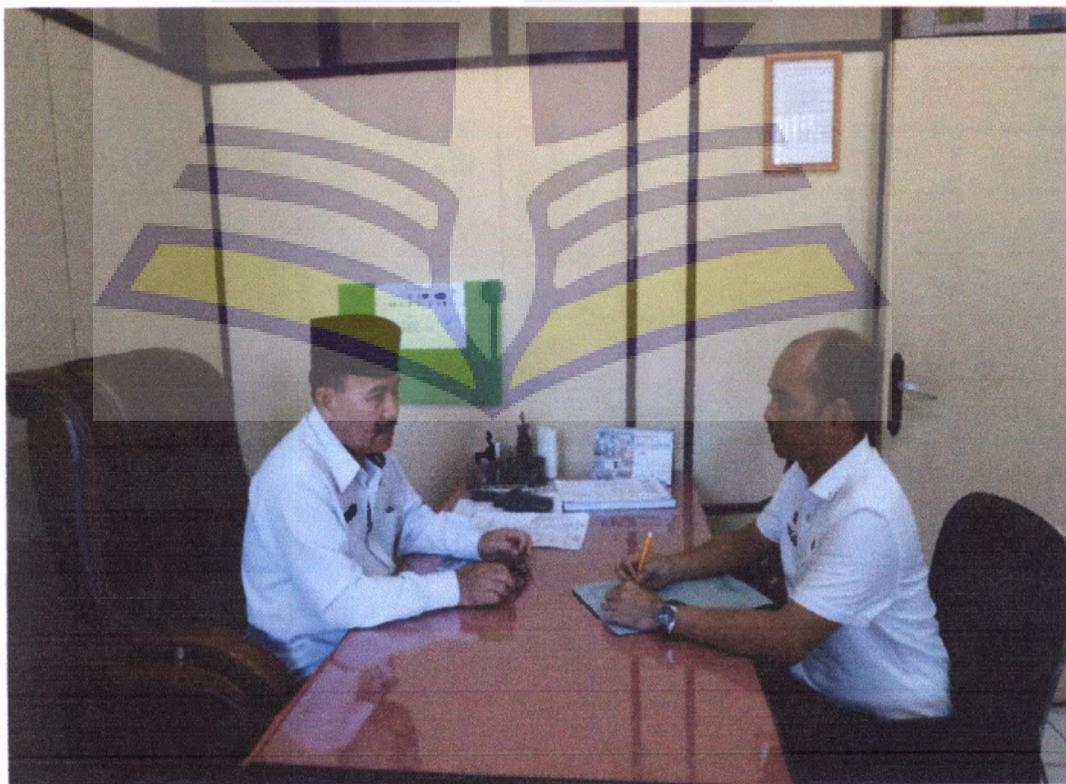
**KEADAAN RUANG TUNGGU
SAAT TIDAK ADA PENGGUNA LAYANAN**



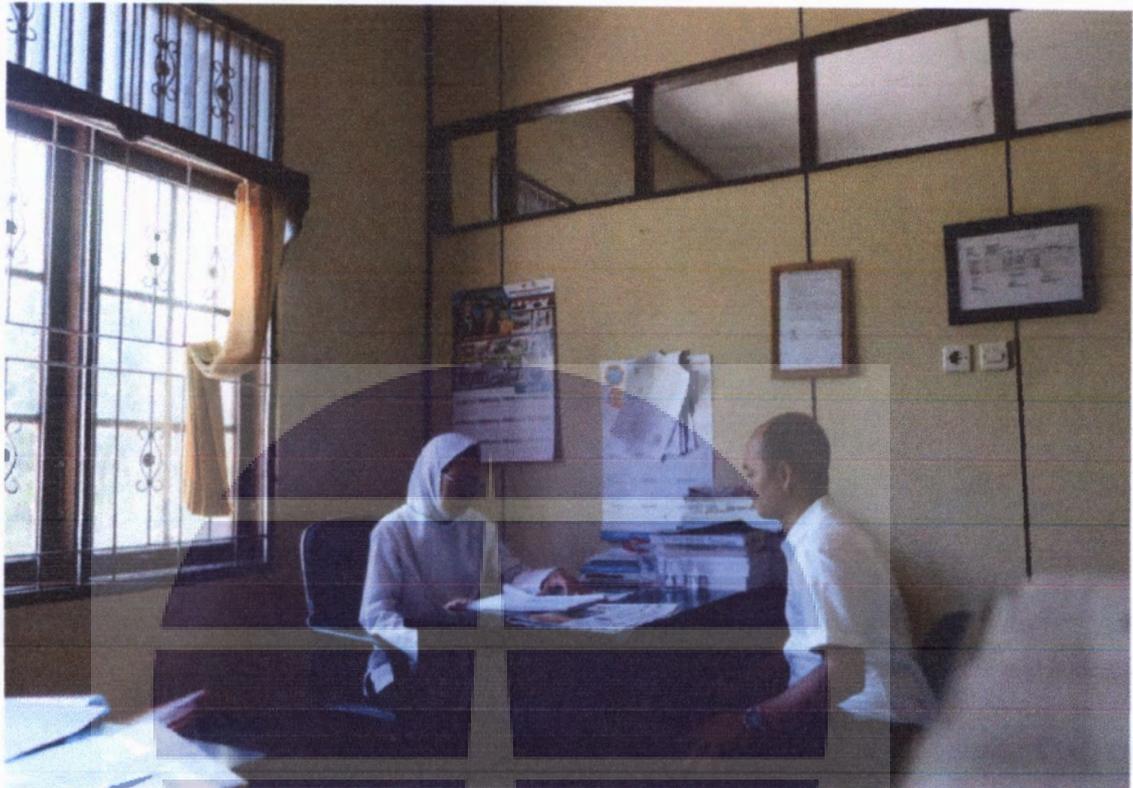
SITUASI SAAT MENGHADAPI PENGGUNA LAYANAN



WAWANCARA BERSAMA STAF KECAMATAN



PERTEMUAN DENGAN CAMAT



WAWANCARA BERSAMA PEGAWAI KECAMATAN

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	A.L.M.S.S.S. Sus	CAMAT	ADA
2		SEKRETARIS KECAMATAN	KELUAR
3	JUBIR K. JUNAS, SP	KASI PMK	KELUAR
4	ARIEL NASUTION	KASI KESOS	ADA
5	DARYATMO K.S., SE, MAP	KASI TAPEM	KELUAR
6			KELUAR
7	ANDY SUSANTO, SH	KASI YANMAS	ADA
8	HJ. BASARIAH	KASI TRANTIB	KELUAR
9	MUNASARTOSA	KASUBAG KEUANGAN	ADA
10	NAZARETHA. BOESTER, S.Sos	KASUBAG UMUM & KEPEGAWAIAN	KELUAR

RUANG TUNGGU

KETERANGAN KEHADIRAN PEJABAT PEGAWAI DI KECAMATAN