

**Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo**  
*(Quality of Public Services at the Arjasa Subdistrict Office in Situbondo Regency)*

*Hasan Muchtar Fauzi*

Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Abdurachman Saleh, Situbondo  
Email : [Hasanmuchtar.fauzi77@yahoo.com](mailto:Hasanmuchtar.fauzi77@yahoo.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo. Adapun tugas dari Kecamatan yaitu melayani dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, izin mendirikan pembangunan, (IMB), keterangan pindah, pertanahan, izin tebang kayu rakyat, surat keterangan catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi, surat-surat, dan program keluarga harapan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan studi Kepustakaan. Analisis data bersifat induktif/kualitatif, dengan model interaktif yang dicetuskan oleh Miles, Huberman, dan Sugiyono (2012:246). Hasil penelitian lebih menekankan pada makna generalisasi yang menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo dilihat dari indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*triangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (*responsiveness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, ketrampilan pegawai.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kantor Kecamatan, Arjasa, Kabupaten Situbondo**

**Abstract**

This study aims to describe the Quality of Public Services at the Arjasa District Office, Situbondo Regency. The duties of the District are to serve in making resident identity cards (KTP), birth certificates, marriage certificates, land certificates, building permits (IMB), moving certificates, land, people's logging permits, Police record certificates (SKCK), crowd permits, legalization, letters, and family hope programs. The approach used in this study is to use a qualitative descriptive approach. Data collection techniques are carried out in a combination of observation, interviews, and literature studies. Data analysis is inductive/qualitative, with an interactive model initiated by Miles, Huberman, and Sugiyono (2012:246). The results of the study emphasize more on the meaning of generalization which shows that the quality of public services at the Arjasa District Office, Situbondo Regency, seen from the indicators of measuring service quality includes reliability with appropriate and correct services, physical appearance and direct evidence (*triangible*) with adequate human resources and other resources, responsiveness with fast service, assurance with moral ethics in service, and empathy with knowing the desires and needs of customers. Factors that influence service, namely apparatus awareness, organizational/institutional factors, employee skills.

**Keywords: Service Quality, District Office**

## Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang diinginkan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat mudah dan terjangkau.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima yang merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Penyelenggaraan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Publik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian meliputi; (1) Dasar hukum; (2) Persyaratan; (3) Prosedur Pelayanan; (4) Waktu penyelesaian; (5) Biaya pelayanan; (6) Produk pelayanan; (7) Sarana dan Prasarana; (8) Kompetensi petugas pelayanan; (9) Pengawasan intern; (10) Pengawasan extern; (11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan; (12) Jaminan pelayanan.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu wujud dari pelayanan daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan berizin maupun pelayanan non-berizin yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan juga sebagai layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan

pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan, Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, izin mendirikan pembangunan, (IMB), keterangan pindah, pertanahan, izin tebang kayu rakyat, surat keterangan catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi, surat-surat, dan program keluarga harapan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, penulis menemukan masalah jangka waktu yang terkait kualitas pelayanan publik yaitu; (1) Masyarakat menyampaikan bahwa proses pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari, karena pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu, (2) Faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan waktu yang sebenarnya, (3) Ketiadaan petugas yang membuat masyarakat harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain, (4) Mengenai keramahan pegawai Kecamatan Arjasa kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, ketidak ramahannya itu terlihat ketika pegawai tidak memberikan senyuman kepada layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan masalah lain yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik.

Selain itu penulis menemukan adanya respon yang tidak anggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin

mendapatkan pelayanan yang baik, (5) Mengenai sarana atau fasilitas yang masih kurang misalnya *fling cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas atau data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, komputer, mesin print, dan lain-lain. Oleh karena itu diperlukan kajian lebih mendalam faktor-faktor penyebab dari kondisi tersebut.

Kecamatan Arjasa merupakan suatu lembaga Pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Berdasarkan uraian diatas peneliti melakukan penelitian dengan judul; Analisis Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.

### **Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan secara deskriptif kualitatif. Fokus penelitian analisis kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Arjasa adalah proses yang berkaitan dengan program pelaksanaan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat melalui faktor penghambat dan faktor-faktor pendukung yang penting diteliti antara lain, dapat dilihat pada table berikut :

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo, karena peneliti faham betul terhadap keadaan lokus penelitian. Alat-alat yang digunakan untuk meneliti permasalahan/fenomena di lapangan seperti; buku catatan (*note book*), tape recorder, dan kamera.

Informen Penelitian sebagai berikut.

- a) Camat: Karena Camat merupakan pimpinan Kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dan juga sebagai koordinator

penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan.

- b) Sekretaris Camat: Karena tugasnya setiap hari membantu Camat mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan administrasi.
- c) Pegawai/ kecamatan: Karena tugasnya melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan Kabupaten di wilayah kerja Kecamatan.
- d) Masyarakat: Karena masyarakat sebagai konsumen dalam pembangunan, mereka lebih tahu masalah yang ada di lingkungannya.

Untuk memperoleh data penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui; Studi Lapangan, yaitu memperoleh data dengan melakukan :

- a. Observasi awal, yaitu dengan turun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan awal terhadap lokasi penelitian.
- b. Wawancara yaitu mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam menjawab permasalahan penelitian melalui wawancara mendalam kepada beberapa informan penelitian.
- c. Studi Kepustakaan. Data ini dilakukan dengan cara Studi Pustaka, yakni dengan mengumpulkan berbagai teori dan informasi yang relevan terhadap penelitian ini dalam bentuktertulis yang berkaitan dengan prestasi atau hasil yang dicapai melalui catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, loger agenda, dan dokumen lainnya.

Teknik Analisis Data Sebagaimana yang dipaparkan oleh Sugiyono (2012: 246) bahwa adanya analisis data di lapangan model Milles and Huberman sebagai berikut :

- Koleksi Data (data collection)  
Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan hasil

penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

- Reduksi data (*data reduction*). Kegiatan mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- Penyajian data (*data display*). Kegiatan ini bertujuan untuk mengorganisasikan data dengan uraian singkat dan tersusun dalam pola saling berhubungan sehingga data mudah dipahami. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
- Verifikasi (*conclusion drawing*). Langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan sehingga mendapatkan temuan baru yang selama ini belum pernah ada.

Dalam proposal penelitian perlu dikemukakan rencana uji validasi data (keabsahan data) meliputi uji kredibilitas data (validitas internal dan eksternal) serta obyektivitas. Uji kredibilitas data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan memberi *check*. Dalam penelitian ini validasi hasil penelitian dapat dilakukan pada pengamatan terhadap lokasi yang ditargetkan dalam penelitian ini yakni lokasi di Kantor Kecamatan Arjasa dimana dalam pelayanan tidak terlepas dari koordinasi, baik koordinasi vertikal maupun koordinasi horizontal.

### **Hasil Penelitian**

Kantor Kecamatan Arjasa sudah memiliki SOP yang jelas dan terlihat pada Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo

Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kecamatan dalam rangka pelaksanaan tugas dan kewenangan kecamatan, Standar ini meliputi proses pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena berpatokan kepada standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kantor Kecamatan Arjasa. Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Arjasa dapat dilihat dalam berbagai indikator yang menurut Zeitham, Berry dan Parasurahtman (2010) yang mencakup prosedur pelayanan publik yang sederhana dan mudah dipahami serta mampu diterapkan pada masyarakat sebagai berikut.

Sarana dan Prasarana dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu melakukan peningkatan untuk kepuasan kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dengan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa diantaranya fasilitas fisik tempat pelayanan, peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang diberikan sudah baik karena sudah dilengkapi dengan peralatan seperti komputer, meja, kursi, AC di ruang pelayanan sehingga dapat nyaman dirasakan oleh siapapun yang berada di ruangan pelayanan tersebut. Pegawai yang ada di

Kecamatan Arjasa sudah baik dalam melayani masyarakat.

Kelengkapan fasilitas merupakan kenyamanan bagi pegawai dan masyarakat, Salah satu cara terselenggaranya pelayanan dengan baik yaitu kelengkapan fasilitas diruangan sehingga mempermudah pegawai untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sarana yang disediakan sudah memberikan rasa nyaman kepada masyarakat seperti kebersihan yang selalu dijaga sehingga memberikan kenyamanan tersendiri bagi masyarakat dalam proses pelayanan.

#### a. Penampilan Pegawai Dalam Melayani

Selain ketersediaan sarana dan prasarana apakah menunjang pelayanan, peran pegawai dalam pelayanan sangatlah penting maka dari itu, penampilan pegawai juga tidak kalah pentingnya penampilan akan memberikan kesan pertama oleh sebab itu seorang pegawai harus mementingkan penampilan. Kantor Camat Arjasa memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, alat perekam KTP, komputer, nomor antrian, TV, kursi tunggu, tempat sampah, loket pelayanan, meja pelayanan.

Pelayanan pegawai harus tampil maksimal di depan masyarakat murah senyum serta ramah dalam pelayanan agar masyarakat juga tidak merasa pelayanan yang diberikan terkesan tidak mempedulikan kepentingan masyarakat. Dalam pelayanan pegawai juga memiliki aturan pakaian setiap harinya PNS ataupun honorer. Penampilan pegawai ketika melakukan pelayanan sudah tampil dengan rapi karena semua sudah mempunyai seragam masing-masing dan pegawai sudah memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Pelayanan di Kantor Camat Arjasa sudah menerapkan dimensi *tangible* antara lain fasilitas fisik pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kebersihan pelayanan, dan kenyamanan tempat pelayanan.

#### b. Kedisiplinan Pegawai dalam melayani masyarakat

##### **Pembahasan**

Dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan kepada masyarakat, petugas membutuhkan kedisiplinan dalam bekerja agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan yang penuh dengan tanggungjawab pada saat bekerja sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang dapat mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa, kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan yang penuh dengan tanggungjawab pada saat bekerja sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang dapat mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Arjasa baik sesuai dengan harapan masyarakat seperti yang dikatakan oleh Zeithaml, dkk (1990) bahwa kualitas pelayanan berupa sarana dan prasarana sudah disediakan oleh pihak pegawai Kecamatan agar mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan sudah baik karena sudah dilengkapi dengan peralatan seperti komputer 4 unit, meja 8, kursi 100, lemari 4, sofa 6, koran 2 dan AC 4 unit di ruang pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh siapapun yang berada di ruangan pelayanan tersebut.

##### **1) Kehandalan**

Kehandalan merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya. Kehandalan juga merupakan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan.

Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan suatu pelayanan yang baik dengan cepat dan memuaskan sehingga dapat diterima dengan baik.

a. Kecermatan Pegawai dalam melayani Masyarakat

Hasil dari pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan, petugas sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang memuaskan dan petugas juga mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan baik. Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

Pelayanan yang dijalankan sudah berdasarkan dengan peraturan yang ada setiap permasalahan yang ingin di rubah maka sudah ada formulir yang harus dipakai berdasarkan masalah apa yang ingin diperbaiki dan mempunyai biknis dokumen kependudukan yang dijadikan pedoman untuk penyelesaian pelayanan serta prosedur pelayanannya ada 2 yakni pelayanan langsung dan pelayanan online.

b. Standar Pelayanan yang jelas

Prosedur pelayanan yang sudah berjalan dengan semestinya. Petugas juga memberikan pelayanan yang nyaman serta petugas memberikan informasi jika terjadi perubahan atas standar pelayanan dan bagaimana petugas dalam menjalankan standar pelayanan dan teknis pelayanan pada Kantor Camat Arjasa melakukan pelayanan masyarakat terlebih dahulu mengambil nomor antrian agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan juga tidak lupa mematuhi protokol kesehatan saat ini dimulai dari jaga jarak sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan nyaman .

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Camat Arjasa sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku di kantor tersebut agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa berjalan dengan terstruktur.

c. Kemampuan Petugas Menggunakan Alat Bantu dalam Pelayanan

Keahlian pegawai di Kantor Camat Arjasa sangat diperlukan karena sangat menentukan keberhasilan suatu pelayanan. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik serta pegawai juga sudah mampu menjalankan prosedur dengan baik agar masyarakat bisa merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan.

Kemampuan pegawai dalam menjalankan prosedur pelayanan perlu ditingkatkan agar memudahkan dalam melayani masyarakat ketika melakukan proses pelayanan karena tidak semua pegawai handal dalam mengoperasikan komputer. Petugas di Kantor Camat Arjasa dalam melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, dalam melakukan pelayanan petugas juga harus menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada dan juga menjalankan proses pelayanan sesuai dengan peraturan.

Kehandalan dalam melakukan pelayanan sangat di butuhkan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990) bahwa kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya, seperti menjalankan prosedur pelayanan yang sudah ditentukan. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat membantu dalam menerima dan memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan suatu pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan.

### 3) Responsiveness (daya tanggap)

a. Merespon dengan Cepat

Sikap tanggap ini berkaitan dengan cara menjalankan proses pelayanan dan prosedur dalam melakukan pelayanan.

Pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa ketika pegawai merespon masyarakat kesannya tidak begitu baik sehingga masyarakat kurang mengerti terhadap pelayanan yang diberikan, petugas pelayanan ketika mendapat keluhan dari masyarakat respon yang diberikan tidak begitu memuaskan bagi masyarakat sehingga perlu ditingkatkan terhadap kualitas pelayanannya agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

b. Pelayanan yang Cepat dan Tepat

Pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Arjasa diharapkan memberikan pelayanan yang baik agar dapat berjalan dengan cepat apalagi jika terjadi antrian panjang di ruang tunggu pelayanan maka diharapkan pelayanan dapat dilakukan dengan segera sehingga pengguna layanan merasa puas dengan apa yang telah diberikan. Dari pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan dengan keperluan masyarakat sehingga keperluan yang di dapatkan oleh masyarakat dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya akan mencapai kepuasan masyarakat.

c. Respon Keluhan masyarakat

Masyarakat akan merasa senang dan dihargai jika petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik, merespon masyarakat dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan sehingga petugas dapat merespon dan tanggap terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang dilakukan dengan menyapa dan menanyakan apa yang diperlukan masyarakat. Dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa petugas merespon setiap masyarakat yang melakukan pelayanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki respon yang baik dan cepat terkait pelayanan ketika ada informasi maka akan disampaikan kepada masyarakat dan jika terjadi kesalahan maka pegawai dengan cepat segera meminta maaf terkait kesalahan yang ditimbulkan oleh petugas.

Berdasarkan hal tersebut maka disimpulkan bahwa pegawai sudah tanggap terhadap keinginan masyarakat namun belum bisa dikatakan baik disebabkan respon pegawai yang belum memuaskan masyarakat. Hal ini perlu dilakukan pelayanan seperti yang dikatakan oleh Zeithaml, dkk (1990) kesanggupan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan para konsumen, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kritik dan saran yang disampaikan masyarakat kepada petugas akan diterima dengan baik jika kritik yang disampaikan dapat membangun sehingga petugas dapat lebih giat dalam melakukan pelayanan.

#### 4) Jaminan

Indikator dari jaminan dalam penelitian ini adalah (1) dijamin tepat waktu; (2) dijamin dalam kepastian biaya. Kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor tentu ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Hal tersebut harus dibarengi dengan komunikasi yang baik pemberi layanan dengan penerimalayanan. Di Kantor Kecamatan Arjasa komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara pimpinan dengan petugas, petugas dengan petugas dan petugas dengan pelayanan masyarakat. Seperti yang terjadi ketika petugas sedang melayani masyarakat dan merupakan interaksi antara petugas dengan masyarakat seperti yang terjadi ketika masyarakat yang ingin mengurus perubahan KTP tentang bagaimana pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat bagaimana petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada masyarakat.

a. Jaminan Tepat Waktu

Hasil dari beberapa pernyataan informan di atas maka menunjukkan bahwa dalam menjalankan tugas pegawai sudah memberikan pelayanan tepat waktu

terhadap pelayanan yang diberikan akan tetapi pelayanan tidak selalu berjalan secara tepat waktu yang biasa disebabkan terlalu banyaknya masyarakat yang ingin dilayani dan juga faktor jaringan yang kadang tidak mendukung seperti sekarang ini jaringan lagi bermasalah. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian dalam pelayanan yang diberikan. Kepastian dalam pelayanan sangat di tentukan oleh suatu jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang menerima pelayanan dapat merasa puas dan yakin bahwa segala urusan pelayanan yang dilakukan akan selesai sesuai dengan ketepatan, kecepatan, kelancaran dan kemudahan dalam pelayanan. Bentuk pelayanan memerlukan dengan adanya jaminan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan terhadap pelayanan jangan ditentukan oleh kinerja petugas pelayanan, oleh karena itu sikap profesionalisme serta kompetensi petugas sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

b. Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan

Pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa dalam pelayanan di Kantor Kecamatan petugas pelayanan sudah memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sehingga dalam proses pengurusan dokumen tidak ada kemungkinan dapat merugikan masyarakat. Jika dilihat dari segi Assurance/jaminan petugas Kecamatan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat namun perlu untuk ditingkatkan lagi terkait jaminan biaya karena sebagian masyarakat belum merasakan kepuasan terhadap jaminan biaya yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Bahwa jaminan tepat waktu dalam pelayanan sangat di butuhkan sebab jika petugas tidak memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat maka masyarakat akan menunggu dalam waktu yang tidak bisa dipastikan kapan akan selesai dan bisa mengambil kembali berkas yang di urus. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa pelayanan yang didapatkan masyarakat pegawainya bersikap sopan serta ramah seperti yang dikemukakan

oleh Zeithaml, dkk (1990) bahwa kemampuan dan keramahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan konsumen. Sudah di lakukan pegawai namun kepastian waktu belum pasti adanya jaminan yang diberikannya.

**5) Emphaty (Empati)**

a. Mendahulukan Kepentingan Masyarakat

Pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa memang dalam pelayanan di Kantor tidak ada perbedaan perlakuan semua disamakan keluarga ataupun bukan karena jika mendahulukan keluarga maka petugas pelayanan tidak berlaku adil dan akan mendapat banyak kritik dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa memberikan perhatian kepada pengguna layanan dengan tulus serta bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pemberi layanan kepada pengguna layanan dengan berupaya untuk memahami keinginan serta harapan masyarakat dimana masyarakat mampu memiliki suatu pengetahuan dan pengertian tentang pengguna layanan secara spesifik, Serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

b. Sikap Ramah dan Sopan

Salah satu penyebab utama kesuksesan dalam pelayanan ialah dengan memberikan perhatian kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu tersenyum dan menyapa pengguna layanan dengan begitu maka pengguna layanan akan merasa dirinya sudah diperhatikan dan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang akan diberikan oleh petugas layanan. Keramahan ialah kunci kesuksesan bagi penyedia layanan kepada pengguna layanan untuk menjalin hubungan dengan baik.

Pernyataan dari informen tersebut menunjukkan bahwa sikap yang diberikan petugas kepada masyarakat akan menambahkan rasa nyaman dari masyarakat maka dari itu setiap petugas harus bersikap baik kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa merasa puas dengan kebaikan yang diberikan oleh petugas

pelayanan.

c. Tidak Deskriminatif

Pernyataan informen tersebut menunjukkan bahwa petugas sudah melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta petugas memberikan perhatian kesemua masyarakat agar masyarakat merasa dihargai dan hormati dan menumbuhkan rasa puas dalam diri masyarakat. Tidak ada perbedaan perlakuan dalam melayani masyarakat serta senyum dan cepat dalam melayani masyarakat karena semua masyarakat itu sama tanpa ada perbedaan.

d. Melayani dan Menghargai Setiap Masyarakat

Dalam suatu pelayanan kepuasan masyarakat merupakan prioritas utama dari segala kebutuhan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan Arjasa harus mendapatkan prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna layanan. Dalam memberikan pelayanan petugas mendahulukan kepentingan masyarakat. Pada dasarnya pegawai memberikan sikap yang tulus serta peduli terhadap masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990) sikap tegas namun penuh perhatian pada pegawai terhadap para konsumen. Pegawai harus melakukan sikap adil dan tidak membedakan antar masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pegawai memberikan pelayanan yang tulus dan tidak membedakan, pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

## Kesimpulan Dan Saran

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik), kebersihan ruang kerja, kerapian pegawai, fasilitas pendukung pelayanan sudah memadai seperti adanya pendinginan

ruangan/AC, kursi untuk menunggu antrian.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) pegawai merespon keluhan masyarakat dan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang ada di Kantor Kecamatan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap yang cukup baik kepada masyarakat namun ketanggapan pegawai terhadap masyarakat masih perlu diperbaiki.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) pegawai dalam melayani masyarakat terkait dengan jaminan tepat waktu perlu diperbaiki agar masyarakat bisa mengambil berkas yang di urus sesuai waktu yang ditentukan.
5. Dimensi *Empahaty* (Empati) yaitu pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta peduli memberi perhatian kepada masyarakat dan tidak membedakan (*diskriminatif*) sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Dari kelima indikator tersebut dinilai sudah memberikan pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat melakukan pelayanan.

### 2. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo maka peneliti memberi saran :

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Empahaty* (Empati) ketiga indikator tersebut seperti yang sudah di jelaskan di kesimpulan bahwa pelayanannya sudah baik dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat petugas sudah memberi pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat.
2. Terkait dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) Respon pegawai

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu untuk di tingkatkan lagi agar menumbuhkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

3. Dimensi *Assurance* (Jaminan) Agar pegawai meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat.

### Daftar Pustaka

1. Andi, Peraturan-Peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang *pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*
2. Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta :
3. Arikunto, Suharsimi, Dr. Prof, 2003. *Manajemen Penelitian*. Rinaka Cipta. Jakarta, Boediono, Drs. Msi, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rinaka Cipta, Jakarta, Harif, Nurcholis, 2007. *Pemerintah Dan Otonomi Daerah*. Jakarta Garsido,
4. Husein, Umar, 2994. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,
5. Internet:(<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsmanmeningkat-350.html>).
6. jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/2 Ags 05123150. Pdf *Pengembangan Model Citizter Dalam Meningkatkan pelayanan Publik di Indonesia* Prof. DR HR Riyadi Soeprapto, MS(Dosen UniversitasBrawijaya Malang)
7. Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
9. Lembaga Administrasi Negara.2004.*System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*; Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan pengembangan system administrasi Negara.
10. Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta :
11. Moenir, 2003.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta, Bumi Aksara, Poltak
12. Lijan, 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*.Alfabeta, Makasar,
13. Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 Tentang *Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan*.
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang *Komponen Standar Pelayanan*.
15. Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : PustakaPelajar
16. Sianipar J.P.G, 1999.*Manajemen Pelayanan Masyarakat*.Jakarta, LAN-RI, Soeratno, R, 1997. *Pengelolaan Usaha*,Kanisius.Yogyakarta,
17. Sudarmayanti, 2004. *Good Governence (kepemerintahan yang baik)*.BandungMandar Maju,
18. Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*.Alfabeta, Bandung,
19. Sutopo,dkk. 2003. *Pelayanan Prima*.Jakarta, LAN.
20. Syafi'i, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara*.Bumi Aksara, Jakart
21. Thoha, Miftah, 2003. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press, Cet. Ke VIII,
22. Tjiptono,

- Fandy, 1995. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta, Undang-Undang No. 32 dan Tahun 2004. Tentang *Otonomi Daerah*.
23. Wasistiono, 2003. *Pelayanan Umum*. Jakarta, Bumi Aksara.
  24. Yudhistira Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : GayaMedia
  25. Yudhistira. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : BumiAksara.
  26. Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.