

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa

Nikita Debora Tombiling
Patar Rumapea
Martha Ogotan

***ABSTRAK:** Public Service is any activity in the framework of fulfillment of basic needs in accordance with the basic rights of every citizen or resident of an item, service and administrative service provided by the service providers related to the public interest. Examples of public services in the form of administrative services namely the making of Domicile Letters, Birth Certificates, and Purchase Deed Certificate, services in the form of services such as post office and bank. While services in the form of goods such as tax payments used for the construction of state infrastructure such as bridges and highways. Quality of service is a condition where created a dynamic relationship between users and service providers, good service, human. Public service is closely related to the ability, responsiveness, timeliness, and available infrastructure. If the services provided are in accordance with the expected by service users, it can be said that service is a quality service. Conversely, if the services provided are not in accordance with the expectations of service users, it can be said that the service is not qualified. Good service quality is not based on the perspective or perception of service providers but rather based on consumer perceptions and rules or provisions about the quality of service.*

***Kata kunci:** Quality, Public Service, sub-District Government*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disadari bahwa kualitas pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, menyangkut birokrasi, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun demikian transparansi dan 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 merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi :

- 1) Persyaratan
- 2) Prosedur Pelayanan
- 3) Jangka Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Pelayanan

6) Penanganan Pengaduan

Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan Surat Domisili, Akta Kelahiran, dan Surat Akta Jual Beli, pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastuktur negara seperti jembatan dan jalan tol. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptahubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus Surat Domisili di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan 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. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan

umum adalah : Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan 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. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Pineleng yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis. Dari berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, secara garis besar dapat dibagi ke dalam dua bagian besar yakni pelayanan yang bersifat massal seperti penyediaan transportasi, pusat-pusat kesehatan, penyediaan lembaga-lembaga pendidikan dan pemeliharaan keamanan dan pelayanan yang bersifat individual (*civil service*) seperti pelayanan dalam membuat identitas penduduk, surat izin mengendarai, memeriksa kesehatan dan sebagainya (Sinambela, 2006). Dalam beberapa literatur kedua jenis pelayanan ini diberi *nomenklatur* yang berlainan, yaitu untuk pelayanan yang bersifat massal disebut *public service*, sedangkan pelayanan yang bersifat individual diberi nama *civil service*. Terlepas dari perbedaan sebutan tersebut yang pasti bahwa kedua pelayanan tersebut merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukannya, hanya saja dalam hal-hal tertentu yang menyangkut lebih banyak pada kepentingan individu pemerintah dapat melakukan *partnership* dengan sektor swasta. Dengan demikian beban pemerintah tidak terlalu berat. Pemikiran ini merupakan sebuah pendekatan modern yang dilakukan di negara-negara maju. Dengan pendekatan ini maka menurut Osborne dan Gaebler (2001), organisasi pemerintah dapat dirampingkan merujuk pada konsep miskin struktur, kaya fungsi.

Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2006), pemahaman tentang ciri-ciri pelayanan publik yang baik dan berkualitas sangat bermanfaat bagi aparat pemerintah untuk mempersiapkan segala sesuatunya termasuk dalam

hal ini sarana pelayanan dan strategi yang akan diterapkan. Untuk itu tidak kecil biaya yang diperlukan dan inilah yang menjadi masalah pokok bagi pemerintah. Sedangkan kota/kabupaten tidak memiliki sumber pendapatan yang besar, kewenangan yang diberikan hanya sebatas pemungutan pajak hotel dan restaurant, pajak reklame dan retribusi terminal, perparkiran dan berbagai retribusi yang harus digali dari masyarakat, yang pada akhirnya masyarakat kembali yang terbebani. Kurangnya anggaran di tingkat pemkot dan pemkab sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik dapat menimbulkan beberapa masalah teknis yaitu sebagai berikut: (1) Tidak tersedia sarana pelayanan yang memadai; (2) Pendapatan dan kesejahteraan aparat kurang memenuhi kebutuhan; (3) Kurang rasa tanggung jawab dan semangat pengabdian aparat; (4) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak ditaati, dan (5) Rawan terhadap berbagai bentuk penyimpangan.

Dengan berbagai masalah teknis tersebut sulit tampaknya pemerintah dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik, yang pada dasarnya harapan itu dapat diidentifikasi sebagai memperoleh pelayanan secara wajar tanpa permintaan sesuatu, adanya kemudahan tanpa hambatan yang dibuat-buat, pelayanan yang jujur dan transparan, memperoleh pelayanan yang sama untuk kepentingan yang sama, tanpa pandang bulu. tampaknya pelayanan yang murah dan mudah masih merupakan dambaan masyarakat dalam era reformasi ini.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini ialah penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk mengkaji permasalahan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa, yaitu sebagai berikut: Bukti fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Reliabilitas (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*)

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Pineleng dan lima dari masyarakat penggunalayanan. Dari masyarakat diambil lima karena data sudah jenuh atau data sudah lengkap dan sesuai. Ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Kantor Kecamatan Pineleng. Jadi informan dalam penelitian ini adalah ;

- 1) Kepala Sub Bagian Umum (1 orang)
- 2) Pegawai Pelayanan (5 orang)
- 3) Masyarakat Pengguna Layanan (5 orang)

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pineleng. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pineleng yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik Kecamatan Pineleng, Peraturan Bupati Minahasa tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi Terendah Pada Kecamatan, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor Kecamatan Pineleng. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

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

2. Penyajian Data

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

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pineleng saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, 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 Pineleng. Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan.

Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kecamatan Pineleng dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, baik itu faktor yang menjadipendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri. Berikut ini akan dibahas berurutan berdasarkan indikator-indikator dari kualitas pelayanan:

***Tangibles* (Bukti Langsung)**

Kualitas pelayanan di kantor camat akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke Kantor Camat Pineleng akan langsung diperhadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada, serta kebersihan kantor. Kenyamanan masyarakat akan langsung terasa. Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi tangibles (bukti langsung) diperlukan adanya penambahan atau pengadaan meja dan kursi, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih khusus kepada para aparat kantor camat, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur/leaflet yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi di kantor kecamatan, serta penyediaan lahan parkir serta penjaga keamanan atau penempatan Polisi Pamongpraja di kantor kecamatan.

***Reliability* (Kehandalan)**

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Kecamatan Pineleng adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karensatu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu bagian. Di samping kuantitas pegawai yang

kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah. Menghadapi masalah ini, diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas pegawai seperti keilmuan atau wawasan serta kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan baik formal maupun nonformal yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran. Di samping kuantitas dan kualitas pegawai kantor kecamatan, tingkat disiplin pegawai yang masih kurang merupakan salah satu penyebab dari lambatnya proses pengurusan administrasi. Tingkat disiplin yang dimaksud di sini adalah tingkat kehadiran pegawai di Kantor Kecamatan. Diperlukan adanya tindakan tegas dari yang berwenang dalam hal ini Camat Pineleng untuk menindak tegas pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan rendah.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pineleng bila dilihat dari dimensi daya tanggap sudah baik, dimana pemahaman atau sosialisasi tentang persyaratan layanan administrasi kependudukan seperti Surat Domisili terus dipantau dan diperhatikan oleh pegawai kantor kecamatan sampai pada penerbitan dokumen. Keterbukaan layanan kepada masyarakat dilakukan melalui sosialisasi di setiap pertemuan dengan aparat desa/kelurahan yang melibatkan masyarakat. Selain itu selebaran-selebaran informasi telah ditempel agar mudah dilihat langsung oleh masyarakat, untuk menghindari terjadinya kesalahan jika masyarakat melakukan pengurusan administrasi di kantor kecamatan. Transparansi juga telah diterapkan untuk jenis layanan umum, persyaratan, biaya dan lain-lain baik melalui lisan maupun tulisan. Seperti halnya pengurusan Surat Domisili, yang sesuai dengan program pemerintah tentang penggratisan kepada masyarakat. Adapun masyarakat yang membayar, karena sudah termasuk dalam APBDes dan telah ditentukan biaya tarifnya yaitu sebesar Rp. 10.00,00. Bila ada masyarakat yang membayar lebih, itu dikarenakan masyarakat yang tidak mau susah dan mau terima beres, sehingga dia bersedia membayarkan lebih untuk pengurusan bukan atas permintaan dari pegawai kantor kecamatan.

Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Persyaratan pelayanan umum sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang berkaitan. Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa aparat berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya. Diharapkan aparat pemerintah Kecamatan Pineleng dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

Empathy (Empati)

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparat yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa

berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat. Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya Kecamatan Pineleng untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pineleng belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu;
 - 1) Tangibles (bukti langsung), ruang tunggu yang tidak dilengkapi dengan fasilitas meja dan kursi yang memadai, kebersihan yang kurang terawat, perlengkapan kantor yang tidak dimanfaatkan, informasi pendukung yang tidak tertata dengan baik serta lahan parkir yang sempit.
 - 2) Reability (kehandalan), kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi tergolong masih lambat, kurangnya jumlah pegawai dan kualitas dari pegawai yang ada masih kurang.
 - 3) Responsivess (daya tanggap), prosedur pelayanan kependudukan dalam hal ini kesederhanaan pelayanan dan keterbukaan layanan kepada masyarakat sudah baik.
 - 4) Assurance (jaminan), masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan.
 - 5) Empathy (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terlihat jelas dengan sikap aparat yang terbuka sehingga keakraban terjalin antara masyarakat dan aparat.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Melihat persepsi aparat pemerintah daerah dalam tugas pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di kantor desa Desa/ Kecamatan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan di bidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seharusnya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan

DAFTAR PUSTAKA

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 2009. *Kotler dan Keller*, Tjiptono, 1988

Hardiansyah. 2011. *Pengertian Pelayanan Publik*, 2011:12

Dwiyanto. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gramedia, 2002

Albrow, M. 2002. *Birokrasi*, Tiara Wacana, Jakarta.

- Anonim. 2003. *Kebijaksanaan Nasional Penyelenggaraan Penyuluhan Pertanian*, Deptan RI, Jakarta.
- Anonymous. 2008. *Good Governance Dalam Kinerja Kelembagaan*, Wikipedia Indonesia, Search 2September 2017.
- Appleby, S. 2002. *Morality and Administration in Democratic Government*, Little Brown and Company, Boston.
- Arif, M.S. 2006. *Organisasi dan Manajemen*, Kaunika, Jakarta.
- Bowman, J.S. 2003. *Virtue Ethics Dalam United States Hornby Dictionary of Public Administration and Public Policy*, Jack Rabin Press, McGraw-Hill Inc., New York.
- Budiardjo, M. 2008. *Menggapai Kedaulatan Untuk Rakyat*, Mizan, Bandung.
- Chandler, R.C. and J.C. Plano. 2004. *The Public Administration Dictionary*, Second Edition, CLIO Inc., Santa Barbara.
- Cooper, T.L. 2007. *The Responsible Administrator*, Jossey-Bass Publishers, San Fransisco.
- Denhardt, K.G. 2006. *The Ethics of Public Service: Resolving Moral Dilemmas in Public Organizations*, Greenwood Press, New York.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Depdikbud RI, Jakarta.
- Dwiyanto, A. 2002. *Pemerintah Yang Efisien, Tanggap dan Akuntabel: Kontrol Atau Etika*, Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, Jakarta.
- Gasperz, V. 2007. *Manajemen Kualitas*, P.T. Gramedia, Terjemahan, Jakarta.
- Gerson, R.F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Terjemahan, Jakarta.
- Ghartey, J.B. 2001. *Crisis, Accountability and Development in The Third World*, England Publishing Service, London.
- Gomes, L.R. 2001. *Managing Human Resources*, Prentice-Hall Inc., New York.
- Handayani, S. 2002. *Pengantar Suatu Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Hardjosoekarto, S. 2007. *Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi*, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Hasyim, N. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan*, Tesis, Universitas Negeri Surabaya.
- Henry, F.P. 2002. *The Principles of Morals and Legislation*, Harper Row, New York.
- Irawan, F. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jeff dan Shah. 2008. *Teori-Teori Good Governance*, www.geogle.com (Blog dengan akses dari www.mulitply.com). Search 2 September 2017.
- Kartasmita, G. 2003. *Etika Birokrasi Dalam Administrasi Pembangunan, Tantangan Menghadapi Era Globalisasi*, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional RI, Jakarta.
- Kasim, A. 2003. *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*, FE-UI, Jakarta.
- Klingner dan Nalbandian. 2005. *Public Personal Management*, Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- Kramer, F.A. 2007. *Dynamics of Public Bureaucracy*, Winthrop Publication, Cambridge, Mass.
- Lawler, A. 2001. *Productivity Improvement Manual*, Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas, Terjemahan, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. 2002. *Akuntabilitas dan Good Governance*, LAN, Jakarta.
- Mahmoedin, H.As. 2005. *Etiket Pelayanan Bank*, P.T. Gunung Agung, Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP, STIE, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2008. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Andi, Yogyakarta.
- Marvich, K. 2004. *Theories of Management : Implications for Organizational Behavior and Development*, McGraw-Hill Company, New York.
- Mas'oed, M. 2003. *Politik, Birokrasi dan Pembangunan*, P.T. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Menteri Penertiban Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*, Menpan, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, L. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, P.T. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulyono. 2004. *Manajemen*, BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Nasution. 2001. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung.
- Ndraha, T. 2003. *Kybernology*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Notodisoerjo. 2002. *Prinsip Good Governance: Transparansi*, www.geogle.com (Blog dengan akses dari www.mulitply.com). Search 2 September 2017.
- Osborne, D. dan T. Gaebler. 2001. *Mewirauahakan Birokrasi*, PPM dan P.T. Pustaka Binaman Pressindo, Terjemahan, Jakarta.
- Peters, D.G. 2006. *The Politics of Bureaucracy*, Routledge, Lndon.
- Ravianto. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN, Jakarta.
- Riggs, F.W. 2001. *Bureaucratic Politics in Comparative Perspective*, Duke Univ. Press, Durham, NC.
- Santoso, P. 2003. *Birokrasi Pemerintahan Orde Baru Perspektif Kultur dan Struktur*, P.T. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sianipar, J.P.G. 2008. *Pelayanan Prima*, LAN-RI, Jakarta.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Soemanto. 2003. *Metode-Metode Penelitian*, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soemardayanti. 2003. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Ilham Jaya, Bandung.
- Sulistiyani. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Supranto. 2001. *Manajemen Pemasaran*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyanto, E. dan S. Sugiyanti. 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, LAN-RI, Jakarta.
- Suradinata, E. 2002. *Manajemen Pemerintahan Dalam Ilmu Pemerintahan*, P.T. Vidcodata, Jakarta.
- Sumber Lain : (<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publikke-ombudsman-meningkat-350.html>)