

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MODAYAG
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR**

JHODDY DWIKY IDRIS

MASJE S. PANGKEY

RULLY MAMBO

ABSTRACT

The provision of services that meet the standards that have been set is indeed a part that needs to be observed. Currently, it is often felt that even the minimum service quality is still far from people's expectations. Likewise with the Modayag sub-district government which is the first spearhead in providing services to the community. In serving the community, the sub-district government is also inseparable from problems related to relatively unsatisfactory service conditions. Various obstacles that exist in the field are the cause of the ineffectiveness of service delivery at the Modayag District Office, East Bolaang Mongondow Regency. This study aims to answer questions about quality of public services at the Modayag District Office, East Bolaang Mongondow Regency. In this study using the dimensions of service quality from Zeithaml. Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Quality measurement aims to determine the factors of the quality of public services at the Modayag sub-district office, East Bolaang Mongondow Regency. This study uses qualitative research methods by conducting data collection methods by interviewing 10 informants in direct observation, looking for documents related to research assisted by recording devices and writing instruments. The results of this study indicate that service delivery at the Modayag District Office, North Bolaang Mongondow Regency has not been maximized.

Keyword : *Quality, Public Services*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada Masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan public. Sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang (UU). UU. Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan 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. Pemberian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Modayag belum maksimal karena ada beberapa permasalahan yang ditemukan seperti : lambatnya pelayanan yang diberikan, sikap disiplin pegawai, fasilitas yang memadai, prosedur pelayanan yang belum diinformasikan secara baik kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan

memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan Modayag yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Elza Langingi, Masye Pangkey, Very Londa (2018), yang berjudul “Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa kompensasi memiliki korelasi yang tergolong kuat terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yaitu sebesar 0,624. Berdasarkan analisis koefisien determinasi dapat dikatakan bahwa pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 38.93% sedangkan sisanya yaitu 61.07% pengaruh dari faktor lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Yoost Youke Kowimbin, Femmy M. G. Tulusan, Burhanuddin Kiyai (2017) yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Suatu Studi di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskrtif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Rata-rata kualitas pelayanan publik berada pada kategori sedang atau menengah, sementara kepuasan masyarakat berada pada kategori ‘sangat puas’. Namun

demikian, terdapat dua dimensi, yakni kepuasan masyarakat terhadap dimensi ketanggapan dan dimensi empati yang belum dicapai secara optimal. Secara parsial, semua dimensi kualitas pelayanan publik berpengaruh secara positif dan nyata atau signifikan pada taraf uji 5 %, kecuali dimensi berwujud yang tidak signifikan pada taraf uji 5 % namun signifikan pada taraf uji 10 %. Secara simultan atau bersama-sama, semua variabel bebas (dimensi-dimensi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, namun setelah dilakukan analisis dengan menggunakan metode Forward, ternyata hanya empat dimensi, yakni kehandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan, khususnya di kelurahan Kairagi Weru, kecamatan Paal Dua Kota Manado.

Muhammad Aldino Mokoginta, Florence Daicy J. Lengkong, Joyce J. Rares (2015). Yang berjudul "Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado". Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis, Dengan hasil dari penelitian ini adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sepenuhnya sesuai harapan dan keinginan masyarakat. Masalah yang ada hanya praktek pembayaran lebih dari tarif pelayanan publik yang sudah ditentukan. Selain itu akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya terwujud dengan baik dikarenakan belum dilakukan dengan baik pertanggung jawaban aparat pelayan dari setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat dan penerapan sanksi atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan public belum efektif dilaksanakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan publik di

Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, dengan kata lain pelaksanaan pelayanan publik yang ada belum berorientasi pada konsep pelayanan prima yang memberi kepuasan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan kualitas kerja pelayanan dalam kategori rendah. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan publik yang prima belum terwujud dalam pelaksanaan kerja para aparat pelayan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado dalam melayani urusan-urusan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan adalah hal yang tidak bisa dilepaskan dalam kehidupan sehari-hari manusia, karena dalam proses pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan yang namanya pelayana. Menurut hardianyansyah (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 yang lain."

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.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi

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

Zathaml yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011) dalam teorinya mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ini 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 terhadap kualitas tenaga kerja pendidik yang terjadi di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2012 : 224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam

melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Rendahnya kualitas dari pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Modayag disebabkan karena adanya beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti masih belum disiplinnya beberapa pegawai yang ada, dalam hal ini ketika pada saat jam istirahat kantor sudah selesai masih ada pegawai yang terlambat balik ke kantor, dan juga kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang belum ada , hal ini mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa panas, dan tidak tersedianya papan informasi, Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan informasi dan juga ruang tunggu pelayanan yang ber-AC

Kehandalan (*reliability*)

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan.

Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya beberapa orang saja . Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kecamatan

Modayag adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah.

Daya tanggap (*responsiveness*)

Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal di Kecamatan Modayag yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM baik itu jumlah maupun kualitasnya. Jumlah petugas pelayanan yang kurang serta minimnya kemampuan petugas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kecamatan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

a. Empati (*Empathy*)

Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedabedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut belum sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan.

PENUTUP

KESIMPULAN

1. Penilaian pelayanan publik di Kecamatan Modayag pada dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidaknyamanan tempat pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi atau mati, tidak tersedianya papan informasi, serta masih ada beberapa pegawai yang belum disiplin.
2. Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

- masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurang terampilnya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan misalnya penggunaan computer dan alat pencetak KTP.
3. Penilaian kualitas pelayanan di Kecamatan Modayag dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
 4. Penilaian kualitas pelayanan di Kecamatan Modayag dalam dimensi *assurance* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan.
 5. Penilaian kualitas pelayanan di Kecamatan Modayag dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas dari pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidakramahan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu kurangnya sikap empati dari petugas pelayanan yang tidak memberikan senyum, sapa dan salam ketika melakukan pelayanan. Petugas terkesan kurang peduli ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.
2. Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu peningkatan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan, serta saling bertukar informasi dan pengalaman dengan pegawai yang lebih terampil.
 3. Dimensi *empathy* (empati) yaitu meningkatkan keramahan kepada pengguna layanan. Pegawai di Kecamatan Tanjungsari sebaiknya lebih ramah dalam memberikan pelayanan, misalnya dengan tersenyum, menyapa dan memberikan salam. Kecamatan Modayag juga perlu membuat SOP terkait dengan keramahan yaitu senyum sapa dan memberikan salam agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang baik sehingga pengguna layanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
 4. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) harus tetap dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku agar bisa memberikan pelayanan yang baik dan masyarakat penerima layanan bisa merasa puas .
 5. Dimensi *Assurance* (Jaminan) para pegawai kecamatan harus terus menumbuhkan rasa komitmen yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawab mereka untuk memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada masyarakat agar masyarakat akan selalu merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan.

SARAN

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu perbaikan kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara perbaikan sarana dan prasarana seperti penataan ruang pelayanan, pengadaan pendingin ruangan ,agar pengguna layanan merasa nyaman dengan perubahan sarana dan prasarana tersebut.dan juga meningkatkan kedisiplinan Pegawai

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kowimbin, Y., Tulus, F., Kiyai, B. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik*

- Terhadap Kepuasan Masyarakat (Suatu Studi di Kelurahan Kairagi Weru Kecamatan Paal Dua Kota Manado)*. Universitas Sam Ratulangi, Langingi, E., Pangkey, M., Londa, V., 2018. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara*. Universitas Sam Ratulangi.
- Mokoginta, M., Lengkong, F., Rares, J. 2015. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado*. Universitas Sam Ratulangi.
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : cv alfabeta.
- Sumber lain :**
- Undang- undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik