

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pamenang

Habazoh, Fahmi Rasyid, Mani Festati Broto
Universitas Terbuka, Indonesia

*corresponding author: habazohm@gmail.com

ABSTRACT:

This research was motivated by the central government's program, namely the creation of e-KTP for all Indonesian citizens. As a form of public service, people want fast and satisfying services. Meanwhile, the reality of the services received by the community is far from what was expected, and the low quality of e-KTP services such as the manufacture of e-KTP for days and the inadequacy of the devices used in serving. This research uses a qualitative-descriptive method, intended to provide an overview and analyze community services at the Pamenang District Office. Data were collected through questionnaires and interviews. The results showed that the quality of public services at the Pamenang Subdistrict Office was still not optimal, which can be seen from the guarantee of uncertain settlement, inadequate facilities and infrastructure, lack of attention and good response from employees, lack of responsiveness of employees and lack of information provided to the community regarding service procedures. The employees have also not been consistent in implementing the Pamenang Sub-district Decree Number 11 of 2020 concerning Standard Operating Procedures which aims to realize quality services.

KEYWORDS: *Employee ability; quality of public services.*

ABSTRAK:

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh program pemerintah pusat yaitu pembuatan e-KTP untuk seluruh warga Negara Indonesia. Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Sedangkan realita pelayanan yang diterima masyarakat masih jauh dari yang diharapkan, dan rendahnya kualitas pelayanan e-KTP seperti pembuatan e-KTP yang berhari-hari dan belum memadainya perangkat yang digunakan dalam melayani. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif, dimaksudkan untuk memberi gambaran dan menganalisa pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Pamenang. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pamenang masih belum maksimal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai

yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Para pegawai juga belum konsisten dalam menerapkan Keputusan Camat Pamenang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

KATA KUNCI: *Kemampuan pegawai; kualitas pelayanan publik.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam mengelola tata kelola pemerintahan. Pelayanan publik secara garis besar dapat dipahami dengan segala bentuk pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta. Proses pelayanan publik merupakan hal yang penting dalam sebuah instansi pemerintah yang berhubungan dengan masyarakat. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah itu baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat berhasil pula (Susanto dkk, 2019).

OMBUDSMAN yang merupakan badan pengawasan pelayanan publik telah menerima laporan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.522 laporan reguler, 599 respon cepat, dan 123 merupakan investigasi atas prakarsa sendiri. Dari aspek laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi, terdapat tiga kategori pengaduan terbanyak. Yakni laporan atas penundaan berlarut sebesar 31.57% penyimpangan prosedur sebanyak 24.77% dan tidak memberikan layanan sebanyak 24.39%. Dalam hal ini masih terlihat bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik, akibatnya masih banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ada di pemerintahan (Rifai et al., 2020).

Kabupaten Merangin merupakan bagian Kabupaten di Provinsi Jambi, terbentuk dari pemekaran Kabupaten Sarolangun, Bangko, menjadi wilayah Kabupaten Merangin dan Kabupaten Sarolangun. Kebijakan desentralisasi kewenangan pemerintahan kabupaten/kota di tingkat kecamatan dalam konteks otonomi daerah merupakan suatu kebijakan strategis dalam



membangun suatu pemerintahan kecamatan yang mampu mengenali lebih dekat kebutuhan masyarakat serta pemberian pelayanan publik yang lebih efektif dan percepatan pembangunan (Kurniadi 2010).

Kecamatan Pamenang yang berpenduduk 32.277 jiwa (per Desember 2020) dan 9.719 kepala keluarga merupakan salah satu dari 24 Kecamatan yang ada di Kabupaten Merangin terdiri dari 13 Desa dan 1 Kelurahan. Dalam menjalankan fungsi pengkoordinasian administrasi pelayanan publik di Kecamatan Pamenang, terdapat beberapa jenis kegiatan pelayanan publik, diantaranya: a) Pelayanan terpadu Perekaman E-KTP, b) Pelayanan terpadu pembuatan KK, c) Pelayanan terpadu pembuatan rekomendasi izin mendirikan bangunan (IMB), d) Pelayanan terpadu penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM), e) Pelayanan terpadu penerbitan surat pengantar keterangan catatan kepolisian (SKCK), f) Pelayanan terpadu penerbitan pembuatan legalisir, g) Pelayanan terpadu pembuatan rekomendasi surat izin tempat usaha (SITU) kelas II, h) Pelayanan terpadu pembuatan rekomendasi surat izin tempat usaha (SITU) kelas III, i) Pelayanan terpadu penerbitan surat keterangan ahli waris, j) Pelayanan terpadu penerbitan surat pengantar izin keramaian, k) Pelayanan terpadu penerbitan surat pindah tempat/pindah penduduk, l) Penyelenggaraan administrasi surat masuk, m) Penyelenggaraan administrasi surat keluar, n) Pelayanan terpadu legalisir situ kelas III, o) Pelayanan terpadu surat keterangan bersih diri.

Ragam kegiatan pelayanan publik tersebut dapat menjadi ancaman (*treath*) yang dihadapi Kantor Kecamatan Pamenang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya; (1) kurangnya komitmen pemerintah kabupaten dalam mengalokasikan anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan baik secara kualitas maupun kuantitas, (2) kondisi infrastruktur jalan dan kendaraan (terutama di wilayah pedesaan) tidak memadai sehingga menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, (3) ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap birokrasi, (4) pemadaman listrik serta sinyal internet yang tidak stabil, dan (5) pemalsuan dokumen oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil analisis faktor internal dan eksternal yang telah dipaparkan sebelumnya, menerangkan bahwa selain memiliki keunggulan dan peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Kecamatan

Pamenang juga menghadapi berbagai kelemahan dan ancaman yang berpotensi menghambat proses pelayanan publik. Salah satu permasalahan yang merupakan ancaman dengan intensitas yang cukup tinggi dihadapi yaitu pemadaman listrik serta sinyal internet yang tidak stabil. Hal tersebut menjadi kendala yang sering menghambat proses pelayanan perekaman data e-KTP di Kantor Kecamatan Pamenang. Kondisi ini membuat banyak keluhan dari masyarakat (pengguna layanan) maupun petugas pelayanan karena proses perekaman data e-KTP tidak berjalan tepat waktu sesuai dengan batas waktu perekaman yang ditetapkan dalam standar pelayanan.

Hasil observasi dan wawancara juga ditemukan bahwa dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat pada dimensi “tangibles” dan “reliability” yaitu kurangnya prasarana seperti, komputer, internet, dan arus listrik yang sering mengalami gangguan. Selain itu juga disebabkan sumber daya manusia yang belum terampil menjalankan alat bantu proses pelayanan publik. Hal ini mengakibatkan terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh undang-undang (Hayat, 2017). Dimensi indikator pelayanan disederhanakan menjadi lima dimensi pokok yaitu: (1) Dimensi *tangible* (berwujud), berkaitan dengan penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan; (2) Dimensi *reliability* (kehandalan), berkaitan dengan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; (3) Dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan), berkaitan dengan merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas; (4) Dimensi *assurance* (jaminan), berkaitan



dengan pemberian jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pemberian jaminan biaya dalam pelayanan, pemberian jaminan legalitas dalam pelayanan, dan pemberian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan; dan (5) Dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator: 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 (Tjiptono, 2015).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif, penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran dan menganalisa berkaitan dengan pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Pamenang Kabupaten Merangin Provinsi Jambi, yang pada akhirnya dapat diperoleh gambaran kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Pamenang Kabupaten Merangin, Pamenang salah satu Kecamatan induk sebelum dilakukan pemekaran di Kabupaten Merangin yang terdiri dari 13 Desa dan 1 Kelurahan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor kecamatan Pamenang berdasarkan hasil penelitian sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kantor Kecamatan Pamenang telah berusaha melaksanakan proses pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Hal ini juga sesuai dengan

konsep yang disampaikan oleh Tjiptono dan Chandra (2007) yang menerangkan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Ada beberapa dimensi pelayanan yang berkualitas, *pertama*, dimensi *tangible* (bukti fisik). Berdasarkan hasil penelitian terhadap empat indikator dari aspek *tangible*, yaitu; fasilitas fisik, jumlah pegawai, penampilan pegawai, dan kenyamanan tempat dalam proses pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa belum terpenuhi sepenuhnya dengan baik, hal ini dikarenakan masih adanya kekurangan terutama pada aspek fasilitas fisik dan kenyamanan tempat dalam proses pelayanan, sehingga kedua indikator ini belum dapat dinyatakan sudah terpenuhi dengan baik. Hal ini sesuai dengan konsep Parasuraman dkk (2011) bahwa dimensi kualitas pelayanan dimensi *tangible* salah satu indikatornya adalah penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan sebagai suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang yang merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Selain itu, berpenampilan menarik sebagai salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak.

Terkait dengan indikator fasilitas fisik di kantor kecamatan Pamenang didapatkan hasil bahwa kondisi fasilitas di kantor tersebut belum sepenuhnya dapat memudahkan proses pelayanan pada pengguna layanan. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2006) bahwa salah satu ciri dari pelayanan publik yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan, serta didukung dengan kemajuan teknologi terkini.

Indikator berikutnya yaitu jumlah pegawai atau petugas pelayanan yang memberikan pelayanan di kantor kecamatan Pamenang secara kuantitas dari hasil penelitian didapatkan sudah sesuai atau berimbang dengan tugas-tugas pelayanan yang ada di kantor tersebut sehingga dapat melayani setiap jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh semua orang atau masyarakat yang datang. Hasil temuan ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir



(2006) bahwa salah satu ciri dari pelayanan publik yang baik adalah tersedianya jumlah karyawan yang memadai di mana setiap karyawan tersebut mampu melayani semua pengguna layanan secara cepat dan tepat.

Kemudian pada indikator kenyamanan tempat dalam proses pelayanan didapatkan bahwa pengguna layanan di kantor kecamatan Pamenang sudah merasakan kenyamanan selama proses pelayanan kantor tersebut. Hal ini dikarenakan kondisi ruangan pelayanan yang bersih dan sejuk yang didukung oleh AC. Namun, masih ada kekurangan yang disampaikan pengguna layanannya itu kondisi luas ruangan yang tidak memadai jika terjadi antrian yang panjang, yang membuat pengguna layanan harus antri hingga keluar ruangan kantor. Jika merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Rahmayanty (2010) bahwa salah satu unsur yang harus dipenuhi dalam standar pelayanan minimal yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, maka dapat dikatakan bahwa kondisi ruang pelayanan di kantor kecamatan Pamenang belum sesuai dengan standar pelayanan.

Kedua, dimensi *reliability* (keandalan). Berdasarkan hasil penelitian pada 5 indikator dari dimensi *reliability* yaitu; kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kecermatan pegawai dalam memberikan layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan melalui penggunaan fasilitas dan sarana komunikasi. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kelima indikator tersebut sudah terpenuhi, meskipun masih ada kekurangan terkait ketepatan waktu pelayanan seperti pelayanan perekaman data e-KTP. Hal ini dikarenakan adanya kendala seperti seringnya pemadaman listrik dan jaringan internet yang tidak stabil sehingga membuat proses pelayanan melewati batas waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan.

Adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan tersebut dapat dinyatakan telah memenuhi salah satu asas pelayanan menurut Mahmudi (2005) yaitu asas transparansi, pelayanan publik yang diberikan harus bersifat mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Selain itu, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan mengindikasikan telah terpenuhinya salah satu prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 yaitu prinsip kesederhanaan,

dimana prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Terkait dengan hasil penelitian pada indikator ketepatan waktu pelayanan dapatkan bahwa petugas pelayanan di kantor kecamatan Pamenang sudah berusaha memberikan pelayanan yang tepat waktu, sesuai dengan batas waktu pelayanan dalam seminar pelayanan yang ditetapkan. Namun untuk pelayanan e-KTP sendiri, terkadang pelayanan tidak bisa berjalan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan adanya kendala seperti terjadinya pemadaman listrik dan jaringan internet yang tidak stabil, sehingga proses pelayanan melewati batas waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan. Menurut MENPAN No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 yaitu kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Indikator berikutnya yaitu kecermatan pegawai dalam memberikan layanan didapatkan hasil bahwa pegawai atau petugas pelayanan di kantor kecamatan Pamenang sudah cermat dan teliti dalam melakukan proses pelayanan. Hal ini berdasarkan observasi pada kegiatan pelayanan, petugas pelayanan secara cermat melakukan pengecekan pada syarat-syarat yang diajukan oleh pengguna layanan. Adanya kecermatan pegawai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan Pamenang sudah efektif sesuai dengan konsep pelayanan efektif. Menurut Kasmir (2006) yaitu kemampuan melayani secara cepat dan tepat adalah tidak adanya kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Hasil temuan ini juga mengindikasikan terpenuhinya salah satu prinsip pelayanan public menurut MENPAN No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 yaitu akurasi yang menunjukkan produk pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Hasil temuan berikutnya pada indikator memiliki standar pelayanan jelas menunjukkan bahwa kantor kecamatan Pamenang telah memiliki standar pelayanan sebagaimana yang tercantum dalam Keputusan Camat Pemenang Nomor 11 tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan hasil dokumentasi dan pengamatan pada lembar standar pelayanan kantor kecamatan Pamenang ditemukan bahwa unsur-unsur di dalam standar pelayanan tersebut telah



sesuai dengan unsur-unsur dalam standar pelayanan menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Rahmayanty (2010) menjelaskan unsur standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: (1) prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, (2) waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, (3) biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, (4) hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (5) penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, dan (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Indikator terakhir yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan layanan melalui penggunaan fasilitas dan sarana komunikasi didapatkan bahwa kemampuan pegawai atau petugas pelayanan sudah baik dalam menggunakan fasilitas dan sarana komunikasi di kantor kecamatan Pamenang, sehingga semua pengguna layanan dapat dilayani dengan baik. Hasil temuan ini sesuai dengan teori dari Kasmir (2006) yang menunjukkan salah satu ciri dari pelayanan yang baik adalah adanya petugas pelayanan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Ketiga, dimensi *responsivness* (daya tanggap). Berdasarkan hasil penelitian pada 3 indikator dari dimensi daya tanggap pegawai atau petugas pelayanan di kantor kecamatan Pamenang, yaitu; respon pegawai terhadap pengguna layanan, respon keluhan pengguna layanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas masalah atau keluhan dari pengguna layanan, menunjukkan bahwa secara keseluruhan ketiga indikator tersebut sudah terpenuhi dengan baik.

Hasil penelitian pada indikator respon pegawai terhadap pengguna layanan menunjukkan bahwa pegawai atau petugas pelayanan di kantor kecamatan Pamenang sudah memberikan respon yang baik dan cepat serta tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan di kantor tersebut. Menurut Kasmir (2006) yaitu memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan pengguna layanan, mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan berusaha memahami kebutuhan pengguna layanan.

Pada indikator respon keluhan pengguna layanan menunjukkan bahwa pegawai atau petugas pelayanan di kantor kecamatan pemenang sudah memiliki kemampuan yang baik dalam merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan di kantor tersebut. Menurut Kasmir (2006), petugas pelayanan mampu bertanggungjawab melayani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan, serta mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dari awal hingga selesai.

Hasil penelitian pada indikator yang terakhir yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas masalah atau keluhan dari pengguna layanan, menunjukkan bahwa pegawai atau petugas pelayanan di kantor kecamatan Pamenang sudah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan solusi atas masalah atau keluhan yang dialami pengguna layanan di kantor tersebut. Menurut Kasmir (2006), solusi yang diberikan oleh petugas pelayanan menandakan bahwa petugas tersebut sudah berusaha memahami dan bertanggung jawab penuh pada kebutuhan atau masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan.

Keempat, dimensi *assurance* (jaminan). Berdasarkan hasil penelitian pada dua indikator dari dimensi jaminan yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan biaya dalam pelayanan, secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kedua indikator tersebut sudah terpenuhi dengan baik. Hal ini dapat dimaknai bahwa pelayanan di kantor kecamatan Pamenang sudah sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor tersebut, terutama dari segi hal kejelasan waktu dan biaya dalam pelayanan.

Hasil penelitian pada indikator jaminan tepat waktu dalam pelayanan menunjukkan bahwa pegawai atau petugas pelayanan di kantor kecamatan pemenang sudah memberikan jaminan berupa kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan kepada pengguna layanan, jaminan ketepatan waktu yang disampaikan oleh petugas pelayanan sudah sesuai dengan batas waktu yang terdapat dalam standar pelayanan. Rahmayanty (2010) mengemukakan bahwa salah satu syarat dari pelayanan publik yang baik adalah adanya kejelasan terkait dengan waktu pelayanan sejak saat pengajuan permohonan dari pengguna layanan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk



pengaduan. Menurut MENPAN No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 yaitu ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik harus diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Terkait dengan indikator jaminan biaya dalam pelayanan, didapatkan bahwa pegawai atau petugas pelayanan di kantor kecamatan Pamenang sudah memberikan jaminan berupa kepastian terkait dengan biaya dalam setiap jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat di kantor tersebut. Menurut MENPAN No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 yaitu kejelasan terkait dengan rincian biaya pelayanan public serta tata cara pembayarannya.

Kelima, dimensi empati. Berdasarkan hasil penelitian pada 3 indikator dari dimensi empati yaitu; mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, serta tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan, secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa ketiga indikator tersebut telah terpenuhi dengan baik. Hal ini ditandai dengan adanya keramahan serta kesopanan yang ditunjukkan petugas dalam melayani pengguna layanan, sikap yang tidak diskriminatif, serta mendahulukan kepentingan pengguna layanan dibandingkan kepentingan pribadi.

Hasil penelitian pada indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan menunjukkan bahwa pegawai (petugas pelayanan) di Kantor Kecamatan Pamenang sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan terkait pelayanan yang mereka butuhkan di kantor tersebut. Hasil temuan ini sesuai dengan pernyataan Ratminto dan Winarsih (2007) bahwa agar dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan, maka petugas pelayanan harus memperhatikan dan mendahulukan kebutuhan atau kepentingan pengguna layanan tersebut, dibandingkan kepentingan dari pemberi layanan itu sendiri.

Indikator berikutnya yaitu melayani dengan sikap ramah dan sopan santun didapatkan hasil temuan bahwa pegawai (petugas pelayanan) di Kantor Kecamatan Pamenang sudah menunjukkan sikap yang ramah serta sopan dan santun ketika melayani pengguna layanan di kantor tersebut. Pernyataan Kasmir (2006) bahwa agar pengguna layanan merasakan kenyamanan dan rasa senang ketika mendapatkan pelayanan, salah satunya adalah petugas pelayanan harus menunjukkan kesopanan dan keramahan ketika melayani pengguna layanan.

Terkait dengan indikator pelayanan yang tidak diskriminatif didapatkan hasil bahwa pegawai (petugas pelayanan) di Kantor Kecamatan Pamenang tidak membedakan atau sudah bersikap adil dalam melayani semua pengguna layanan tanpa memandang status atau latar belakang dari pengguna layanan tersebut. Menurut Mahmudi (2005) yaitu asas kesamaan hak, pemberi layanan tidak menunjukkan perilaku yang diskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi ketika memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Selain itu, hasil temuan ini juga mengindikasikan telah terpenuhinya salah satu prinsip pelayanan publik sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/7/2003, yaitu keadilan mendapatkan pelayanan yang tidak membedakan status yang dilayani.

SIMPULAN

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui keputusan-keputusan, tetapi melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan melalui diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan. Penilaian kinerja pelayanan publik juga tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan para pengguna jasa seperti kepuasan para pengguna jasa.

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pamenang Kabupaten Merangin berdasarkan dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (andal), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/kepastian), *emphaty* (empati) belum dapat dilaksanakan secara optimal. Hal ini ditandai dengan masih ditemukannya inkonsistensi dalam penerapan Keputusan Camat Pamenang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Peneliti menyarankan agar Pemerintah Kecamatan Pamenang dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai, menambah sarana dan prasarana, serta memperjelas informasi mengenai prosedur pelayanan.



REFERENSI

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Camat Pamenang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur.
- Kurniadi, B.D. (2010). "Pengaturan Kecamatan di Indonesia Pasca desentralisasi." *Laporan Hasil Penelitian*. Pusat Studi Ekonomi dan Kebijakan Publik UGM dan Bappeda Kutai Kertanegara. Yogyakarta.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (T. R. Rohidi (trans.); 3rd ed.). Jakarta: UI Press.
- Mulyono, D. (2017). "Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan." *Jurnal Mozaik*, 9(2).
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Klau, L. (2016). "Faktor-Faktor yang Menghambat Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Ngada." *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (2011). "A Conceptual Model of Service Quality And Its Implication For Future Research." *Journal of Marketing*, 49(1).
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.

- Sari, Y., Chotib, H. M., Susanto, J., Anggrain, Z., & Sunaryo, J. (2022). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Bungo dan Kabupaten Bungo. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 9(1).
- Syafruddin, T. (2018). "Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu." *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1).
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2007). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

