

KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PADA KANTOR KECAMATAN PUDAK KABUPATEN PONOROGO

Oleh
Nanang Arifianto

Abstrak

Masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik dari ASN di Kecamatan Puduk sering mendapat pelayanan yang kurang memadai. Masyarakat bertanya terlebih dahulu atau harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap disebabkan tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur dan biaya pelayanan.

Kata kunci: bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati

Pendahuluan

Pelayanan publik timbul karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat. Pelayanan merupakan proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hak untuk mendapatkan pelayanan berlaku universal terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan yang baik, mudah, cepat, sederhana, lancar dan tidak berbelit-belit. Salah satu pihak yang berkewajiban untuk melakukan pelayanan terhadap kepentingan publik adalah organisasi publik. Aparat pemerintah dalam hal ini aparatur kecamatan sebagai organisasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggung jawab bersama antar pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi aparatur pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian penting dalam organisasi sektor publik dan pemerintahan. Berbagai metode dan bentuk manajemen sektor publik dan pemerintahan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, apalagi dalam menghadapi era globalisasi persaingan yang semakin ketat diperlukan regulasi yang sesuai dengan perkembangan yang terjadi yang mendorong kearah efektivitas dan efisiensi, oleh karenanya aparatur pemerintah harus tanggap terhadap perkembangan yang terjadi di masyarakat.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan tentunya mengharapkan pelayanan yang baik. Karena pelayanan umum menjadi prioritas utama, maka hal yang juga penting adalah Aparatur Sipil Negara yang berfungsi sebagai pemberi pelayanan, dalam hal ini aparatur harus menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat (*public servant*). Dengan kata lain manusia menjadi penentu utama dalam pelaksanaan pelayanan.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan mutu kinerja suatu instansi pemerintah maupun swasta. Kualitas pelayanan memiliki faktor penting dalam upaya peningkatan mutu kinerja suatu instansi karena berhubungan langsung dengan kepuasan publik. Dalam hal ini suatu instansi harus pintar-pintar menarik dan memperlakukan para warganya agar pelayanan yang diberikan tampak berbeda dari instansi lain sehingga para warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menjadi abdi masyarakat yang baik, setidaknya sebagai ASN harus memiliki moral dan kemampuan yang baik. Agar pelayanan kepada masyarakat dan fungsi sebagai *public servant* bisa berjalan baik diperlukan pemahaman yang benar mengenai hakekat pelayanan umum dan pengertian mengenai abdi masyarakat (*public servant*). Semakin baik persepsi ASN akan tugas mereka sebagai pelayan masyarakat, akan semakin baik pula penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat.

Kenyataan lain di lapangan, sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu warga Kecamatan Puduk, bahwa ASN di Kantor Kecamatan Puduk masih melakukan sikap pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan juga kurang ramah terhadap masyarakat. Fenomena yang ada, menunjukkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan seringkali kurang langsung di respon. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk

meminta pelayanan, tidak jarang pula warga harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur dan biaya pelayanan.

Dalam konteksnya Aparatur Sipil Negara adalah pelaku administrasi oleh karena itu tugas dan kewajibannya melayani masyarakat dengan didasari tanggung jawab sebagai abdi masyarakat. Kaitan munculnya Otonomi Daerah seperti saat ini, peran aparatur lembaga pemerintahan di daerah kecamatan menjadi menarik untuk dapat dikaji tugasnya dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dirumuskan permasalahan yang akan dibahas yaitu: “Bagaimana kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Puduk Kabupaten Ponorogo?”

Tinjauan Pustaka

Landasan Teori

Kualitas adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai kepuasan pelanggan yang meliputi produk, jasa, manusia, dan lingkungan dengan memenuhi berbagai spesifikasi dari berbagai segi agar sesuai dengan yang diharapkan pelanggan”.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara

dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayan yang terkait pelayanan publik.

Pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan menggunakan instrument pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsi, 2007 : 182-183) ada sepuluh indikator kualitas pelayanan publik, yaitu :

- 1) Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misal credit card dari mika).
- 2) Reliability, mencakup 2 hal pokok yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 3) Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 4) Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 5) Access, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain-lain.
- 6) Courtesy, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian tulus, dan keramahan yang dimiliki para contact personel (seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain).
- 7) Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 8) Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, contact personel dan interaksi dengan pelanggan.
- 9) Security, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (financial security) dan kerahasiaan (confidentiality).
- 10) Understanding/Knowing the Customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dijelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu *tangible* (terlihat/terjemah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. *Responsiveness* (tanggap, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan (Hardiyansyah, 2011 : 41-42).

Sepuluh indikator kualitas pelayanan publik tersebut, dapat

dirangkum menjadi 5 dimensi pokok, yaitu :

- 1) Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Kehandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko/keragu-raguan.
- 5) Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami para pelanggan (Ratminto dan Winarsi, 2007 : 175).

Masing-masing dimensi kualitas pelayanan publik tersebut, menurut Hardiyansyah (2011 : 46) memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi *reliability* (kehendalan), terdiri atas indikator:

1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan

2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator:

1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

2) Petugas melayani dengan sikap ramah

3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hubungan antara pemerintah Kecamatan dengan masyarakat merupakan hubungan yang saling ketergantungan. Pemerintah berperan dalam mengatur dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Peran pemerintah kecamatan Pudak tersebut akan menciptakan ketertiban dan ketentraman masyarakat yang membutuhkan pelayanan, terutama pelayanan administrasi kependudukan.

Peran dan fungsi pemerintah kecamatan Pudak dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks, mulai dari hal yang bersifat pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo dilaksanakan pada hari Senin sampai Kamis dari jam 07.00 sampai jam 15.30 WIB. dan hari Jumat dari jam 06.30 sampai jam 11.00 WIB.

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo memberi pelayanan semaksimal mungkin dengan harapan masyarakat yang menerima layanan ini dapat terpuaskan. Pegawai Kantor Kecamatan Pudak berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Pengukuran kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan seringkali ditukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik administrasi kependudukan memang menjadi tanggungjawab pemerintah. Dengan demikian salah satu ukuran kualitas pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik administrasi kependudukan. Demikian juga dengan organisasi swasta, kualitas pelayanan publik sering dilihat sebagai kinerja organisasi tersebut karena organisasi menjalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik tentu kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan dianggap berhasil, maka kualitas pelayanannya pun dilihat baik.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan pegawai kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dapat diukur dari 5 indikator yang menjadi ukuran kualitas pelayanan, indikator tersebut antara lain:

- a. *Tangibles* (bukti langsung)
Tangibel (bukti langsung) merupakan tersedianya sarana dan prasarana berupa fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas penunjang lain yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Pudak.
- b. *Reliability* (kehandalan)
Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan pegawai Kantor Kecamatan Pudak dalam memberikan pelayanan yaitu dengan prosedur dan proses pelayanan yang mudah dan sederhana sehingga akan tercapai efisiensi pelaksanaan pelayanan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
Responsiveness (daya tanggap) merupakan kerelaan pegawai Kantor Kecamatan Pudak untuk membantu para pengguna jasa pelayanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan terbuka pada semua pengguna jasa pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan)
Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan, ketrampilan dan kecakapan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kecamatan Pudak dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa pelayanan.
- e. *Empaty* (empati)
Empaty (empati) merupakan kemampuan pegawai Kantor Kecamatan Pudak dalam memberikan perlakuan atau perhatian yang tulus. Individu/pribadi yang diberikan kepada pemohon administrasi kependudukan untuk memahami dan merasakan masalah yang dihadapinya.

Pembahasan

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pudak di tinjau segi gedung, peralatan pegawai, penampilan pegawai dalam melayani, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dan fasilitas-fasilitas lainnya seperti ruang tunggu, keadaan ruangan, tempat parkir terlihat cukup baik. Namun ada sebagian dimensi bukti langsung yang belum memberikan kepuasan bagi warga sebagai pengguna jasa. Dari sekian bukti langsung di kantor Kecamatan Pudak yang belum memberikan kepuasan kepada warga, antara lain berupa: penampilan biasa-biasa saja, dan sambil merokok.

Fasilitas berupa tempat duduk, pada waktu-waktu tertentu dirasa masih kurang. Masih banyak warga yang mengantri dengan berdiri karena kehabisan tempat duduk. Di samping tempat duduk antrian, faktor kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga juga belum memberikan kepuasan. Masih ada pegawai yang bersikap tidak disiplin. Pegawai tidak menghiraukan antrian, warga yang sudah dikenal lebih didahulukan untuk dilayani daripada warga yang belum dikenal, walaupun sudah mengantri. Pelayanan publik diatas tidak sesuai dengan apa yang dinyatakan H.A.S Moenir (1992 : 88-127) bahwa diperlukan adanya dukungan sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan pegawai Kecamatan Pudak dalam memberikan pelayanan

kepada warga dapat diketahui dari beberapa faktor. Faktor-faktor kehandalan tersebut antara lain: faktor kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan, faktor standar pelayanan, faktor kemampuan pegawai menggunakan alat bantu, dan faktor keahlian pegawai menggunakan alat bantu.

Ditinjau dari faktor kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan, menunjukkan pegawai sudah cukup cermat. Namun tidak semuanya, masih ada oknum pegawai yang kurang cermat dalam melakukan tugasnya. Sementara dari faktor standar pelayanan di kantor Kecamatan Pudak sudah terlihat baik. Dalam hal kemampuan dan kemahiran penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, belum memberikan kepuasan kepada pemohon. Masih ada beberapa pegawai yang belum begitu paham maupun mahir cara mengoperasikan program komputer.

Adanya kurang pahaman maupun kurang mahiran pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut menjadikan proses pelayanan menjadi lebih lama, sehingga kualitas pelayanan menjadi menurun. Hal ini sesuai yang diungkapkan Moenir (1992) bahwa mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memuaskan masyarakat tidaklah mudah. Banyak faktor yang mempengaruhi terwujudnya pelayanan yang berkualitas, salah satunya adalah faktor kemampuan keterampilan. Kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan

sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pegawai Kecamatan Pudak dalam melayani masyarakat dapat diukur dari faktor merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, melakukan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan kesediaan merespon semua keluhan pelanggan.

Dalam hal pemberian respon kepada pemohon pelayanan, tidak setiap pemohon direspon dengan baik oleh pegawai. Ada beberapa oknum yang belum mampu merespon setiap pemohon dengan baik. Respon baik kebanyakan ditunjukkan kepada pemohon yang mempunyai kolega atau mempunyai hubungan baik dengan pegawai. Walaupun hanya sebagian kecil pegawai yang tidak merespon baik pada setiap pemohon, namun hal tersebut menjadikan kesan yang negatif bagi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pudak.

Daya tanggap pegawai dari segi kecepatan dalam memberikan pelayanan juga belum menunjukkan kualitas yang baik. Sementara dari faktor ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan pegawai menunjukkan kualitas yang baik. Waktu yang dibutuhkan dalam

proses pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Meskipun ada keterlambatan waktu, seperti dalam pembuatan KTP, hal tersebut tidak serta merta kesalahan pegawai kecamatan. Karena KTP ataupun KK pada dasarnya dilakukan di Catatan Sipil, kantor Kecamatan hanya sebagai perantara.

Pegawai Kecamatan Pudak tergolong cermat dalam memberikan pelayanan. Kecermatan pegawai tersebut terbukti dari data yang sudah jadi tidak ada kesalahan. Begitu juga dalam hal respon keluhan masyarakat. Pegawai menunjukkan respon yang baik, terbukti semua keluhan diterima dan disediakan ruang masyarakat yang tidak puas atas pelayanan yang diterimanya. Daya Tanggap ASN dalam melayani timbul melalui aturan yang harus dijalankan dan kesadaran masing-masing pribadi. Menurut Moenir (1992) Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik

4. *Assurance* (Jaminan)

Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pudak dalam dimensi jaminan dapat diukur dari pegawai memberikan jaminan tepat waktu, pegawai memberikan jaminan biaya, pegawai memberikan jaminan legalitas, dan pegawai memberikan jaminan kepastian biaya. Dari faktor pemberian jaminan tepat waktu, pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat terlihat tidak memberikan jaminan tepat waktu, yang sering terjadi

adalah waktunya molor, sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa merasa kurang puas atas pelayanan yang diterimanya.

Faktor pemberian jaminan biaya dan pemberian jaminan legalitas, Pegawai Kecamatan Pudak telah melakukannya dengan baik. Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memungut biaya sedikitpun atau gratis. Begitu juga dengan pemberian jaminan legalitas, bahwa pihak pegawai Kantor Kecamatan selalu memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sinambela (2006:6) bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima dan salah satunya lahir dari Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. *Empathy* (Empati)

Empati pegawai Kantor Kecamatan Pudak dalam memberikan pelayanan kepada publik dapat dilihat dari beberapa faktor. Faktor-faktor dalam dimensi empati, antara lain: mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pegawai Kecamatan Pudak menunjukkan empati dalam melakukan tugasnya, yakni senantiasa mendahulukan kepentingan pemohon, asalkan syarat-syaratnya sudah lengkap.

Begitu juga dalam hal menghargai pemohon, pegawai Kecamatan Pudak dalam melayani senantiasa menghargai setiap pelanggan. Warga yang meminta bantuan pegawai, pegawai siap dan bersedia membantunya.

Pegawai Kecamatan Pudak dalam melayani warga masyarakat juga menunjukkan sikap yang sopan, walaupun ramah tamahnya kurang. Keramahan pegawai dalam melayani, belum sepenuhnya ditunjukkan oleh semua pegawai. Masih ada pegawai yang menunjukkan sikap tidak ramah saat memberikan pelayanan, terkadang mengeluarkan kata yang terkesan membentak. Di samping itu, juga ada pegawai Kecamatan Pudak dalam melayani warga masyarakat yang diskriminatif, bagi pemohon yang sudah dikenal atau sama-sama pegawai lebih didahulukan pelayanannya. Sikap yang demikian berarti kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai Kecamatan Pudak tidak memberikan kepuasan kepada pemohon, sebagaimana pernyataan dari H.A.S Moenir (1992 : 184) bahwa ada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada: (1) Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan sehingga terjadi pengurangan hak); (2) Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia; dan (3) Kurang disiplin para petugas terhadap jadwal atau waktu yang ditentukan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Pudak yang telah dilakukan pada pembahasan sebelumnya, maka peneliti berkesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pudak dapat dilihat dari lima dimensi. Kelima dimensi tersebut, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Kualitas pelayanan pegawai kantor Kecamatan Pudak dilihat dari dimensi bukti langsung menunjukkan belum sepenuhnya memberikan kepuasan bagi warga sebagai pengguna jasa. Sarana dan prasarana seperti tempat duduk antrian masih kurang dan juga penampilan pegawai yang terkesan biasa-biasa saja, bahkan ada juga pegawai yang sambil merokok di depan komputer. Pada hari-hari tertentu masih banyak warga yang tidak mendapatkan tempat duduk saat mengantri. Di samping tempat duduk antrian, faktor kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga juga belum memberikan kepuasan. Masih ada pegawai yang bersikap tidak disiplin dalam memberikan pelayanan kepada publik.

2. Kehandalan (*reliability*)

Kualitas pelayanan pegawai kantor Kecamatan Pudak ditinjau dari dimensi kehandalan sudah terlihat baik. Namun masih ada

beberapa bagian yang harus ditingkatkan lagi, yakni dalam hal kemampuan dan kemahiran penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. Salah satunya adalah mengoperasikan program komputer dan peralatan pendukungnya.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pudak dari segi daya tanggap, belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Dimana dalam hal pemberian respon kepada pemohon pelayanan, tidak setiap pemohon direspon dengan baik oleh pegawai. Ada beberapa oknum yang belum mampu merespon setiap pemohon dengan baik. Respon baik kebanyakan ditunjukkan kepada pemohon yang mempunyai kolega atau mempunyai hubungan baik dengan pegawai.

4. Jaminan (*Assurance*)

Ditinjau dari dimensi jaminan, pegawai Kantor Kecamatan Pudak menunjukkan pelayanan yang baik. Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memungut biaya sedikitpun atau gratis. Begitu juga dengan pemberian jaminan legalitas, bahwa pihak pegawai Kantor Kecamatan selalu memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Kualitas pelayanan pegawai Kecamatan Pudak, ditinjau dari dimensi empati menunjukkan kualitas pelayanan cukup baik. Dalam melakukan tugasnya, pegawai mendahulukan kepentingan

pemohon, asalkan syarat-syaratnya sudah lengkap. Pegawai juga menghargai setiap pelanggan, pegawai bersedia membantu pelanggan yang meminta bantuannya. Pegawai Kecamatan Puduk dalam melayani warga masyarakat juga menunjukkan sikap yang sopan. Namun demikian masih ada beberapa faktor empati yang belum dilakukan pegawai dengan baik, yaitu keramah tamahan dan perilaku diskriminatif. Bagi pemohon yang sudah dikenal atau sama-sama pegawai lebih didahulukan pelayanannya.

Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang akan peneliti sampaikan, sehubungan dengan tugas Aparatur Kecamatan Puduk dalam memberikan pelayanan, maka aparaturnya hendaknya melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Penampilan pegawai hendaknya diperhatikan, jangan hanya asal-asalan saja, lebih-lebih melayani sambil merokok. Selain itu harus lebih disiplin, jangan sampai warga harus menunggu lama untuk memperoleh pelayanan.
2. Aparatur Kecamatan yang belum mahir atau terampil dalam menggunakan alat bantu, seperti komputer hendaknya diberikan pendidikan atau pelatihan tersendiri agar mampu dan terampil mengoperasikan komputer dan peralatan pendukungnya.
3. Aparatur Kecamatan harus adil dan tidak diskriminatif terhadap warganya dalam memberikan pelayanan.
4. Dalam proses pelayanan masyarakat, aparaturnya harus lebih tanggap serta meningkatkan SDM yang terampil, sehingga pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan secara efektif dan efisien.
5. Dalam melakukan tugasnya sebagai pelayanan publik, para pegawai Kecamatan hendaknya senantiasa mendahulukan kepentingan pemohon.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Astuti, Fajar Fitri, *Kualitas Pelayanan Kantor Pengendalian Dampak Lingkungan Kota Magelang*, Skripsi FISIP UNS, 2001. Tidak dipublikasikan.
- Atep, Barata., *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia, Jakarta, 2003.
- Boediono, B, *Pelayanan Prima Perpajakan Pajak*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003.
- Hamid, Abdul dan A. Kadir Djaelani, *Pedoman Pengembangan Administrasi, dan Supervisi Pendidikan*, Depag RI Dirjen Bimbaga Islam DITMAPENDA, Jakarta, 2003.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi, Indikator*

- dan Implementasi, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Ibrahim, Budi, *Total Quality Management*, Djambatan, Jakarta, 2000.
- Ihsanuddin, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir". *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 2, 2014, artikel 9*.
- J, Afrial Rozy. "Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei-Agustus 2009, hlm. 87-95, Volume 16, Nomor 2*.
- Lovelock, Christopher., 1994. *Product Plus : How Product Service Competitive Advantage*, Mc Graw Hill, New York.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber tentang Metode-metode Baru)*. UIP, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
- Moleong, J Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2013.
- Mouw, Erland. "Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Sebuah Kajian Teoritis", *Jurnal UNIERA*, Agustus 2013, Volume 2 Nomor 2.
- Nasution, M.N, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.
- Nawawi dan Martini, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1992.
- Nurcholis, Hanif. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, PT. Grasindo, Jakarta, 2005.
- Purwodarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 1990.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsi, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007.
- Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Gramedia, Jakarta, 1999.
- Saiful, *Psikologi Belajar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008.
- Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung, 2007.
- Suryanto, Wahyu. "Kualitas Pelayanan Perijinan Dalam Pembuatan Ijin Usaha Perdagangan (IUP) di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Pemerintah Kota Surakarta". *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta*. 2010.
- Syafie, Inu Kencana, *Kemimpinan Pemerintahan Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2003.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2000.
- Widodo, *Psikologi Belajar*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005.

Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta, 2004.

Sumber lain :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik.

Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Keputusan Bupati Ponorogo Nomor 84 Tahun 2016 tanggal 19 Desember 2016, tentang Struktur Organisasi Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Ponorogo.

Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 84 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Dinas Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.