

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo

Yunita Sari^{a,1,*}, H.M.Chotib^{b,2}, Joko Susanto^{c,3}, Zepa Anggraini^{d,4}, Joko Sunaryo^{e,5}

^{a,b,c,d,e}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio, Muara Bungo, Jambi

Jalan Setih Setio Muara Bungo No. 05, Pasir Putih, Rimbo Tengah, Kabupaten Bungo, Jambi 37211

¹yunitasrr@gmail.com; ²mh.chotib@gmail.com; ³jokosusantoo251@gmail.com; ⁴zepaanggraini@gmail.com;

⁵jokonaryo21@gmail.com

*corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

The quality of public services is an effort to fulfill everything related to production, services, people, processes, the environment and the needs and desires of consumers in the form of goods and services that are expected to meet the expectations and satisfaction of the community as customers. The purpose of this research is to determine the quality of public services, obstacles, and efforts at the Bungo Dani District Office, Bungo Regency. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. Research data collection techniques with observation, interviews, and documentation with informants totaling 15 people. The results showed that the quality of public services at the Bungo Dani District Office, Bungo Regency, had been applied to the dimensions of Reliability, Responsiveness, and Assurance. However, on the Tangible and Empathy dimensions, there are still indicators that have not been implemented, including the inconvenience of the service place including incomplete facilities and infrastructure and the unfriendliness of the employees in the service process. The inhibiting factors for the implementation of public services at the Bungo Dani District Office are internal and external factors. The internal factor is that the Camat is rarely available in the morning when the community is doing services and asks for legality or the initials of the Bungo Dani Camat. External factors, that is, people who do not carry the PBB payment sign when they want to perform services at the Bungo Dani District Office. Efforts are being made to overcome obstacles to the quality of public services at the Bungo Dani District Office by informing people who are in the process of serving with the Camat in the future to come to the Bungo Dani District Office during the day or from 10.00 am, because if it is too early the Camat there is still work to be done. Make notes at the service counter and borrow PBB from close relatives or have a clear reason if the community does not bring PBB.

Keywords

Quality, Public Service, Bungo Dani . District

PENDAHULUAN

Indonesia adalah suatu pemerintahan demokrasi yang mempunyai sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pada Alinea ke 4 (empat) dalam pembukaan Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ada 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Sama seperti pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak – hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil mampu memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas mampu memenuhi standar pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan biasanya digunakan sebagai panduan dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak khususnya birokrasi pemerintah di Indonesia. Pelayanan pada dasarnya untuk memberikan masyarakat dengan pelayanan yang terbaik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Birokrasi Negara Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Dalam hal ini, jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

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 tidak menutup kemungkinan pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan berhasil (Susanto,J. 2019). Pelayanan yang baik kepada pengguna layanan harus didukung oleh pegawai – pegawai yang handal, berkompeten, maupun memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima atau disebut dengan pelayanan terbaik yang memenuhi standar pelayanan.

Berdasarkan Undang – undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang OMBUDSMAN Republik Indonesia menyatakan bahwa pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintah.

Pada saat ini OMBUDSMAN 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).

Pada dasarnya kualitas pelayanan di Kecamatan Bungo Dani berpedoman dengan Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo. Hal ini tercantum pada Keputusan Camat Bungo Dani Nomor 20.1 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat harus ada sinkronisasi antara hak, kewajiban, kewenangan serta tanggungjawab dari seluruh pihak yang terkait dibidang pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang baik, transparan, responsible, beretika dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Dengan demikian, Kantor Kecamatan Bungo Dani merupakan suatu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Keputusan Camat Bungo Dani Nomor 20.1 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan bahwa Kantor Kecamatan Bungo Dani mempunyai 13 (tiga belas) pelayanan publik yang tercantum pada Standar Pelayanan Publik Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo, seperti yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 1
Jenis – Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Bungo Dani
Kabupaten Bungo

No	Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan
1.	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	1 (satu) Hari
2.	Pelayanan Permohonan Kartu Keluarga (KK)	
3.	Pelayanan Surat Pindah Datang	
4.	Pelayanan Surat Pindah Keluar	
5.	Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	
6.	Pelayanan Dispensasi Nikah	
7.	Pelayanan Legalisasi Surat Permohonan Ahli Waris	
8.	Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	
9.	Pelayanan Rekomendasi SITU/SIUP	
10.	Pelayanan Rekomendasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	
11.	Pelayanan Rekomendasi SIUMK (Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil)	
12.	Pelayanan Rekomendasi Izin Keramaian	
13.	Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD)	

Sumber : Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo, Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas, semua jenis layanan yang ada di Kantor Kecamatan Bungo Dani mempunyai waktu pelayanan satu hari. Pada dasarnya, jenis pelayanan yang sering peneliti jumpai pada saat penelitian yaitu, Pelayanan Permohonan Kartu Keluarga (KK), Pelayanan Dispensasi Nikah, Pelayanan Legalisasi Surat Permohonan Ahli Waris, Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan Pelayanan Rekomendasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).

Berdasarkan observasi awal penelitian, bahwa ditemukan beberapa permasalahan yaitu: Mengenai sarana dan prasarana serta kenyamanan yang dirasakan masyarakat masih belum terpenuhi. Misalnya kurangnya alat pendingin ruangan serta kursi tunggu. Mengenai keramahan pegawai di Kantor Kecamatan Bungo Dani kepada masyarakat yang berurusan. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika ada beberapa pegawai yang tidak memberikan senyum kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Kecamatan Bungo Dani, beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis memandang perlu untuk melakukan analisis terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (i) bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo; (ii) apa saja hambatan pada Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo; dan (iii) upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pada Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik harus dipenuhi dalam pelayanan kepada masyarakat. Menjadi keniscayaan bagi pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi dan kreativitas dalam rangka membangun peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik (Saggaf, 2018). Sudah lama masyarakat mengimpikan pelayanan disektor publik yaitu pelayanan prima yang berkualitas dan professional.

Di berbagai kasus tentang buruknya pelayanan publik masih menjadi tantangan pemerintah serta berbagai sektor pelayanan masih ditemukan pelayanan yang tidak baik. Pelayanan pada dasar atau pelayanan umum, barang maupun jasa, masih banyak ditemukan kelemahan – kelemahan yang didasari oleh banyak keluhan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan. Berbagai pengertian kualitas pelayanan publik menurut para ahli, yaitu menurut Tjiptono (2007:4), kualitas pelayanan publik merupakan 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 ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan, mereka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsi buruk. Zeithaml (1990) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Dimensi Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008). Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain adalah: (1) Ketetapan Waktu Pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Tjiptono, 1995). Untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk. (dalam Hardiyansyah, 2018) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Tujuan Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 pasal 3 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain : Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Per Undang – undangan; dan Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Unsur-Unsur Pelayanan

Terdapat 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik (Rahman, 2017), yaitu: Penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa; Penerima layanan, mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan; Jenis layanan, layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan; dan Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan yang harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Asas-Asas dan Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa karena penyelenggaraannya membutuhkan asas – asas dan prinsip – prinsip pelayanan. Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan memperhatikan asas – asas dan prinsip – prinsip pelayanan sebagaimana diamankan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang kemudian diadopsi dalam ketentuan yang ada didalam Undang – undang Nomor 25 tahun

2009 tentang Pelayanan Publik dapat dijabarkan lebih lanjut dalam peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009. Adapun Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Asas – asas pelayanan yang harus diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Sedangkan prinsip – prinsip yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan adalah :

- a. Kesederhanan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal, Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Faktor internal dan eksternal merupakan suatu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Mengidentifikasi faktor internal antara lain kewenangan sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif, maupun semangat kerja sama. Sedangkan faktor eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial – ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi Lembaga Swadaya Masyarakat (Tangkilisan, 2007).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis data 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 dilapangan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil informan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Teknik purposive sampling yaitu untuk menentukan informan peneliti dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative dan teknik Accidental Sampling merupakan teknik yang menyeleksi sampel dari orang-orang atau poin-poin yang sudah ada dan cocok. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 15 (lima belas) orang. Informan tersebut dipilih karena peneliti memerlukan informasi yang dapat mewakili karakteristik populasi yang diinginkan.

Sumber data penelitian ini ada dua, yaitu data primer merupakan data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang berupa wawancara dengan bagian terkait dengan pengumpulan data penelitian dan data ini

masih murni dan belum diolah dalam suatu proses tertentu. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah diolah dan dipublikasikan seperti buku laporan dan bahan dokumenter.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini dimulai dari seluruh data yang telah terkumpul, melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dituliskan dalam bentuk catatan maupun berupa rekaman dilapangan selama melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo.

1. Observasi; Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor Kecamatan Bungo Dani. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Wawancara; Teknik penelitian ini dengan bertatap muka secara langsung antara peneliti dan informan. Peneliti akan melakukan wawancara dengan informan yang memang dianggap representatif. Peneliti menanyakan sesuatu yang telah direncanakan kepada informan..
3. Dokumentasi; Pada teknik ini, peneliti memperoleh informasi dari bermacam – macam sumber tertulis atau dokumentasi yang ada pada responden atau tempat, dimana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari – harinya. Sumber dokumen yang dimaksud bisa berbentuk dokumentasi resmi, seperti surat keputusan, surat intruksi, surat bukti kegiatan dan sebagainya yang dikeluarkan oleh kantor atau organisasi yang bersangkutan.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bungo Dani kabupaten Bungo

Pemerintah kecamatan merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Di dalam Keputusan Camat Bungo Dani Kabupaten Bungo Nomor 20.1 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo mempunyai 13 jenis pelayanan antara lain :

1. Pelayanan penerbitan KTP;
2. Pelayanan Penerbitan KK;
3. Pelayanan Penerbitan Surat Pindah Datang;
4. Pelayanan Penerbitan Surat Pindah Keluar;
5. Pelayanan Rekomendasi IMB;
6. Pelayanan Dispensasi Nikah;
7. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris;
8. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu;
9. Pelayanan Rekomendasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP);
10. Pelayanan Rekomendasi SITU/SIUP;
11. Pelayanan Rekomendasi Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (SIUMK);
12. Pelayanan Rekomendasi Izin Keramaian;
13. Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD).

Pada dasarnya masyarakat di kantor Kecamatan Bungo Dani lebih banyak mengurus pelayanan dibidang pelayanan penerbitan KK, pelayanan surat keterangan ahli waris, pelayanan dispensasi nikah dan pelayanan surat keterangan tidak mampu. Hal ini terlihat dari laporan buku layanan kantor Kecamatan Bungo Dani yang telah direkap setiap bulannya dan hasil observasi penelitian di Kantor Kecamatan Bungo Dani.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bungo Dani saat ini, peneliti menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik dari zeithaml, dkk dalam (Hardiansyah, 2018: 62) yaitu Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Berikut ini peneliti jabarkan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bungo Dani dari teori Zeithaml yang menjadi fokus kajian peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Tangibles

Pada dasarnya dimensi ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu 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 pengguna alat bantu dalam pelayanan. Dengan demikian, jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Bungo Dani. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai layanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo sudah menerapkan dimensi tangibles beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam

dimensi ini antara lain penampilan pegawai saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan pengguna alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa penampilan pegawai, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu sudah bagus tidak ada kendala ataupun permasalahan dalam hal tersebut. Dalam hal ini, tujuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sudah tercapai. Namun pada kenyamanan tempat pelayanan masih banyak masyarakat yang mengekuk. Hal ini terjadi karena ruangan yang masih panas dan kursi tunggu yang masih kurang. Kenyamanan tempat pelayanan dapat mempengaruhi proses pelayanan, karena penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

2. Reliability

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kehandalan ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan penjelasan dari informan dapat diketahui bahwa Reliability (kehandalan) pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi keasalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. selain kecermatan pegawai, standar pelayanan publik yang jelas juga penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Bungo Dani. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas dibagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan baik.

3. Responsiveness

Aspek daya tanggap harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi sikap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kecamatan Bungo Dani.

Responsiveness (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditujukan pada pelanggan atau masyarakat. Dalam hal ini, akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur Responsiveness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bungo Dani meliputi merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cepat, tepat cermat serta melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan ini. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Selain itu pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk Responsiveness terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan professional sehingga layanan akan merasa senang. Kemudian, pegawai memberikan waktu yang tepat kepada pengguna layanan sesuai dengan standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bungo Dani.

4. Assurance

Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat

mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Pada assurance (jaminan) meliputi indikator jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa Dalam hal ini pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak mengguna terlalu lama. Di dalam standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bungo Dani telah tertulis bahwa jaminan biaya pelayanan tidak dipungut biaya atau bisa dibilang gratis.

5. Empathy

Sikap kegiatan atau aktivitas pelanggan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan, mengurus dan memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Empati ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Sikap pegawai menghargai harus dimiliki oleh setiap petugas, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan tersebut dapat tercapai.

Hambatan pada Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo

Pada dasarnya penyelenggara pelayanan publik menginginkan ataupun akan memberikan yang terbaik dalam hal pelayanan, dan pelayanan publik yang berkualitas itu adalah suatu hal sangat didambakan oleh masyarakat, karena masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan keinginan masyarakat, namun dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat beberapa hambatan, yaitu:

1. Setiap Pelayanan Harus Melampirkan Tanda Lunas PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) akhir tahun berjalan
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo meliputi setiap pelayanan harus melampirkan tanda lunas PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) akhir tahun berjalan. Pada saat ini sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) sudah mulai berkurang dan ini juga sesuai dengan kebijakan. Pada instansi pemerintah khususnya Kecamatan Bungo Dani boleh membuat kebijakan setiap pelayanan harus melampirkan tanda lunas PBB untuk membantu aset daerah dan juga membuat masyarakat lebih taat kepada peraturan yang ada. Peraturan ini sebenarnya sudah lama sekali kurang lebih pada tahun 2015. Namun kebijakan tersebut menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan saat ini yaitu mengenai setiap pelayanan itu harus membawa PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) namun pada kenyataannya sebagian masyarakat tidak membawa PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dikarenakan PBB mereka terlalu tinggi atau tidak membayar sama sekali dan mengakibatkan lebih tingginya dendanya dari pada pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan). Ketika ingin memproses pelayanan tersebut dan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) tidak ada, maka pihak pegawai kecamatan tidak bisa melanjutkan proses pelayanan tersebut, sehingga pelayanannya menjadi terhambat.
2. Ketiadaan Camat dipagi hari ketika masyarakat sedang melakukan proses pelayanan.

Dalam melakukan proses pelayanan petugas layanan harus melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan merupakan hal yang paling utama. Hambatan selanjutnya terkait dengan pelayanan adalah Ketiadaan Camat dipagi hari ketika masyarakat sedang melakukan proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa Bapak Camat kadang datang jam 10.00 WIB, ini disebabkan karena Bapak Camat ada urusan diluar misalnya rapat atau kunjungan ke dusun dan kelurahan. Maka dari itu jika masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan dan memerlukan paraf dari Bapak Camat maka proses pelayanan tersebut bisa terhambat. Misalnya, proses pelayanan itu bisa langsung diselesaikan pada saat itu juga, namun ketika Bapak Camat tidak ada ditempat maka sedikit diundur jam pelayanannya.

Upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Hambatan pada Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo

Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut terkait dengan Kualitas pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo adalah sebagai berikut:

1. Membuat Note di loket pelayanan dan Meminjam PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) kerabat dekat atau mempunyai alasan yang jelas jika masyarakat tidak membawa PBB (Pajak Bumi dan Bangunan)

Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan – harapan pengguna layanan dan memuaskan kebutuhan mereka. Dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa atau biasa disebut pegawai layanan harus menuruti semua keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pada Kantor Kecamatan Bungo Dani, kebijakan camat dalam setiap pelayanan harus melampirkan tanda lunas PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) akhir tahun berjalan harus diterapkan dan ini membuat masyarakat yang sedang melakukan pelayanan menjadi terhambat.

Setiap pelayanan di Kantor Camat Bungo Dani harus membawa PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) ini dilakukan karena saat ini aset Kabupaten Bungo sedang menurun dan juga masyarakat juga sudah banyak yang tidak membayar pajak salah satunya yaitu PBB (Pajak Bumi dan Bangunan). Upaya yang dilakukan dalam hal ini yaitu memberitahukan kepada seluruh masyarakat agar membayar PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dan setiap pelayanan harus membawa tanda bukti PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dan pihak kecamatan juga sudah membuat note di meja administrasi atau loket pelayanan tentang setiap pelayanan harus membawa tanda lunas PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), dan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya yaitu jika PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) masyarakat terlalu tinggi dan masyarakat tersebut mempunyai alasan yang kuat maka tanpa membawa PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) langsung dilayani. Jika alasan mereka kurang tepat menurut pihak kecamatan, maka mereka disuruh untuk meminjam punya saudara atau tetangga untuk melengkapi persyaratan, agar proses pelayanan tetap dilanjutkan.

2. Memberikan arahan kepada masyarakat agar datang setelah pada jam 10.00 WIB, karena diwaktu pagi hari dari jam 08.00 s/d 10.00 WIB camat masih disibukkan dengan tugasnya atau agenda kegiatan camat.

Legalitas pelayanan di Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo berupa Cap ataupun paraf sah dari Camat maupun Sekretaris Camat. Setiap jenis layanan pasti diperlukan Cap atau setempel dan paraf dari camat. Jika tidak ada kedua hal tersebut maka dokumen ataupun surat yang masyarakat minta di Kecamatan Bungo Dani itu tidak sah. Maka dari itu upaya yang dilakukan itu dengan memberitahu kepada masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan dan yang berurusan langsung kepada Bapak camat agar datang pada jam 10.00 WIB ke atas karena Bapak Camatnya ada sekitar jam 10.00 WIB dan ini tidak setiap hari Bapak Camat tidak ada di Kantor Kecamatan Bungo Dani, dan juga pegawai memberikan arahan kepada masyarakat agar berkasnya ditinggal dulu dan meminta nomor handphone masyarakat. Jika berkas tersebut sudah di paraf Bapak camat nanti bakal ditelepon oleh pihak pegawai kantor camat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahawasanya dalam mengatasi permasalahan pada Bapak Camat Bungo Dani kadang tidak ada di Kantor Kecamatan Bungo Dani yaitu dengan diberikan arahan kepada masyarakat agar datang jam 10.00 Wib, meninggalkan berkas dan memberikan nomor handphone masyarakat kepada pegawai layanan jika berkas yang ditinggal masyarakat dapat di hubungi atau ditelephone oleh pegawai layanan bahwa berkas mereka dapat diambil.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas tentang kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo keseluruhannya belum terlaksana dengan baik, tolok ukurnya adalah dapat dilihat dari dimensi tangibel (berwujud), reability (keandalan), responsiviness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dari lima dimensi tersebut, ada dua dimensi yang belum terlaksana dengan baik yaitu dimensi tangibles yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan yang kurang nyaman dan dimensi empathy yaitu terkait dengan harapan masyarakat yang belum sesuai dengan harapan yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Adapun hambatan yang terjadi pada kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo antara lain faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu ketiadaan Camat Bungo Dani dipagi hari ketika masyarakat sedang melakukan proses pelayanan dan faktor eksternal yaitu setiap pelayanan harus melampirkan tanda lunas PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) akhir tahun berjalan dan hal tersebut banyak sebagaimana masyarakat yang belum dapat memenuhi persyaratan tersebut. Dalam mengatasi hambatan tersebut, maka upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan Bungo Dani yaitu yang sedang dilakukan hingga saat ini antara lain : Memberikan arahan kepada masyarakat agar datang setelah pada jam 10.00 WIB, karena diwaktu pagi hari dari jam 08.00 s/d 10.00 WIB camat masih disibukkan dengan tugasnya atau agenda kegiatan camat. Dan Membuat Note di loket pelayanan dan meminjam PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) kerabat dekat atau mempunyai alasan yang jelas jika masyarakat tidak membawa PBB (Pajak Bumi dan Bangunan).

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa

lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam layanan administratif dan serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya yang dapat peneliti sarankan adalah perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan waktu pegawai atau aparatur dalam menjalankan pekerjaannya, seperti jam kerja di kantor camat, terutama Camat selaku kepala pemerintahan di kantor camat harus dapat memberikan contoh yang baik terkait dengan disiplin waktu dalam bekerja agar masyarakat dapat dilayani dengan efektif dan efisien. Kemudian dalam memberikan pelayanan hendaknya harus bersikap ramah, karena sikap yang seperti ini akan merugikan masyarakat lain, hendaknya harapannya ke depan pelayanan publik di kantor Kecamatan Bungo Dani Kabupaten Bungo lebih baik dan berkualitas dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Turi, Ed.) (pertama). Klitren Lor GK III/15 Yogyakarta: Gava Media.
- [2] Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- [3] Rifai, A., Soebekty, Dkk. 2020. Laporan Tahunan 2020 Mengawal Pelayanan Publik di masa Pandemi.
- [4] Rahman, M. 2017. *Ilmu Administrasi*. (Sobirin, Ed.). Makasar: CV SAHMEDIA.
- [5] Saggaf, S. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. (M.S.DR. Patta Rapanna, S.E., Ed.) (Pertama) .Jl. Antang Raya No 83, Kel. Antang, Keca. Manggala, Kota Makasar: CV SAHMEDIA
- [6] Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. (S. Y. Suryandari, Ed.) (ketiga). Jl. Gegerkalong Hilir No.84 Bandung: ALFABETA.
- [7] Susaanto, J & Anggraini, Z. 2019. *THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR ULU MERANGIN REGENCY*. Jurnal Administrasi Negara. Volume. 25. Nomor. 2.
- [8] Tangkilisan, H.N.S. 2007. *Manajemen Publik*. (Y.Hardiwati, Ed.) (Kedua). Jakarta: PT Grasindo.
- [9] Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- [10] Zeithmal, V.A. & Merry Jo. Bitner, 2000, *Service Marketing*. 2 nd editions, New York: Mc Graw Hill.
- [11] Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [12] Undang – undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang OMBUDSMAN Republik Indonesia
- [13] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Birokrasi Negara Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- [14] Keputusan Camat Bungo Dani Nomor 20.1 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik