

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi

Yani ¹, Syahyuri ^{2*}

¹ Program Studi administrasi Publik, Institute STIAMI, Bekasi, Jawa Barat Indonesia,

² Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta Indonesia,

¹ ahmad.yani7071@gmail.com ² yuri.syahyuri@gmail.com*

*corresponding author

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 28-11-2023

Revised : 30-12-2023

Accepted : 04-01-2024

Keywords:

Analisis;

kualitas pelayanan;

kecamatan Sukatani;

ABSTRACT

Public service is the State's effort to fulfill the basic needs and civil rights of every citizen regarding goods, services, and administrative services provided by public service providers, it is government. This research aims to know the quality of public services at the Sukatani Sub-district Office in Bekasi Regency of West Java Province. This research employs a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques involve observation, interviews, and document review with seven informants (sub-district officers). The research findings indicate that the quality of public services at the Sukatani Sub-district Office has not been well-implemented overall, as assessed across five dimensions of public service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In terms of tangibles, the waiting area (lobby) lacks amenities such as air conditioning, leading to discomfort for individuals waiting in the space. Regarding reliability, the efficiency of administrative processing by staff is relatively good, evident in their competence and proficiency in utilizing available office technology as a tool to facilitate public service processes. However, responsiveness in serving the public is not fully experienced by the community, as service personnel do not consistently adhere to appropriate timelines, and there are unresolved complaints that have not been promptly addressed. Assurance reveals instances where services remain uncompleted within predetermined timeframes. Additionally, there is evidence of preferential treatment for individuals with familial connections, indicating a lack of empathy in the delivery of public services.

PENDAHULUAN

Kecamatan merupakan unit administratif pemerintahan yang memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal. Dengan wilayah yang relatif lebih kecil dibandingkan kabupaten atau kota, kecamatan berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah kabupaten atau kota dan masyarakat di tingkat desa. Kecamatan memiliki otonomi tertentu yang dipimpin oleh seorang camat. Kecamatan memiliki peran yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal, bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan administratif kepada masyarakat setempat seperti proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen administratif seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta penanganan berbagai urusan kependudukan. Dalam melaksanakan pemerintahan, kecamatan berkolaborasi dengan instansi lain dalam melaksanakan program pembangunan nasional dan daerah. Hal ini mencakup penyediaan layanan pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur sesuai dengan kebijakan pemerintah. Dengan keterlibatan langsung dalam aspek-aspek tersebut, kecamatan menjadi garda terdepan dalam menyediakan pelayanan publik yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di tingkat lokal.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh



instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dkk, 2007:4-5). Pelayanan publik merupakan suatu aspek yang diperlukan warga masyarakat dalam rangka interkonksi antara pemerintahan dengan warga masyarakat. Ketersediaan pelayanan publik yang baik menjadi hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk, yang berhak menerima pelayanan atas barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah dengan kualitas yang maksimal.

Pelayanan publik mencakup segala jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, baik melalui lembaga pemerintah maupun lembaga non-pemerintah. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan, dengan menyediakan sarana, perlengkapan, dan mengikuti prosedur kerja khusus untuk memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Hardiyansyah (2011:12) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Secara umum, terdapat tiga jenis pelayanan publik, yakni pelayanan fisik, pelayanan non fisik, dan pelayanan administratif. Pelayanan fisik merujuk kepada layanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan air bersih. Pelayanan non fisik, di sisi lain, mencakup layanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang diperlukan oleh publik, termasuk pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan pos. Lain halnya dengan pelayanan administratif yang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte kelahiran, Akte kematian, Buku nikah, Sertifikat tanah, IMB, paspor, STNK, BPKB dan lain sebagainya.

Sejak otonomi daerah diimplementasikan, perbincangan mengenai pelayanan publik menjadi hangat dan *trending*, karena pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan implementasi otonomi daerah. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dapat dianggap positif apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah berjalan dengan baik dan memiliki kualitas yang bagus. 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).

Kualitas pelayanan publik mencerminkan pandangan masyarakat terhadap keunggulan atau kekurangan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, khususnya pemerintah. Pelayanan dianggap memuaskan atau memiliki kualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Tjiptono (1995) mengidentifikasi ciri-ciri atau atribut-atribut untuk menentukan kualitas pelayanan publik, yaitu: (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. Sungguh tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah yaitu dengan melakukan telaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik karena setiap warga masyarakat memiliki hak untuk menelaah. Sementara itu Zeithaml dkk. dalam (Hardiyansyah, 2011) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat dalam hal barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Rasyid

(1998:11) mengatakan bahwa Fungsi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sesungguhnya adalah untuk melayani masyarakat. Melalui pelayanan publik, masyarakat diberikan hak-hak dan kewajiban yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini mencakup pemberian akses terhadap layanan dan pemenuhan tanggung jawab tertentu.

Berdasarkan observasi awal dengan melakukan wawancara tidak terstruktur kepada beberapa orang pengguna layanan di kantor kecamatan Suka Tani Kabupaten Bekasi, fenomenanya masih terdengar riuh-riuh warga masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Sukatani. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas birokrasi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat, di samping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan tersebut dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi, memahami, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh para pegawai kantor kecamatan Suka Tani, kabupaten Bekasi, provinsi Jawa Barat kepada warga masyarakatnya pada dimensi *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan) *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) yang berdasarkan pengamatan sepintas belum terlaksana dengan baik. Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi para pengambil keputusan dalam hal ini adalah kepala kantor kecamatan Suka Tani dalam menentukan arah kebijakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu untuk menentukan sampel/informan penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 7 (tujuh) orang. Informan tersebut dipilih karena peneliti memerlukan informasi yang dapat mewakili karakteristik populasi, maka peneliti mengambil tujuh orang informan sebagai objek penelitian karena informan tersebut dirasa mampu mewakili karakteristik populasi yang diinginkan. Waktu penelitian yaitu dimulai dari bulan November 2022 sampai bulan Februari 2023.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari seluruh data yang telah terkumpul, melalui wawancara, dokumentasi dan observasi dituliskan dalam catatan lapangan selama melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Sukatani. Data-data yang telah diperoleh berbagai sumber kemudian dideskripsikan dan diinterpretasikan.

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang mengacu pendapat Miles dan Huberman (1994) yang mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif ada empat tahapan yang harus dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, yaitu: Tahap Pengumpulan Data, Tahap Reduksi Data, Tahap Penyajian Data, Tahap Penarikan, dan Kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Hasil penelitian ini mengambil datanya dari hasil observasi peneliti di lapangan, wawancara dengan informan yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk melihat kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan Sukatani, maka tolak ukurnya dapat dilihat dari dimensi

kualitas pelayanan publik. Adapun dimensi kualitas pelayanan publik yang dipakai adalah sesuai dengan teori dari Zeithaml yaitu: *Tangibel* (Berwujud) yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliability* (Kehandalan) yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu masyarakat bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan; *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai atau aparatur; dan *Empathy* (Empati) yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Tangibel (Berwujud)

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat yang dilayani. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas, hingga penampilan petugas dalam melayani masyarakat. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di kantor Kecamatan Sukatani memang dari sisi fisik tampilan bangunan, seperti fasilitas ruang tunggu belum sepenuhnya bisa dikatakan nyaman, karena belum memiliki perlengkapan seperti AC, termasuk lingkungan yang bersih juga menjadi faktor yang sangat mempengaruhi dalam memberikan kenyamanan pada masyarakat, karena pada dasarnya lingkungan yang kotor tidak akan memberikan kenyamanan. Penampilan pegawai atau aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga harus diperhatikan, karena penampilan juga mendapat penilaian dari masyarakat, dan berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor Kecamatan Sukatani menyatakan bahwa:

“Jika Ada warga yang minta dilayani atau berurusan dengan keperluan yang ada di kantor Kecamatan, kami akan selalu melayani, hanya saja terkadang ada beberapa ruang yang mungkin dirasa tidak atau kurang nyaman, seperti ruang tunggu yang tidak ber-AC sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan layanan kurang nyaman di ruang tunggu, hal tersebut sangat kami pahami” (Ehhan Sunandar, Januari 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang dilayani, menyatakan bahwa:

“Saya selaku masyarakat ada keperluan yang harus saya urus di kantor kecamatan ini, saya melihat dari penampilan petugas, mereka bisa dikatakan rapi dalam berpakaian ataupun dalam melayani masyarakat, hanya saja terkadang saya lama menunggu mereka datang ke kantor, boleh dibilang mereka kurang disiplin dalam waktu, sehingga saya pun terpaksa menunggu mereka walaupun mereka terlambat datang ke kantor” (Imam Munandar, Des 2022).

Pernyataan masyarakat lainnya terkait lingkungan yang ada di kantor Kecamatan Sukatani, menyatakan bahwa :

“Lingkungan yang bersih juga bisa membuat masyarakat yang mempunyai kepentingan menjadi nyaman, tetapi yang terjadi di kantor Kecamatan, belum begitu banyak tersedia tong sampah yang kecil untuk sampah-sampah yang ringan, sehingga terkadang ada yang makan permen saja mereka membuang sampah sembarangan, karena belum tersedia tong sampah yang kecil, yang ada hanya tong sampah besar di beberapa tempat” (Desi, Januari, 2023).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aspek *tangibel* pada kantor Kecamatan Sukatani belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan, hal tersebut terbukti bahwa pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat di ruang tunggu belum terlalu nyaman, dikarenakan ruang tunggu belum tersedia kelengkapannya yaitu seperti ruang pendingin ruangan atau AC. Padahal agar pelayanan publik bisa berkualitas salah satunya dibutuhkan ruang atau tempat yang nyaman. Terkait *tangibel* masalah kedisiplinan, ini juga menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Sukatani. Dari segi penampilan pegawai atau aparatur dalam hal ini sudah menunjukkan kerapian pada diri pegawai, tetapi aspek yang berwujud tidak bisa hanya mengandalkan dari kerapian pegawai saja, ada beberapa hal lain yang

harus diperhatikan demi terlaksananya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Reliability (Kehandalan)

Reliable atau kehandalan adalah kemampuan unit pelayanan atau petugas dalam menciptakan pelayanan, seperti kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan atau keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan administratif. Kehandalan petugas di kantor kecamatan Sukatani dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku kasi pelayanan umum di kantor kecamatan Sukatani, beliau menyatakan bahwa:

“Iya benar, terkait dengan kehandalan kami dalam menggunakan alat-alat yang ada di kantor ini, tidak sepenuhnya semua petugas dapat memahami, tetapi petugas kami yang dibagian pelayanan paham tentang yang namanya alat bantu dalam proses pelayanan, seperti penggunaan komputer dan lain-lain, karena kami sudah pernah mengadakan praktek tentang penggunaan alat teknologi tersebut dengan maksud dan tujuannya adalah agar proses pelayanan sesuai dengan standarnya” (Siti Aisyah, Mei Des 2022).

Pernyataan yang senada juga diungkapkan oleh warga sekitar yang kebetulan berurusan dengan bagian pelayanan menyatakan bahwa:

“Terkait dengan kehandalan, kalau saya lihat mereka memang sudah ahli dalam menggunakan teknologi, itu kalau yang terlihat oleh saya, mereka handal dalam hal ini” (Siti Masrifah, Januari 2022).

Dari hasil wawancara, akhirnya terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Sukatani sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas dibagian pelayanan dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menanganai setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi proses pelayanan, karena para pegawai atau aparatur secara keseluruhan sebagian besar paham tentang penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan di kantor kecamatan Sukatani, seperti penggunaan komputer dan lain-lain. Tetapi dari segi kehandalan ini tidak hanya handal dalam penggunaan teknologi, tapi juga harus memperhatikan aspek lain terkait dengan kecermatan dalam melayani masyarakat, harus mampu menyampaikan informasi yang jelas terhadap masyarakat.

Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti seperti merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Permasalahan ketanggapan akan selalu terafiliasi dengan masalah kedisiplinan, apabila petugas tidak disiplin dengan waktu kerja, bagaimana bisa melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal tersebut dapat diketahui melalui wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Pegawai di kantor Kecamatan Sukatani ini belum bisa dikatakan baik, karena pegawai kantor Kecamatan Sukatani tidak disiplin dalam waktu, contoh jam kerja masuk jam 8, tetapi mereka datang malah jam 9, saya pernah ke kantor Kecamatan ini datang jam 8 karena ada sesuatu hal yang ingin saya urus, tetapi pas sampai disini kantornya masih sepi, hal yang seperti ini sangat disayangkan. Terkadang juga ada proses yang berbelit-belit sehingga petugas yang melakukan pelayanan tidak bisa dilakukan dengan cepat” (Desi, Feb 2022).

Selanjutnya pernyataan yang sedikit berbeda oleh staf kantor Kecamatan Sukatani menyatakan bahwa:

“Untuk masalah kedisiplinan, kami selalu melakukan tugas dengan waktu yang sudah ditentukan, hanya saja kadang kami terlambat datang ke kantor, kalau masalah merespon setiap keluhan-keluhan masyarakat, kami selalu merespon dan kami akan tindak cepat, hanya saja butuh proses untuk setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan” (Wiwi Suryanti, Nov 2022).

Dari hasil wawancara di atas, fakta menunjukkan bahwa petugas atau aparatur pada kantor Kecamatan Sukatani belum mampu untuk memberikan respon yang baik terhadap masyarakat. Dalam merespon masyarakat yang mempunyai keluhan pun masih pilah pilih orangnya. Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa masalah ketanggapan ini ada kaitannya dengan kedisiplinan. Jika para petugas atau aparatur di kantor kecamatan Sukatani tidak disiplin dalam waktu bekerja, bagaimana mungkin bisa cepat merespon setiap keluhan dari masyarakat yang mempunyai kepentingan atau keperluan. Pelayanan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan alokasi waktu yang tepat.

Assurance (Jaminan)

Esensi dari jaminan adalah tentang kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan dalam ketepatan waktu pelayanan, biaya dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan dan kepastian biaya dalam pelayanan. Aspek ini merupakan salah satu aspek yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang dapat memberikan jaminan kepada masyarakat menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi kantor Kecamatan Sukatani terkait dengan jaminan pelayanan menyatakan bahwa:

“Terkait dengan kualitas pelayanan yang ini, yaitu berkaitan dengan jaminan, kami disini tidak memungut biaya apapun jika ada masyarakat yang ingin mempunyai keperluan atau kepentingan di kantor Kecamatan ini, kami akan mengatakan yang sejujurnya jika ada maupun tidak ada biaya yang akan dikeluarkan oleh masyarakat itu sendiri, hanya saja kami dalam memberikan pelayanan tidak bisa memberikan kepastian atau jaminan terkait dengan tepat waktu dalam pelayanan, terkadang pas kita lagi kerja kadang lampu mati mendadak atau ada hal-hal lain yang kadang tidak kita inginkan sehingga kita belum sepenuhnya bisa menjamin untuk waktu dalam pelayanan” (Siti Aisyah, Jan 2023).

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa aspek jaminan ini terkait dengan masalah pembiayaan sudah sangat transparan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat yang berurusan dengan pelayanan yang ada di kantor kecamatan Sukatani tidak gaduh lagi dengan masalah biaya, hanya saja petugas atau aparatur dalam memberikan pelayanan tidak bisa memberikan atau menunjukkan jaminan terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan, karena hal tersebut dipengaruhi kedisiplinan. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa terlayani bagi masyarakat. Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus baik berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di kecamatan Sukatani harus berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung.

Empathy (Empati)

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Dimensi kualitas pelayanan publik yang empati ini terkait dengan pelayanan yang mana mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas juga harus melayani dengan sikap ramah, sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif dan selaku petugas harus melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang. Aspek ini juga sangat diharapkan oleh masyarakat, karena masyarakat sering mendengar bahwa terkadang pelayanan yang diberikan lebih mendahulukan orang yang dikenal atau kerabatnya dibanding masyarakat yang lain, maka dari itu aspek empati ini juga sangat penting diterapkan di kantor Kecamatan Sukatani sehingga pelayanan bermutu dapat dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kecamatan Sukatani terkait dengan kualitas pelayanan publik dilihat dari aspek empati menyatakan bahwa:

“Saya selaku Kecamatan yang siap melayani masyarakat Kecamatan Sukatani bagi siapapun yang mempunyai kepentingan, terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh

petugas yang kurang sopan atau kurang ramah atau cuek, itu adalah pribadi petugas, tetapi disini selaku Kecamatan akan menindak dan menegur, memberikan pemahaman kepada petugas yang sekiranya berbuat tidak sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan” (Yusup, Juni 2019).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dimensi empati di kantor Kecamatan Sukatani belum terselenggara dengan baik, karena permasalahan yang sering muncul di kantor kecamatan Sukatani adalah masih ada petugas yang melayani dengan sikap yang kurang ramah, sehingga masyarakat yang mempunyai kepentingan atau keperluan merasa kurang dihargai. Kemudian masalah lain yang sering muncul adalah masih ada petugas atau aparatur di kantor kecamatan Sukatani dalam melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat, jika ada masyarakat yang masih dikenal atau masih keluarga terdekat akan dilayani terlebih dahulu dari pada masyarakat yang lain, padahal dimensi empati pada dasarnya adalah sebagai petugas seharusnya tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat, karena kalau dalam melayani masyarakat masih ada sikap yang membeda-bedakan, masyarakat atau publik pun akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan masih terkesan nepotisme sehingga pelayanan yang diberikan belum bisa dikatakan berkualitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian atas tentang kualitas pegawai kantor kecamatan Sukatani kabupaten Bekasi dalam pelayanan publik terhadap masyarakat sukatani dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi keseluruhannya belum terlaksana dengan baik, tolak ukurnya adalah dapat dilihat dari dimensi *tangibel* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam layanan administratif dan memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatanwaktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya peneliti juga menyarankan agar kedisiplinan waktu pegawai atau aparatur dalam menjalankan pekerjaannya, seperti jam kerja di kantor Kecamatan untuk lebih ditingkatkan lagi, agar masyarakat dapat dilayani dengan efektif dan efisien, dan Camat sebagai kepala pemerintahan di kantor Kecamatan harus memberikan sanksi bagi yang tidak disiplin dalam bekerja. Kemudian dalam memberikan pelayanan jangan ada perlakuan diskriminatif atau membeda-bedakan, karena sikap yang seperti ini akan merugikan masyarakat lain yang merasa tidak diperlakukan secara adil. Harapannya kedepan pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi lebih baik dan berkualitas dan menjadi lebih dicintai lagi oleh warga karena pelayannya yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdullah Syukur, Kumpulan Makalah “*Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan*”, Ujung Pandang: Persadi. 1987
- Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, cet. Ke-III, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016
- Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan*, Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Delly Mustafa, *Birokrasi pemerintahan, edisi revisi*, cet. Ke-2 Bandung: Alfabeta, 2014
- Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 2011
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media, 2011
- Ibrahim, Amin, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju,

2008

Iin Tri Rahayu dan Tristiadi Ardi Ardani, *Observasi dan Wawancara*, Jawa Timur: Bayumedia Publishing, 2004

Iskandar, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet. Ke-1, Jakarta: Gaun Persada, 2009

Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT RemajaRosda Karya, 2008

Miles. Matthew, Hubberman. Michael. 1994. *Qualitative Data analysis, A. Sourcebook of new methods*. Veverly Hills: Sage publication. (Penerjemah: Tjejep Rohendi Rohidi. Penerbit UI-Press)

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service, Balancing, Customer Perceptoons and Expectations*. New york: The Free Press, 1990

Rasyid Ryaas, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta, 1998

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Pelajar, 2006

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi, 2000

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 pasal 10 yaitu Perubahan

Pertama Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang bataswaktu proses penyesuaian dari KTP lama menjadi KTP berbasis NIK

Permen - PANRB tentang Pedoman Standar Pelayanan, revisi dari Permen PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

Peraturan Daerah Kabupaten Merangin Nomor 19 Tahun 2008 tentang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil