

Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan: Sebuah Studi tentang Efisiensi dan Kepuasan Masyarakat

M. Harry Mulya Zein

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: harry.zein@ipdn.ac.id

Sisca Septiani

STIE Wibawa Karta Raharja Purwakarta

Email: sisseptiani@gmail.com

Korespondensi penulis: harry.zein@ipdn.ac.id

Abstract. *This study aims to examine the quality of public services in Pusakajaya District, Subang Regency, focusing on citizens' basic needs and civil rights. This study used qualitative and descriptive methods, with data collected through interviews and observations. Data analysis is done through data reduction, presentation, and conclusions. The results showed that the quality of service at the Pusakajaya sub-district office was not satisfactory, mainly due to limited physical infrastructure and service facilities, such as the absence of a comfortable waiting room, inadequate service room, and lack of air conditioning facilities. Despite these barriers, service processes generally conform to existing standards. Supporting factors for service quality are employee work motivation while inhibiting factors include employee shortages and inadequate infrastructure. This study suggests improvements in human resource management, acceleration of infrastructure development, and increased employee motivation as important steps to improve service quality. It is hoped that with this improvement, the quality of service in Pusakajaya District can meet the needs and expectations of the community more effectively.*

Keywords: Government, Public Service, Pusakajaya

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pusakajaya, Kabupaten Subang, dengan fokus pada kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif, dengan data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya belum memuaskan, terutama karena keterbatasan infrastruktur fisik dan fasilitas pelayanan, seperti tidak adanya ruang tunggu yang nyaman, ruangan pelayanan yang tidak memadai, dan kurangnya fasilitas pendingin ruangan. Meskipun ada hambatan ini, proses pelayanan umumnya sesuai dengan standar yang ada. Faktor pendukung kualitas pelayanan adalah motivasi kerja pegawai, sedangkan faktor penghambat meliputi kekurangan pegawai dan sarana prasarana yang belum memadai. Penelitian ini menyarankan peningkatan dalam manajemen sumber daya manusia, percepatan pembangunan infrastruktur, dan peningkatan motivasi kerja pegawai sebagai langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Diharapkan, dengan perbaikan ini, kualitas pelayanan di Kecamatan Pusakajaya dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih efektif.

Kata kunci: Pemerintah, Pelayanan Publik, Pusakajaya

LATAR BELAKANG

Kegiatan pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan 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.

Pada bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat sangat diperhatikan. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan adalah kecamatan (Handayani & Suryani, 2019).

Kecamatan jika dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah karena langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam meningkatkan citra kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), maka setiap pegawai di Kecamatan dituntut untuk mempunyai kinerja individu yang baik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik (Rukayat, 2017).

Kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.(Saputra, 2016). Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.(Surjadi, 2012 :8).

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan modal awal dari seorang aparatur pemerintahan, dimana aparatur pemerintahan merupakan abdi masyarakat yang melayani keinginan masyarakat dengan kata lain dapat di artikan aparatur pemerintahan sebagai pelayan bagi masyarakat.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ulumudin, 2014).

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian Kecamatan Pusakajaya Kabupaten Subang. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Pusakajaya Kabupaten Subang

Penilaian kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya dilakukan berdasarkan empat dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Hasilnya adalah sebagai berikut :

a. Dimensi *tangible*

Kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* ditentukan beberapa indikator yaitu penampilan pegawai saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya masih terhitung belum memuaskan karena adanya beberapa indikator yang berjalan belum sesuai dengan standar. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh tidak adanya ruang tunggu, ruangan pelayanan yang baik, dan tidak ada pendingin ruangan.

b. Dimensi *reliability*

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan 1) segera, 2) akurat, 3) memuaskan pengguna layanan. Setiap pegawai pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, profesionalisme, dan penguasaan.

Pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya memenuhi standar pelayanan yang ada, pengguna layanan akan dilayani segera oleh pegawai pelayanan dan akan selesai pada hari itu juga jika pengguna layanan tidak banyak dan memungkinkan untuk diselesaikan.

c. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Tanggapan dalam merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, untuk itu pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik. Penyelesaian pelayanan tepat waktu masih menjadi salah satu masalah karena terdapat beberapa faktor penyebab yaitu kekurangan pegawai pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya sehingga ketika antrian pengguna layanan banyak akan sulit menyelesaikan dengan cepat.

d. Dimensi *Assurance*

Pelayanan membutuhkan adanya kepastian, salah satunya jaminan tepat waktu. Jaminan untuk tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang ada akan meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya. Jaminan dalam pelayanan yang lainnya adalah jaminan biaya dalam pelayanan dan legalitas dalam pelayanan.

2. Prosedur Pelayanan di Kantor kecamatan Pusakajaya Kabupaten Subang

Prosedur pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya sudah mempunyai standar pelayanan yang dituangkan dalam aturan Surat Keputusan Camat Pusakajaya Kabupaten Subang. Standar pelayanan yang ada sudah jelas dan untuk pelaksanaannya sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada hanya saja setringkali ada hambatan yang memang

tidak sesuai dengan harapan contohnya adalah waktu pelayanan yang kadang tidak sesuai dikarenakan satu hal lainnya.

3. Faktor pendukung dan Faktor Penghambat di Kantor Pusakajaya kabupaten Subang

Factor pendukung pada Kecamatan Pusakajaya motivasi kerja yang diberikan pimpinan kantor Kecamatan Pusakajaya dan motivasi dari pegawai satu sama lain untuk memberikan pelayanan yang terbaik walupun masih banyak kekurangan dalam sarana dan prasarana yang terdapat di kantor Kecamatan Pusakajaya. Penanaman kesadaran juga menjadi factor pendorong dalam melayani masyarakat karena mempunyai tanggungjawab dalam melayani. Factor pendukung lain adalah alat bantu yang dapat mempermudah pelayanan.

Faktor penghambat salah satunya adalah sumber daya pegawai. Kantor Kecamatan Pusakajaya masih kekurangan pegawai untuk pelayanan, selain itu faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana. Kantor yang masih seadanya dengan fasilitas yang masih kurang memadai dikarenakan kantor Kecamatan Pusakajaya masih dalam proses pembangunan.

Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Faktor hambatan lainnya adalah sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya. Belum adanya ruangan pelayanan yang baik, tidak terdapat papan informasi, tidak ada pendingin ruangan, penyimpanan dokumen yang belum tertata.

Kepuasan Masyarakat merupakan faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan pelayanan (Vyandri, et al., 2014). Kepuasan masyarakat merupakan basis bagi keberhasilan suatu instansi publik dalam melakukan tugasnya untuk melayani masyarakat (Marhadika, 2016). Sebagai pelayan publik pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari Masyarakat (Simarmata, et al., 2020). Pelayanan publik merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi Masyarakat (Irawan & Laksono, 2020). Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang (UU). UU Nomor 25

Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Vellayati, 2018).

Perbaikan pelayanan diperlukan agar meningkatkan kualitas pelayanan (Mulyapradana, 2017). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik harus diterapkan dengan baik (Rohman & Hanafi, 2019). Pemerintah diharapkan menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam memberikan pelayanan harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat (Cahyadi, 2016).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian tentang kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Indikator utama ketidakpuasan ini terletak pada infrastruktur fisik dan fasilitas pelayanan, termasuk tidak adanya ruang tunggu yang nyaman, ruangan pelayanan yang tidak memadai, serta kurangnya fasilitas pendingin ruangan. Hal ini menciptakan lingkungan yang kurang kondusif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan, serta potensial mengurangi efektivitas dan efisiensi proses pelayanan. Meskipun demikian, proses pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya secara umum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Namun, proses ini mengalami hambatan karena keterbatasan sarana dan prasarana. Keterbatasan ini mencakup kurangnya fasilitas penunjang yang diperlukan untuk menyediakan layanan yang efisien dan efektif. Meskipun ada hambatan, proses pelayanan tidak sepenuhnya terganggu dan masih beroperasi sesuai dengan protokol yang ditetapkan.

Faktor pendukung utama dalam kualitas pelayanan adalah motivasi kerja pegawai di kantor Kecamatan Pusakajaya. Motivasi kerja ini berperan penting dalam mendorong pegawai untuk memberikan layanan terbaik mereka meskipun dihadapkan pada keterbatasan infrastruktur dan sumber daya. Di sisi lain, faktor penghambat yang signifikan adalah kekurangan pegawai pelayanan dan sarana prasarana yang belum memadai, yang disebabkan oleh proses pembangunan yang masih berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam manajemen sumber daya manusia dan percepatan pembangunan infrastruktur sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti perlunya peningkatan infrastruktur, penambahan sumber daya manusia, dan peningkatan motivasi kerja pegawai sebagai langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya. Dengan perhatian pada aspek-aspek ini, diharapkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih efektif.

DAFTAR REFERENSI

- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Irawan, B., & Laksono, S. S. M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28-37.
- Marhadika, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 107-124.
- Mulyapradana, A. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 1(2), 132-138.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153-160.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK dan BI)*, 3(1), 241-247.
- Ulumudin, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 1-4.
- Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa rowosari kecamatan ulujami kabupaten pemalang. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 7(2), 146-154.
- Vyandri, M. A. (2014). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu Studi Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).