

**PERAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PAKIS**

Oleh : Tiara Sarah Agustina

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Malang

Email : tiarasarah63@gmail.com

ABSTRACT

This article was created aiming to find out how the role of sub-district office employees is in improving the quality of public services at the Pakis sub-district office. And also whether the community is quite satisfied with the form of service provided by the employees of the sub-district office. The research method used to compile this article is using a descriptive research design and using qualitative research methods, which this method. uses library research and also field studies in the form of interviews with one of the Pakis. However, the research results obtained still show several obstacles that often occur in this sub-district office, especially in the service section where there are still many services that are still not in accordance with community expectations or the soup that has been provided by the sub-district office for employees, which is an inconvenience. arises from several employees who are less friendly, impatient, less painstaking in providing services to the local community. And also there are several facilities and infrastructure that are incomplete and inconvenient for people to use for long waiting times.

Keywords: Role, Sub-District Officials, Quality of Service

ABSTRAK

Artikel ini dibuat bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran pegawai kantor kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Pakis. Dan juga apakah masyarakat sudah cukup puas dengan bentuk pelayanan yang diberikan para pegawai kantor kecamatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan desain penelitian deskriptif, yang mana metode ini menggunakan studi kepustakaan dan juga studi lapangan yang melakukan wawancara dengan salah satu pegawai kantor kecamatan Pakis. Namun hasil penelitian yang diperoleh masih menunjukkan beberapa hambatan yang sering terjadi di kantor kecamatan ini, khususnya di bagian pelayanannya yang mana masih banyak sekali pelayanan yang masih belum sesuai dengan harapan masyarakat atau SOP yang telah diberikan oleh kantor kecamatan untuk para pegawai, yang mana ketidaknyamanan itu muncul dari beberapa pegawai yang kurang ramah, kurang sabar, kurang telaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Dan juga ada beberapa sarana dan prasarana yang kurang lengkap serta kurang nyaman untuk di pakai masyarakat untuk waktu menunggu yang cukup lama.

Kata kunci: Peran, Pegawai Kecamatan, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Pada dasarnya, setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan. Manusia tidak bisa dipisahkan dari pelayanan. Karena manusia untuk memenuhi segala kebutuhan dan mempertahankan hidup memerlukan pelayanan, baik pelayanan dari diri sendiri maupun pelayanan dari oranglain. Hessel (Ephani Anggara 2018:1) mengatakan bahwa “Pelayanan yang di butuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi, massa atau negara”. Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah pelayanan publik sebagai indikiator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik tingkat daerah maupun tingkat pusat.

Dalam penyelenggaraan, pemerintah tidak bisa terlepas dari bagaimana hubungan antara pemerintah dengan orang yang diperintah, hubungan ini tidak bisa dipisahkan dari suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang benar-benar menunjukkan suatu tanggungjawab yang besar terhadap masyarakat yang dipimpinnya, guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik yang perlu adanya peningkatan kesejahteraan untuk masyarakat salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan “Bahwa Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan

administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Mengacu dari definisi tersebut, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan publik. Pemerintah merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggungjawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan bergantung pada kualitas dan kuantitasnya serta efektivitas dan efesinsinya. Kualitas aparat pemerintahan tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008). Adapun ciri-ciri atau atribut yang digunakan 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 lainlain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Tjiptono, 1995).

Untuk menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan

aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihidari, bahkan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi tolak ukur yang dapat ditelaah dari kriteria dimensi kualitas pelayanan publik. Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi adalah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat tanpa membedakan dari keluarga yang sederhana ataupun dari keluarga yang berada. Tujuan pelayanan publik sendiri pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk bisa mencapai kepuasan tersebut maka, aparatur atau pegawai harus profesional dalam melakukan pelayanan tertuma pelayanan untuk masyarakat atau publik harus dengan sabar, ramah, dan juga telaten.

Namun pada saat melakukan penelitian dan literature review, penulis masih banyak mendapatkan beberapa hambatan terutama untuk bagian pelayanannya kepada masyarakat dan juga fasilitasnya. Masyarakat masih banyak yang mengeluhkan tentang hal-hal ini. Yang dimana masih banyak pegawai yang melakukan pelayanan kepada masyarakat secara tidak profesional dan belum sesuai dengan SOP kepegawaian, yang dimana dinilai belum efektif untuk di sebut kualitas pelayanan publik yang baik dan sesuai SOP.

II. METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode mengamati lingkungan, berinteraksi secara langsung dengan mereka, dan juga melakukan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara dengan pegawai kabupaten langsung dan melakukan

teknik mengamati lingkungan serta berinteraksi dengan mereka secara langsung agar mendapatkan data-data yang valid. Lokasi Penelitian berada di Kantor Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang. Dimana sebagai Objek sasaran untuk melakukan penelitian kali ini. Teknik Pengumpulan data meliputi: (a) Observasi: menggunakan jenis observasi pasif yang dilakukan peneliti dengan mengamati dan menggali informasi di tempat tersebut, (b) Wawancara: dilakukan tanya jawab dengan salah satu informan yang mengetahui tentang permasalahan ini, (c) Studi Kepustakaan: dengan menggumpulkan data dari social media, dan jurnal-jurnal.

III. PEMBAHASAN

Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara terutama dalam kehidupan pemerintahan. Dalam kehidupan bernegara dan kehidupan pemerintahan pelayanan publik memiliki fungsi penting dalam memberikan berbagai pelayanan terkait pelayanan publik secara baik, ramah, cepat dan tanggap. Pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai bentuk aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. konsep pelayanan dalam bahasa inggris ada 2 yaitu *administering* dalam *administration* dan *serviring* dalam *service (public service dan civil service)*. Konsep *administration* lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses daripada substansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* bermakna sebaliknya. Bahasa *service* itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan) dan dapat

juga diartikan sebagai produk (outout, layanan dan hasil layanan).

Hasil penelitian ini didapat datanya dari observasi dengan salah satu informan pegawai kantor kecamatan pakis, wawancara dengan responden yang telah ditentukan sebelumnya. Kualitas pelayanan kantor kecamatan pakis bisa dilihat dari beberapa hal 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; Responsiviness (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 melaukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

1. **Tangible (Berwujud)**

Tangible merupakan salah satu aspek penting untuk menentukan pelayanan publik pada kantor kecamatan pakis. Aspek ini harus diperhatikan agar pelayanan publik di kantor kecamatan ini tetap berkualitas, tentunya dengan bantuan para pegawai supaya dapat memberikan pelayanan yang baik dan memberikan fasilitas yang baik juga tentunya. Tangible adalah bukti valid suatu unit yang kemampuannya bisa ditampilkan terbaik bagi masyarakat yang dilayani. Baik kemampuan dari sisi fisik tampilan bangunan yang ada, fasilitas yang diberikan, perlengkapan teknologi untuk

pendukung, kenyamanan tempat untuk pelayanannya, kedisiplinan para pegawainya, sampai penampilan pegawai dalam melayani masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan di kantor kecamatan pakis, dari sisi fisik bangunan yang ada sudah cukup enak dilihat dan cukup nyaman, fasilitas ruang tunggu masih belum bisa dikatakan sepenuhnya nyaman dikarenakan hanya tersedia sedikit kursi untuk menunggu dan tidak ada AC menginggit disana cuaca sangat panas dan sedikit sekali pepohonan membuat semakin panas udaranya, lingkungan di sekitar kantor juga cukup bersih dan cukup nyaman untuk masyarakat, ada juga ruangan parkir yang hanya sedikit diberikan penutup atasnya untuk motor membuat masyarakat sedikit kurang nyaman.

2. **Reliability (Kehandalan)**

Reliability atau kehandalan juga merupakan aspek penting dalam penentuan apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparatur di kantor kecamatan pakis sudah bisa dikatakan berkualitas atau belum. Kehandalan yang dimaksud adalah kemampuan suatu unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang baik, seperti sikap para pegawai kecamatan dalam melayani masyarakat, standart pelayanan yang jelas dan baik, serta kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan administratif. Namun dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang ada disana belum sepenuhnya juga reliability atau kehandalan pegawai terlaksana semuanya, masih ada beberapa yang belum dicapai oleh para pegawai kecamatan. Salah satunya yaitu masih ada beberapa

pegawai yang melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak baik, tidak ramah, dan ada juga yang cenderung agak membentak dan judes dalam memberikan pelayanan. Namun untuk kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, karena mereka sudah menguasai teknologi yang digunakan untuk pelayanan.

3. Responsiviness (Ketanggapan)

Kualitas pelayanan selanjutnya yaitu Responsiviness atau ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cepat, tepat, cermat dan responsif juga sudah di terapkan di kantor kecamatan ini. Yang mana jika ada masyarakat yang datang kesana untuk melakukan pembuatan dokumen-dokumen dan kurang paham untuk alurnya maka disarankan untuk pegawai memberikan pengarahan serta memberikan pengarahan yang jelas dan mudah di terima oleh masyarakat. Karena pada dasarnya tujuan pelayanan publik yaitu untuk memenuhi keperluan, keinginan dan permohonan para masyarakat publik. Tetapi faaktanya masih menunjukkan bahwasannya para pegawai masih belum sepenuhnya berjalan dan tercapai dikarenakan masih banyak keluhan dari masyarakat terkait respon yang diberikan oleh pegawai, banyak masyarakat yang tidak di layani dengan cepat dan tanggap oleh pegawai dan juga respon dari pegawai ada yang membentak atau terkesan judes kepada masyarakat yang masih kurang paham dalam mengurus dokumen-dokumen

seperti ini. Dan masih tergolong pilah-pilah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Padahal dalam etika pelayanan tidak ada perintah untuk membedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Yang seharusnya para petugas menggunakan etika 5S dalam memberikan pelayanan yaitu (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun). Sebagaimana sop yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat.

4. Assurance (Jaminan)

Untuk menentukan kualitas pelayanan publik juga dibutuhkan jaminan. Yang mana jaminan ini berkaitan dengan cara kerja para pegawainya dalam memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan, dan jaminan biaya pembuatan dokumen. Aspek jaminan yang jelas juga sangat di harapkan oleh masyarakat terutama jaminan dalam ketepatan waktu yang telah dijanjikan para petugas kepada masyarakat. Karena jika jaminan waktu yang dijanjikan sesuai dengan yang diberikan maka masyarakat juga akan puas dengan pelayanan yang diberikan pegawainya. Namun ada juga beberapa masyarakat yang berpandangan negatif terhadap pelayanan masyarakat. Banyak sekali yang masih berfikir bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya masih berbelit-belit dan akan mengeluarkan biaya jika ingin memperoleh hasil yang lancar dan cepat. Tetapi hasil observasi yang dilakukan oleh penulis dengan masyarakat, tidak ada hal tersebut. Untuk pembuatan segala dokumen sudah gratis dan tidak di pungut biaya apapun oleh para pemerintahan. Namun, yang masih

di sayangkan oleh beberapa masyarakat yaitu jaminan waktu yang diberikan oleh para pegawai untuk masyarakat terkadang masih meleset, yang awalnya diber jaminan 7 hari kerja kadang-kadang masih lebih dari 7 hari tersebut. Yang membuat masyarakat sedikit kecewa dengan pelayanan yang diberikan karena mereka sudah datang dan ternyata dokumen masih belum bisa di ambil. Maka hal ini termasuk kedalam kedisiplinan kerja pegawai, yang mana jika hal ini sering terjadi maka kedisiplinan pegawai masih belum terlaksana dengan baik.

5. *Empathy* (Empati)

Empati dalam pelayanan publik juga tidak kalah pentingnya, dari banyaknya faktor pendukung pelayanan publik di atas terhadap kualitas pelayanannya. Empati juga sangat diharapkan oleh masyarakat supaya bisa menanamkan rasa empati dalam diri para aparatur dan pegawai dalam melayani masyarakat. Empati ini terkait dengan masalah mendahulukan kepentingan pribadi, pegawai harus melayani dengan sikap yang ramah, sopan, dan santun, pegawai dalam melayani juga harus adil tanpa membeda-bedakan masyarakat atau pemohon, dan pegawai harus bisa menghargai dan melayani masyarakat dengan baik. Dari hasil observasi yang dilakukan untuk empati di kantor kecamatan masih belum sepenuhnya terlaksana. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwasannya sikap para pegawai dinilai kurang menghargai kepada pemohon terutama para pemohon yang masih kurang paham dengan alur untuk pembuatan dokumen-dokumen yang mereka buat. Tidak hanya itu saja, penulis melihat sendiri bahwa masih

banyak pegawai yang melakukan diskriminatif terhadap masyarakat. Para pegawai akan bersikap sopan, santun, ramah jika mereka kenal dengan masyarakat tersebut atau masih memiliki hubungan saudara dengan para pegawainya, dan mereka lah yang akan didahulukan untuk dilayani ketimbang dengan masyarakat lain yang belum mereka kenal. Sifat-sifat seperti ini yang masih banyak dan sering di jumpai di dalam pelayanan masyarakat. Sifat seperti ini juga bisa mempengaruhi segi kualitas pelayanan terhadap masyarakat kurang maksimal, karena dalam melayani masyarakat masih membeda-bedakan. Masyarakat juga akan memandang bahwa yang diperlakukan baik dan cepat dalam pelayanan adalah kerabat dan orang terdekat para pegawainya saja. Padahal SOP nya tidak seperti itu.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Pakis belum sepenuhnya terlaksana. Ada beberapa sarana dan prasaran yang belum memenuhi jika dikatakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Ada faktor yang membuat kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Pakis dikatakan belum sempurna dikarenakan juga dari tindakan yang dilakukan oleh para pegawai antara lain masih sering membeda-bedakan masyarakat dan saudaranya yang notabennya sama-sama pemohon untuk pembuatan dokumen-dokumen.
3. Estimasi waktu yang sering mundur dari awal waktu yang ditentukan oleh pegawai juga bisa membuat kualitas pelayanan publik belum bisa sepenuhnya tercapai

dengan baik dan sempurna.

B. Saran

1. Diharapkan agar camat kecamatan Pakis meningkatkan dan mengawasi secara langsung para pegawai dalam melayani masyarakat agar bisa melakukan peningkatan ulang SOP pelayanan kepada masyarakatnya.
2. Camat memerhatikan lagi untuk prasarana untuk ruang tunggu khususnya yang masih sangat sedikit kursi untuk para masyarakat duduk menunggu pembuatan dokume, agar di tambahkan lagi untuk fasilitasnya dan juga untuk memperbanyak tanaman agar cuaca disana tidak terlalu begitu panas.

DAFTAR PUSTAKA

- 7378-Article Text-26904-1-10-20211005.pdf
<http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/6015>
<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/560>
alfonkimbal,+Reseal+Akay.pdf
<http://repository.unpas.ac.id/30772/>
<https://unma.ac.id/jurnal/index.php/JC/article/view/120>

