

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **4.1.1. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Kedung**

Berdasarkan UU Nomor 32 tahun 2004 (Pasal 26 ayat 2) tentang Otonomi Daerah yang di perkuat dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Jepara (Lembaran Daerah Kabupaten Jepara Tahun 2008 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Jepara Tahun 2008 Nomor 11) selanjutnya ditetapkan Surat Keputusan Bupati Jepara Nomor 061.1/758 Tahun 2009 Tentang Susunan Organisasi dan tata Kerja Pemerintah Kecamatan Kedung .

Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara dipimpin oleh seorang Camat sebagai Koordinator penyelenggaraan Pemerintah di wilayah kerja Kecamatan yang dalam Pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk Menangani sebagian urusan Otonomi Daerah, dan menyelenggarakan tugas umum Pemerintahan . Untuk melaksanakan tugasnya seorang Camat dapat melaksanakan fungsinya sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan kegiatan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan UU.
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
5. Mengkondisikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan Kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan Pemerintahan tingkat Desa.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat di laksanakan Pemerintahan Desa.

#### **4.1.2. Visi dan Misi Pemerintah Kecamatan Kedung**

Sesuai tugas pokok dan fungsi pemerintah Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara telah menyusun rencana strategis yang berorientasi pada hasil yang ingin di capai selama kurun waktu lima tahun,yaitu periode 2012-2017 dengan memperhitungkan potensi, peluang dan kendala yang ada atau mungkin timbul. Rencana Strategis Kantor Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara yang mencakup visi, misi, tujuan dan sasaran target kinerja yang ingin di capai dalam Tahun 2016 berikut program dan kegiatan pendukungnya akan di jelaskan dalam rencana kinerja tahun 2017.

Adapun visi dari pemerintah kecamatan kedung adalah sebagai berikut:

##### **1. Pernyataan Visi**

“Terwujudnya penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan Kecamatan yang tertib untuk mendukung keberhasilan Program dan Kebijakan Pemerintah Kabupaten Jepara “

Secara Komprehensif perwujudan visi tersebut menggambarkan harapan yang di cita-citakan kedepan oleh segenap komponen masyarakat Kecamatan Kedung yaitu menjadikan Kecamatan Kedung yang tertib, aman, religius, maju dan sejahtera untuk mendukung keberhasilan Program dan Kebijakan dari Pemerintah Kabupaten Jepara.

## **2. Pernyataan Misi**

- a. Menciptakan Pemerintahan Kecamatan Kedung yang baik, nyata dan tertib .
- b. Merumuskan kebijakan teknis sesuai lingkup tugas
- c. Mewujudkan pelayanan yang prima kepadamasyarakat
- d. Melakukan koordinasi dan membina hubungan yang baik antar Kasi, Dinas/Instansi tingkat kecamatan

Misi merupakan tindakan yang di lakukan untuk mewujudkan tercapainya visi yang di cita-citakan. Misi mencerminkan keberadaan dan tugas pokok dan Fungsi dari Organisasi. Adapun misi yang dicanangkan Kecamatan Kedung adalah :

- a. Misi yang pertama di fokuskan pada terciptanya pemerintahan yang baik (*Good Governance* ) melalui peningkatan kualitas SDM di lingkungan kerja
- b. Misi kedua berfokus pada penentuan kebijakan agar lebih selaras dan seimbang
- c. Misi ketiga berfokus pada pelayanan yang prima pada masyarakat dengan agar masyarakat menjadi puas dengan semboyan S4 (Senyum, Salam, Sapa, dan Sopan Santun )
- d. Misi Keempat difokuskan pada terjalannya koordinasi yang baik antar kasi, Muspika dan Dinas terkait di tingkat Kecamatan

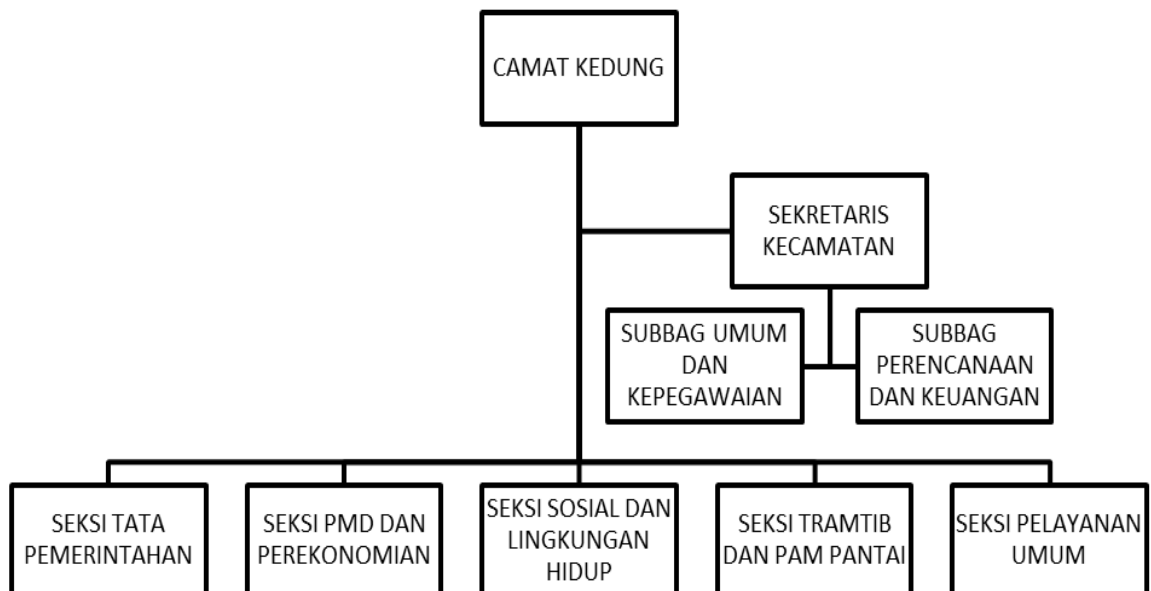
### **3. Tujuan :**

- a. Tertib Administrasi Umum, Administrasi Pertanahan dan Administrasi Politik
- b. Tertib Administrasi Desa dan suasana kondusif
- c. Tertib Administrasi Pembangunan, Perekonomian, Produksi, Distribusi serta Sosial
- d. Mendayagunakan Masyarakat Desa agar berdaya guna dan berhasil guna
- e. Masyarakat merasa puas
- f. Tertib Program, Administrasi, Ketatausahaan dan rumah tangga

#### 4.1.3. Susunan Organisasi Kecamatan Kedung

Adapun susunan organisasi Kecamatan Kedung terdiri dari:

1. Camat
2. Sekretaris Kecamatan , membawahi:
  - a. Subbag Perencanaan dan Keuangan
  - b. Subbag Umum dan Kepegawain
3. Seksi Tata Pemerintah
4. Seksi Ketentraman , Ketertiban Umum dan Pengamanan Partai
5. Seksi Peremberdayaan Masyarakat Desa dan Perekonomian
6. Seksi sosial dan Lingkungan Hidup
7. Seksi Pelayanan Umum



**Gambar 4.1**  
**Susunan Organisasi Kecamatan Kedung**

## 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung serta hak-hal yang mejadi penghambat kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Kedung.

### 4.2.1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Kedung namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Kedung pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Umrotun, S.Sos., MH selaku Kasi Pelayanan Umum yang peneliti wawancarai pada tanggal 2 Februari 2017 yang mengatakan bahwa:

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Kedung sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mbak Hana (warga masyarakat) sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai tanggal 3 Februari 2017 juga mengatakan bahwa:

“Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Kedung sudah rapi dan tidak berantakan.”

Selanjutnya, Pak Sudaryono, Sm.Hk selaku Sekretaris yang peneliti wawancarai pada tanggal 6 Februari 2017 mengatakan bahwa Kecamatan juga mengatakan bahwa:

“Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.”

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan berusaha memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan (masyarakat) sehingga tujuan akhir kepuasan dapat terwujud.

## 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.



Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, Solikatun (warga masyarakat) yang peneliti wawancarai pada tanggal 3 Februari 2017 mengatakan bahwa:

“Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari sangat terasa panas.”

Pak Imron pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan juga mengatakan bahwa:

“Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan” (wawancara pada tanggal 3 Februari 2017).

Selanjutnya Ibu Umrotun, S.Sos., MH selaku Kasi Pelayanan Umum menjelaskan bahwa:

“Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin”. (wawancara pada tanggal 6 Februari 2017)

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. 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

### 3. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Kedung sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan, khususnya pelayanan E-KTP yang sering dibutuhkan warga masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan mas Ulil (warga masyarakat) pada tanggal tanggal 3 Februari 2017, mengatakan bahwa:

“Kecamatan Kedung sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”.

Mbak Nur (warga masyarakat) selaku pengguna layanan publik yang peneliti wawancarai pada tanggal 3 Februari 2017 menambahkan bahwa:

“Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam pelayanan pak. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan seperti KK dan E-KTP di sini, tidak dipersulit.”

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Kedung.

#### 4. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan publik, petugas harus bersikap disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum,

dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Mbak Hana (warga masyarakat) sebagai salah satu pengguna layanan Kecamatan Kedung mengatakan bahwa:

“Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan pak, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”.

Selanjutnya Mas Ulil menambahkan bahwa:

“pegawai di sini disiplin pak, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai wajib melayani siapa yang duluan datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

#### 5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat

dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Umrotun, S.Sos., MH selaku Kasi Pelayanan Umum bahwa:

“Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”.(wawancara pada tanggal 6 Februari 2017)

Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, Mas Agus (warga masyarakat) mengatakan bahwa:

“Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Kedung adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara”. (wawancara pada tanggal 3 Februari 2017)

Mbak Nur (warga masyarakat) menambahkan bahwa:

“alat bantu tetap ada kok pak setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu pak”. (wawancara pada tanggal 3 Februari 2017)

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

#### **4.2.2. Dimensi Reliability (Kehandalan)**

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* 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 ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan

masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Kedung sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Mbak Nur (warga masyarakat) selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa:

“Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan KK, KTP maupun surat pengantar kesehatan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.”

Pernyataan senada juga diperkuat Ibu Umrotun, S.Sos., MH selaku Kasi Pelayanan Umum, beliau mengatakan bahwa:

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi yang telah ditentukan dari Pemerintahan Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus perpindahan penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan secara detail. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan” (wawancara pada tanggal 6 Februari 2017).

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

## 2. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kecamatan Kedung sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Bupati Jepara Nomor 34 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Kedung seperti yang dikemukakan oleh Mbak Hana (warga masyarakat) bahwa:

“Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Kedung, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi pasti ada, cuma saya tidak tahu apa dan bagaimana standar pelayanan publik di sini”.

Ibu Umrotun, S.Sos., MH selaku Kasi Pelayanan Umum, menjelaskan bahwa:

“SOP (*Standart Operasional Procedure*) kita ada tetapi masih tahun 2009 belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.” (wawancara pada tanggal 6 Februari 2017)

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang 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 Kedung.

3. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Kedung belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan.

Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Pak Nugroho selaku pegawai di kantor Kecamatan Kedung juga mengatakan bahwa:

“Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Di sini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Tiga pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan beberapa alat bantu sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.”

Selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu Umrotun, S.Sos., MH yang mengatakan bahwa:

“Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda”. (wawancara pada tanggal 6 Februari 2017)

Kemampuan pegawai dikecamatan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

4. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang di katakan oleh Bapak Nugroho selaku pegawai di kantor Kecamatan Kedung bahwa:

“Pegawai pelayanan di sini belum semua mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas di sini karena dibagian pelayanan Kecamatan Kedung belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan di sini.”

Selanjutnya Mbak Nur (warga masyarakat) juga mengatakan bahwa:

“Seharusnya pegawai sudah ahli pak dalam menggunakan alat bantu. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau di sini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas”.

Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

#### **4.2.3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Dimensi *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 berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur

dimensi Responsiviness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kedung. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan Mas Ulil (warga masyarakat),  
bahwa:

“Pegawai disini sudah respon kok pak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.”

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan

pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan

## 2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Mbak Nur (warga masyarakat), beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua ya pelayanannya lama pak.”

Selanjutnya Mbak Hana (warga masyarakat) menambahkan bahwa:

“pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK maupun E-KTP pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.”

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 profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

### 3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh mba Kiki (warga masyarakat) bahwa:

“Saya pernah melakukan pelayanan membuat KTP pak, dijanjikan jadinya satu bulan ternyata jadinya sampai dua bulan. Itu kan tidak tepat waktu. Katanya gara-gara perubahan

peraturan jadi saya harus nunggu lama.” (wawancara pada tanggal 3 Februari 2017)

Mbak Nur (warga masyarakat), menambahkan bahwa:

“Ketika saya mengurus legalisir KK, petugas mengerjakannya tidak lama pak, saya diminta menunggu sebentar, dan setelah itu jadi”.

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

#### 4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Kedung sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Kedung menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kedung. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

Mbak Nur (warga masyarakat), mengatakan bahwa:

“Saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan pak, cuma waktu itu saya lihat ada

masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”.

Mbak Kiki (warga masyarakat), juga menambahkan bahwa:

“Kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu pak, tapi saya tahu kalau Kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.”  
(wawancara pada tanggal 3 Februari 2017)

#### **4.2.4. Dimensi Assurance (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. 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. Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kecamatan Kedung memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai



memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Seperti yang di katakan oleh Mbak Nur (warga masyarakat) bahwa:

“Saya waktu itu mengurus KTP pak, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya bikin tiga hari tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga”.

Mbak Kiki (warga masyarakat), menambahkan bahwa:

“saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung jenis pelayanannya pak.” (wawancara pada tanggal 3 Februari 2017)

Ibu Umrotun, S.Sos., MH mengatakan terkait bahwa:

“Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.” (wawancara pada tanggal 6 Februari 2017)

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama

2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin gangguan.

Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Bupati Jepara Nomor 34 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Ibu Umrotun, S.Sos., MH mengatakan bahwa: “Pelayanan di sini gratis mba, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan”.

Mbak Nur (warga masyarakat), mengatakan bahwa:

“Kalau saya mengurus KTP itu tidak ada biaya yang saya keluarkan Pak”.

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

#### **4.2.5. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Dimensi *Emphaty* (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. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.

Ibu Umrotun, S.Sos., MH mengatakan bahwa:

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”. (wawancara pada tanggal 6 Februari 2017)

Berbeda dengan pendapat mba Kiki (warga masyarakat),  
bahwa:

“Kalau pengalaman saya, pernah pak diminta untuk menunggu karena pegawai akan ada rapat ketika sedang melayani saya. Padahal saya sudah antri lama pak. (wawancara pada tanggal 3 Februari 2017)

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan atau masyarakat tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan

## 2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna

layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan

Mbak Hana (warga masyarakat) mengatakan bahwa:

“Pegawai di sini ramah mba, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain mba. Semoga ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain pak tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa”.

Mbak Nur (warga masyarakat) menambahkan bahwa:

“yang saya rasakan pegawai di sini belum semua ramah pak. Ada juga yang jarang ramah dengan pengguna layanan.”

Mbak Kiki (warga masyarakat) juga memberikan jawaban bahwa:

“Pegawai di sini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”.  
(wawancara pada tanggal 3 Februari 2017)

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

3. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Maksudnya, ketika melayani

pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian yang diambil oleh pengguna layanan.

Mas Agus Susilo (warga masyarakat) yang mengatakan bahwa:

“Pegawai di sini tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”. (wawancara pada tanggal 3 Februari 2017)

Mbak Nur (warga masyarakat) menambahkan bahwa:

“Pelayanan di sini tidak membeda-bedakan, semuanya dinilai sama pak. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan.”

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

#### 4. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini

harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga melakukan pengamatan pegawai pelayanan Kecamatan Kedung sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh mbak Hana (warga masyarakat) bahwa:

“Pegawai di sini sudah melayani dan menghargai saya kok pak, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”.

Mbak Kiki (warga masyarakat) juga menambahkan bahwa:

“Setahu saya pegawainya sudah melayani dan menghargai dengan baik pak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya.” (wawancara pada tanggal 3 Februari 2017)

#### **4.2.6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik**

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Kedung yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kasi Pelayanan Umum pada tanggal 2 Februari 2017 yang mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain samasama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.”

Sedangkan menurut pernyataan Pak Sukriyanta menjelaskan bahwa:

“faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.” (wawancara pada tanggal 3 Februari 2017)

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Kedung adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

#### **4.2.7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik**

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara menurut Ibu Umrotun, S.Sos., MH selaku Kasi Pelayanan Umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa:



“Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.”

Pak Sukriyanta selaku pegawai di kantor pelayanan juga mengatakan sama dengan Ibu Umrotun, S.Sos., MH bahwa:

“Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti filing cabinet. Kami sangat membutuhkan filing cabinet ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.

### **4.3. Pembahasan**

#### **4.3.1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kedung**

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. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan

tugas 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.

Pelayanan publik di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan

kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan. tanda bukti fisik dari pelayanan E-KTP adalah dengan adanya bukti fisik yaitu surat pengantar telah melakukan perekaman.

2. Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan suatu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu

dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik yang ada di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Kedung.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Kedung sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Kedung masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu

menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Kedung masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat. Bukti nyata dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) adalah dengan pengecekan data pada identitas, apabila ada kesalahan maka akan langsung diperbaiki oleh operator pelayanan E-KTP.

3. Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan pengguna layanan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan pemahaman yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

4. Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para

pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai berusaha memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, serta sifat kepercayaan para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan. Bukti nyata dalam pelayanan pembuatan E-KTP apabila warga membuat E-KTP tidak terlambat maka pegawai di Kecamatan Kedung tidak akan menegur atau memberi sanksi.



5. Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh

pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Bukti nyata pelayanan yang ada di kecamatan kedung kepada masyarakat adalah pegawai pelayanan melakukan senyum, salam dan sapa, serta dilanjutkan dengan menanggapi kebutuhan masyarakat hingga selesai, dalam hal ini adalah pelayanan pembuatan E-KTP, setelah warga Kecamatan kedung menerima bukti telah melakukan perekaman, pegawai kecamatan langsung menanyakan apakah data identitas yang di *printout* itu sudah sesuai atau belum, apabila belum maka dilakukan perbaikan secara langsung. Hal ini Sesuai penelitian

yang dilakukan oleh Slamet Riyadi, Aji Hermawan, Ujang Sumarwan (th) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat, yaitu *emphaty* dan *tangible*. Dilakukan beberapa alternatif kebijakan yang ditempuh oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu membuat sistem komunikasi yang terintegrasi, penambahan tenaga kerja dan pembinaan tenaga kerja melalui pelatihan.

#### **4.3.2. Faktor Penghambat di Kantor Kecamatan Kedung**

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya:

1. Sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan.
2. Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Kedung saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Kedung yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan

yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

3. Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filig cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. 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.

#### **4.3.3. Faktor Pendukung di Kantor Kecamatan Kedung**

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu:

1. Semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.
2. Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Kedung adalah penanaman kesadaran pegawai dalam melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani loyalitas terhadap pemerintah. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

