

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR CAMAT SELANGIT KABUPATEN MUSI RAWAS

Oleh:

Bambang Sutikno<sup>1</sup>, Nopiansyah Arha<sup>2</sup>

Emai : [bambangstia01@gmail.com](mailto:bambangstia01@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan sumber data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumen, sedangkan untuk menganalisis data dengan menggunakan analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan dengan fokus 5 (lima) dimensi, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara layanan administrasi di Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa yaitu pelayanan yang berkualitas pada 4 (empat) dimensi yakni keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*) dan empati (*emphaty*). Sedangkan permasalahan dijumpai pada dimensi berwujud (*tangible*), dimana sarana prasarana penunjang belum memenuhi aspek kecukupan karena kondisi ruang pelayanan yang terbatas, MCK yang kurang memadai, ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan (*air conditioning*) AC, keterbatasan jumlah komputer. Adapun langkah yang harus dilakukan yakni dengan peningkatan sumber daya aparatur baik dari sisi kualitas dan kuantitas, serta merevitalisasi sarana prasarana yang ada dan diiringi dengan mengupayakan penambahan sarana dan prasarana yang belum memenuhi aspek kecukupan.

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan dan Aparatur Pelayanan Administrasi*

---

<sup>1</sup> Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

<sup>2</sup> Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

## A. PENDAHULUAN

Semakin kritisnya masyarakat terhadap tuntutan kualitas, mengharuskan pemerintah menyediakan pegawai yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Namun hal ini justru menjadi kontroversi karena dari waktu ke waktu masyarakat selalu mengeluhkan sikap dan perilaku aparat yang kurang simpatik pada saat memberikan pelayanan pada masyarakat. Berbagai penilaian yang telah dikemukakan tersebut menunjukkan fenomena bahwa aparatur pemerintah yang seyogyanya melayani kepentingan publik belum sepenuhnya menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan publik itu sendiri bukanlah merupakan suatu sasaran, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang secara tidak langsung memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis aparatur pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah (baik di tingkat pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, pemerintah Kabupaten/ Kota, pemerintah Kecamatan sampai dengan desa/ kelurahan) kepada masyarakatnya merupakan sebuah perwujudan dari tugas dan fungsi dari aparatur dalam memberikan layanan publik.

Kedudukan pemerintah Kecamatan sebagai suatu instansi yang menjadi salah satu instansi yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan layanan publik atau dengan kata lain ujung tombak pelayanan publik menjadi sorotan langsung baik oleh masyarakat maupun instansi lainnya.

Apabila kita mengacu pada Kepmenpan Nomor 58 Tahun 2005, disebutkan secara eksplisit bahwa pelayanan dikelompokkan ke dalam tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah. Adapun terkait dengan pengelompokkan jenis pelayanan tersebut

didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yakni, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Adapun bentuk dari layanan publik di bidang administratif, yaitu; layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta kelahiran, Akta Pernikahan, dan Paspor.

Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Negara.

Administrasi kependudukan menyangkut hajat hidup seluruh warga negara mulai lahir hingga menemui ajalnya. Ketika lahir undang-undang mewajibkan setiap warga negara memiliki akte kelahiran yang nantinya berguna untuk memenuhi berbagai persyaratan dan kewajiban dalam berbagai aktivitas seperti bersekolah, mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), bepergian keluar negeri, mencari pekerjaan, menikah dan sebagainya.

Begitu strategisnya urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Berbagai kebijakan, program dan kegiatan selama ini telah ditempuh oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dapat dieliminasi sehingga pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah, murah dan tidak bertele-tele.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas, terdapat beberapa indikasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik bidang administratif yang diselenggarakan oleh pihak kecamatan. Permasalahan pertama penulis temui pada dimensi kehandalan (*Reliability*) dimana masih dijumpai ketidaktepatan waktu layanan yang diberikan dari aduan masyarakat.

Selanjutnya pada dimensi bukti langsung (*Tangible*), dijumpai bahwa keadaan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas masih sangat terbatas, sehingga menghambat kinerja apratur dalam menyediakan layanan bagi masyarakat.

Permasalahan selanjutnya dijumpai pada keadaan tenaga kerja yang secara kuantitatif belum memadai, hal ini mengakibatkan pada terjadinya penundaan berlalu terhadap pekerjaan. Fenomena lain yang menjadi ketertarikan penulis dijumpai pada tingkat disiplin aparatur yang masih rendah, hal ini tergambar dari pegawai yang meninggalkan ruangan sebelum jam istirahat dan kembali ke ruangan pada saat apsen sidik jari.

Berbagai permasalahan yang penulis temui pada saat pra penelitian sebagai mana tergambar di atas menjadi dasar bagi penulis untuk mengangkat topik penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas”.

## B. LANDASAN TEORI

### Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan

Mac Iver dalam Inu Kencana Syafii (1991:19) mengartikan pemerintahan sebagai “suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan (*government is the organisation of man under authority*)”. Menurut Ermaya Suradinata 1996:59. mengatakan bahwa:

“Pemerintahan dapat dibedakan dengan pemerintah. Dimana pemerintah adalah lembaga atau badan-badan politik yang mempunyai fungsi untuk melakukan upaya mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan itu sendiri adalah kegiatan-kegiatan dari lembaga atau badan-badan publik menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara”.

Pengertian pemerintahan di sini dapat diartikan kedalam pengertian yang lebih luas dan pengertian dalam arti sempit. Dimana pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit adalah kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif saja.

Di tingkat daerah khususnya pada pemerintahan Kabupaten/Kota, Kelurahan/Desa sebagai bagian dari

Kecamatan merupakan instansi terkecil yang berada di garda terdepan dalam rangka pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Tak berlebihan, pelayanan umum yang diberikan di tingkat Kelurahan/Desa serta Kecamatan merupakan potret dari pelayanan umum suatu daerah.

Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Pemerintah Kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan umum di daerah. Terdapat cukup banyak jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan harus diurus di tingkat Kecamatan, seperti urusan KK, KTP, Akta Kelahiran, juga pengurusan berbagai perijinan. Selain melayani berbagai urusan pelayanan administratif kependudukan dan perijinan, pemerintah kecamatan juga mengembangkan tugas melaksanakan pelayanan dasar sektoral, mulai dari urusan ketertiban dan keamanan, pendidikan, kesehatan, pengentasan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, dan upaya-upaya konkrit mensejahterakan masyarakat.

Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya dibantu oleh-perangkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada camat. Pemerintah Kecamatan melalui personifikasi dalam diri camat harus mampu membaca kebijakan-kebijakan yang datang dari Pemerintah Kabupaten/ Kota untuk kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa praktis, mudah dicerna dan dimengerti baik oleh para pegawai dalam unit organisasinya maupun masyarakat pada umumnya.

### Pelayanan Administrasi Kependudukan

Apabila kita melihat dari sisi *etimologis*, kata “administrasi” berasal dari bahasa Latin yang terdiri atas kata *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* memiliki makna yang sama dengan kata *to* dalam bahasa Inggris, yang berarti “ke” atau “kepada”. Sedangkan *ministrare* memiliki makna yang sama dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti melayani secara intensif. Jadi, dapat di tarik kesimpulan bahwa administrasi merupakan proses pelayanan secara intensif (Mulyono, 2008:41).

Kependudukan sendiri sebagaimana dikemukakan oleh Sudjarwo (2004:51) merupakan hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, ciri utama, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas,

kondisi kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, serta lingkungan penduduk tersebut.

Kemudian apabila kita melihat pada konteks pelayanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Kecamatan yakni meliputi Pelayanan perekaman KTP-E, Pelayanan Legaliasi Umum, Pelayanan Pengantar Akta Kelahiran, Pelayanan Penerbitan Surat Pindah, Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, Pelayanan Rekomendasi, dan Pelayanan Surat Pengantar.

Selanjutnya apabila kita mengacu pada Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan menyebutkan bahwa:

- 1) Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- 2) Penyelenggara adalah Pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan.
- 3) Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.
- 4) Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- 5) Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- 6) Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
- 7) Unit Pelaksana Teknis Instansi Pelaksana, selanjutnya disebut UPT Instansi Pelaksana, adalah satuan kerja di

tingkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada Instansi Pelaksana.

#### Dimensi Kualitas layanan Publik

Osborne dan Gaebler (1992:146) mengemukakan tentang kekuatan pengukuran kinerja, yaitu organisasi-organisasi yang mengukur kinerjanya meskipun mereka tidak menghubungkan pembiayaan atau imbalan dengan hasilnya dan menyadari bahwa informasi dapat mengubahnya. Selanjutnya Osborne dan Gaebler (1992:156) menjelaskan bahwa umumnya kinerja yang digunakan dan diukur menjadi arena belajar yang sangat penting untuk organisasi. Dalam hal ini pengukuran kinerja dapat diikuti dengan pengembangan pengukuran yang *sophisticated* dan organisasi dapat belajar dari pengalaman kesalahan dimasa lalu, kemudian dapat mengoreksi diri sendiri supaya kemajuan organisasi atau efektivitas organisasi.

Berkaitan dengan pengukuran kualitas layanan publik, Kotler (1994: 561), mengemukakan bahwa kinerja pelayanan dapat diukur dari beberapa indikator-indikator, dan masing-masing indikator terdiri dari beberapa dimensi yang berbeda-beda. Dengan kata lain untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan. Adapun untuk memberikan penilaian tersebut kita dapat melihat dari wujud pelayanan publik yang dihasilkan aparatur dengan mengacu pada beberapa dimensi berikut ini :

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu ketepatan dalam memberikan pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
2. Keresponsifan (*Responsiveness*), yaitu kemauan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi berbagai masalah yang disampaikan pengguna jasa dan kemauan petugas dalam membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat.
3. Keyakinan (*Confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance"
4. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa dan

kepedulian petugas terhadap kesulitan atau permasalahan pada pengguna jasa.

5. Berwujud (*Tangible*), yaitu fasilitas fisik yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan didukung dengan berbagai peralatan, personal dan media komunikasi yang canggih untuk kelancaran kegiatan pelayanan.

Dari penjelasan diatas dapat mensyaratkan bahwa apabila suatu kinerja pelayanan organisasi dinilai atau diukur, maka hasilnya sangat berpengaruh terhadap bagaimana seharusnya roda organisasi itu dijalankan dalam rangka mencapai tujuannya. Dengan demikian apabila pengukuran atau penilaian pelayanan suatu organisasi selalu dilakukan, maka dapat bermanfaat pada organisasi yang bersangkutan dengan belajar dari kesalahan dan diperbaiki sendiri dirinya untuk efektivitas organisasi. Dengan adanya hasil pengukuran tersebut dapat terwujud suatu pola sebagai contoh supaya pelayanan organisasi yang bersangkutan itu berkembang maju. Oleh karena itu peranan pengukuran atau penilaian suatu kinerja menjadi penting bagi pelayanan suatu organisasi. Penilaian pengukuran kinerja menjadi sangat penting dan sangat bermanfaat bagi organisasi apapun. Dengan demikian, pelaksanaannya pada organisasi-organisasi dapat mencapai keberhasilan dan membuat hasil suatu organisasi maju dan efektif supaya mencapai tujuan yang ingin dicapai dimasa ini atau masa depan. Hal ini juga dapat digunakan sebagai pedoman yang baik untuk kesuksesan bagi pelaksanaan

tugas organisasi yang bersangkutan.

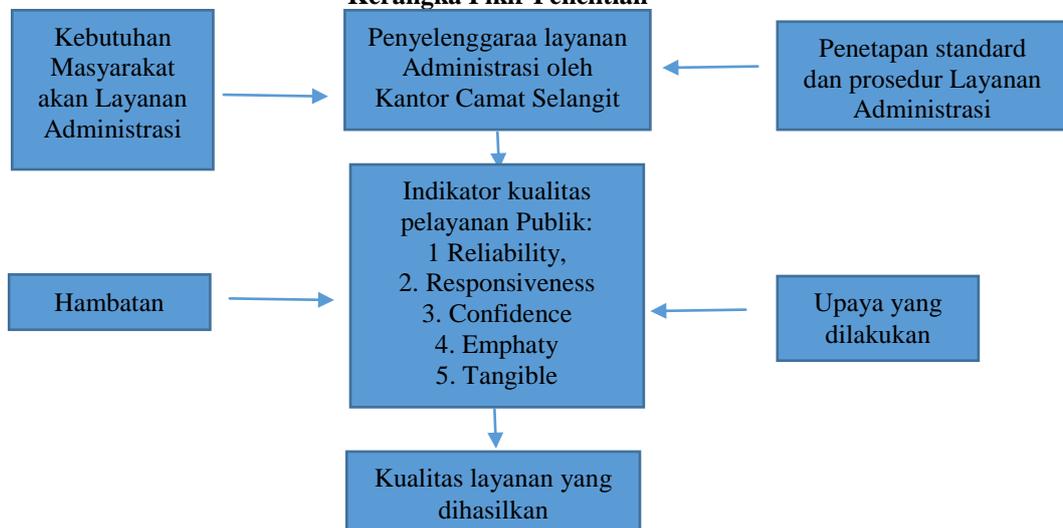
### Kerangka Pikir Penelitian

Kondisi yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan kelancaran pelayanan yang diberikan oleh pemerintah salah satunya adalah perilaku aparatur dalam menyelenggarakan layanan publik. Aparatur pelayan publik harus mengakomodasikan, menyalurkan dan memperjuangkan kepentingan rakyat melalui berbagai kebijakan yang tetap bertopang pada nilai-nilai budaya bangsa, sehingga perilaku aparatur tersebut akan sesuai dengan nilai kultural dan kepentingan publik.

Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas selaku perpanjangan tangan pemerintah kabupaten dan sekaligus sebagai provider (penyedia jasa layanan publik) yang mana berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, akan dituntut untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan prima (sebaik mungkin dan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan harapan masyarakat).

Guna mengetahui sejauhmana Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan menggunakan indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi yaitu keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*). Adapun terkait dengan kerangka teoritik yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar kerangka pikir sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Kerangka Pikir Penelitian**



### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menghasilkan data deskriptif karena bermaksud untuk mendalami dan menghayati suatu obyek. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik “*purposive sampling*” atau sampling bertujuan, yaitu dengan memilih sumber data atau informan yang dianggap mengetahui secara mendalam tentang konstelasi pelayanan publik di lokasi penelitian.

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Sedangkan pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini juga didasarkan pada model Miles dan Huberman, dimana aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi dalam (Sugiyono, 2007: 246-253).

### D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Kualitas Pelayanan Publik

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik sangat berguna untuk organisasi publik karena dapat mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan publik telah mencapai tujuan dalam organisasi birokrasi. Dengan menggunakan indikator tertentu untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diketahui baik atau buruk layanan yang diberikan tersebut. Untuk menilai kualitas pelayanan publik banyak indikator yang bisa dipergunakan. Akan tetapi dalam penelitian ini, indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Selangit adalah berbagai dimensi yaitu keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*). Hasil penelitian tersebut berasal dari wawancara dengan para informan, hasil observasi di lapangan maupun telaah dokumen-dokumen terkait.

##### a) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kantor Camat Selangit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting, karena pelayanan yang baik dapat dijadikan penilaian untuk mengukur sejauh mana suatu organisasi dikatakan berhasil. Penilaian pelayanan akan sangat menentukan *brand image* suatu organisasi. Hal ini dapat kita lihat dalam dimensi keandalan (*reliability*) menunjuk ketepatan memberikan suatu pelayanan pada pengguna jasa dan

pelayanan ramah serta selalu siap menolong pada pengguna jasa yang dalam hal ini akan menimbulkan suatu kepercayaan.

Namun dalam temuan lapangan, keterbatasan jumlah aparatur sebagai ujung tombak pelaksana layanan publik kadangkala menyebabkan proses pelayanan administrasi di Kantor Camat menjadi lamban. Kekurangan jumlah staff ini tergambar dari jumlah pegawai yang dimiliki untuk melakukan layanan administrasi yaitu sebanyak 3 orang yang terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer merangkap petugas pemberi layanan. Disamping jumlah staff secara kuantitas yang kurang, dari segi kualitas juga masih rendah di bidang penguasaan teknologi informasi.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Selangit yaitu Akta, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Pindah maupun Datang. Melihat prosedur yang ada di Kantor Camat Selangit tentang persyaratan dalam mengurus atau membuat dokumen yang berkaitan dengan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil cukup mudah jika pengguna layanan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan dengan baik.

Namun masih ada masyarakat yang mengalami kesulitan untuk melengkapi syarat-syarat administratif, masih ada pengguna layanan yang harus bolak-balik ke rumah untuk mengambil syarat-syarat administratifnya.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Camat Selangit yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait dengan prosedur pelayanan dan persyaratan administratif. Selain itu juga Kantor Camat Selangit juga memberikan surat pemberitahuan tentang prosedur pelayanan yang berhubungan dengan layanan administrasi kependudukan ke tingkat desa dan diteruskan kepada warga.

##### b) Dimensi Keresponsifan (*Responsiveness*)

Kajian tentang kualitas pelayanan merujuk pada kecermatan karena kekekatannya dengan unsur subyektivitas, masing-masing pihak mempunyai dimensi yang berbeda dalam masalah pelayanan, hal ini tergantung kepada kepentingannya. Karena kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan, sehingga implikasinya, baik buruknya kualitas

pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Selangit tergantung kemampuan penyedia pelayanan administrasi kepada masyarakat di wilayah kerja Kecamatan Selangit

Menurut Kotler (1994:561) salah satu dimensinya menyebutkan Keresponsifan (*Responsiveness*) menunjukkan kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dan kemampuan petugas tanggap terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna jasa. Pemahaman yang dapat diambil bahwa kepuasan pengguna jasa / masyarakat dapat tercapai apabila aparatur pelayan publik di Kantor Camat Selangit yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan dapat dimengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk memberikan suatu pelayanan yang prima dengan kecepatan waktu, biaya murah, transparan serta tanggap dalam mengatasi segala permasalahan / keluhan-keluhan dari pengguna jasa.

Temuan lapangan dimensi *responsiveness* atau daya tanggap petugas di Kantor Camat Selangit dalam menyelenggarakan layanan publik kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini tergambar dari kesigapan para aparatur pelayan publik dalam menyelenggarakan layanan administrasi kepada masyarakat. Aparatur senantiasa bersikap komunikatif dan memberikan respon terhadap kebutuhan jenis layanan serta memberikan solutif terhadap permasalahan/kendala yang dihadapi oleh masyarakat berkenaan dengan layanan yang mereka butuhkan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur pelayan publik telah memberikan respon yang baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap perduli saat merespon keluhan masyarakat. Dengan kata lain penyelenggaraan layanan administrasi di Kantor Camat Selangit dalam perspektif ketanggapan kepada pengguna layanan/masyarakat telah mampu menjawab kebutuhan masyarakat sekaligus memenuhi kualitas pelayanan secara prima dari dimensi *responsiveness*.

**c) Kinerja Dimensi Keyakinan (*confidence*)**

Untuk melihat tingkat keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan dapat dilihat dari seberapa tinggi kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan dari penerima

pelayanan akan tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh aparatur di Kantor Camat Selangit ukuran dimensi keyakinan (*confidence*) sangatlah diperlukan agar pengguna jasa yakin akan kemampuan aparatur pelayan publik pada saat pada saat menyelenggarakan layanan. Oleh karena itu kebutuhan akan profesionalitas aparatur, dimana peningkatan profesionalisme aparatur dapat dicapai dengan peningkatan kualitas dari sisi kemampuan aparatur. Peningkatan tersebut seperti peningkatan keterampilan dan pengetahuan teknis tentang standar pelayanan publik, dapat pula keterampilan tentang menyelenggarakan layanan yang terintegrasi dengan teknologi informasi.

**d) Kinerja Dimensi Empati (*Empathy*)**

Sebagaimana kita sadari bahwa aspek pelayanan merupakan permasalahan yang terkadang sering diabaikan, tetapi mempunyai pengaruh besar. Namun dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai pengguna jasa maka permasalahan pelayanan dapat diatasi.

Untuk mencegah hal tersebut, perlu adanya aparatur pelayan publik yang memiliki kualitas kerja cukup baik, salah satunya masuk dalam kriteria dimensi Empati (*Empathy*) ini, yang dilandasi kepribadian dan etika pegawai. Selanjutnya, Gie (1987:56) dalam Kamus Administrasi Negara mengemukakan bahwa *public service* atau pelayanan masyarakat diartikan sebagai organisasi yang dilaksanakan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Pada dimensi *emphaty* kajian dititik beratkan untuk melihat sikap dari aparatur pelayan publik yang sekaligus menjadi cermin tentang tingkat kemampuan Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap tersebut diantaranya ramah, sopan, santun, mendahulukan kepentingan setiap penerima layanan, dan menghargai setiap penerima layanan yang datang ketika melakukan pelayanan.

Dari temuan lapangan pada dimensi ini, diketahui bahwa para aparatur pelayan publik di Kantor Camat Selangit telah menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, meskipun kadangkala ditemui juga aparatur yang kurang berempati dalam menyelenggarakan layanan publik.

Dimensi *Emphaty* juga dapat diidentifikasi dari bagaimana perilaku aparatur dalam menunjukkan profesionalitas kerja dengan mengedepankan kepentingan umum dari kepentingan pribadi. Hal ini menjadi penting, karena merupakan kewajiban dasar selaku aparatur untuk memberikan layanan sesuai dengan tuntutan kebutuhan publik dan standar operasional prosedur/tata aturan yang berlaku.

Selain itu dalam temuan lapangan diketahui para aparatur di Kantor Camat Selangit dalam memberikan layanan administrasi tidak berperilaku diskriminatif, dengan tidak membedakan layanan yang diberikan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Selangit

**e) Kinerja Dimensi Berwujud (*Tangible*)**

Suatu organisasi dalam memproduksi barang atau jasa sangat memerlukan faktor pendukung sarana dan prasarana hal demikian yang dinamakan berwujud (*tangible*) yaitu menunjukkan pada penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Faktor ini dapat memfasilitasi pelaksanaan pekerjaan dalam organisasi supaya terlaksana dengan lancar dan efektif. Fasilitas sebagai faktor pendukung sangat mempengaruhi proses pelaksanaan tugas. Jika faktor pendukung ini baik, organisasi akan menghasilkan pelayanan atau jasa yang lebih berkualitas.

Selain kecukupan sarana dan prasarana, kenyamanan tempat penyelenggaraan layanan dan kebersihan tempat pelayanan, penampilan aparatur pelayan publik menjadi hal yang tidak kalah pentingnya. Penampilan akan memberikan kesan pertama oleh sebab itu penampilan seorang petugas pelayanan sangat diperlukan. Dari proses observasi yang penulis laksanakan, Penampilan aparatur pelayan publik dalam memberikan layanan administrasi di Kantor Camat Selangit sudah terlihat rapi dan bersih dalam melayani masyarakat.

Adapun permasalahan yang ditemui pada dimensi ini bahwa Kantor Camat Selangit belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti, ruang pelayanan yang terbatas, MCK yang kurang memadai, ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan (*air conditioning*) AC, keterbatasan jumlah komputer.

**2. Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Selangit**

Penyelenggaraan layanan publik yang dilaksanakan instansi pemerintah merupakan sebuah konsekuensi logis dari tugas pokok aparatur sebagai pelayan publik. Namun sebagaimana telah dijelaskan di atas, proses penyelenggaraan layanan administrasi di Kantor Camat Selangit masih menemui sejumlah kendala antara lain sebagai berikut:

**a) Sumber Daya Aparatur**

Untuk memaksimalkan kualitas layanan yang dibrikan kepada masyarakat, kecukupan sumberdaya aparatur menjadi prasyarat penting untuk menghindari penumpukan pekerjaan berlarut. Di Kantor Camat Selangit bukan hanya sisi kuantitas/jumlah aparturnya saja yang mengalami kekurangan, akan tetapi dari sisi kualitas/kemampuan aparatur yang belum merata menjadi kendala yang serius.

**b) Kesadaran Masyarakat**

Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan dalam konteks ini yakni kesadaran untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, atau dengan kata lain masyarakat dituntut untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Dengan demikian, akan memudahkan bagi aparatur dalam menjalankan tugas layanan, meningkatkan performa layanan dan memangkas stigma pelayanan yang lambat dan berbelit-belit.

**c) Pengadaan Sarana dan Prasarana**

Bukan hanya dalam proses layanan administrasi saja, kebutuhan akan kecukupan sarana prasana menjadi syarat mutlak bagi organisasi untuk melaksanakan kegiatan. Kecukupan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan administrasi di Kantor Camat Selangit merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.

Sebagaimana telah dijelaskan pada aspek di atas, bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Camat Selangit belum memadai. Kondisi ini menjadi hal yang seharusnya menjadi prioritas oleh pihak kecamatan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hal ini menjadi penting mengingat bahwa

kecukupan sarana dan prasarana akan menghadirkan kenyamanan sekaligus kemudahan dalam menyelenggarakan layanan.

#### F. Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada dimensi keandalan (*reliability*), penyelenggaraan layanan administrasi dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa atau masyarakat maupun aparatur Kecamatan Selangit.
2. Selanjutnya untuk dimensi kereponsifan (*responsiveness*), aparatur pelayan administrasi di Kantor Camat Selangit selalu mengedepankan kepuasan pengguna jasa atau masyarakat, dimana daya tanggap para aparatur sangat diperlukan untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam mendapatkan layanan administrasi, hal ini karena petugas-petugasnya sudah profesional.
3. Dimensi ketiga yakni keyakinan (*confidence*), Pengetahuan, kecakapan dan kesopanan aparatur pelayan administrasi di Kantor Camat Selangit kepada masyarakat, dimana para aparatur memberikan layanan administrasi dengan sikap yang sopan dan cakap, sehingga mereka terkesan dan merasa yakin kepada petugas di aparatur pelayan administrasi di Kantor Camat Selangit ini mampu menunjukkan adanya upaya-upaya nyata dari institusi untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan profesional dan mampu dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia jasa dengan baik.
4. Pada dimensi empati (*emphaty*). Di dalam melaksanakan tugasnya, para aparatur pelayan administrasi di Kantor Camat Selangit senantiasa berusaha memahami kebutuhan pengguna jasa atau masyarakat dengan memberikan perhatian yang tulus secara individu dan bersikap peduli terhadap kesulitan-kesulitan/permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.
5. Terakhir pada dimensi berwujud (*tangible*), dimana dalam melaksanakan tugasnya aparatur pelayan administrasi di Kantor Camat Selangit belum didukung dengan kecukupan fasilitas penunjang pelayanan, hal ini terlihat dari ruang pelayanan yang terbatas, MCK yang kurang memadai, ruang pelayanan yang

belum menggunakan pendingin ruangan (*air conditioning*) AC, keterbatasan jumlah komputer.

Dengan melihat pada permasalahan yang ditemukan dan telah di paparkan di atas terkait dengan pelayanan administrasi yang diselenggarakan di Kantor Camat Selangit sejumlah upaya yang dapat dilakukan diantaranya:

1. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur Pelaksana pelayanan administrasi di Kantor Camat Selangit dengan cara menambah jumlah aparatur, meningkatkan peningkatan kompetensi keahlian (melalui pelatihan, kursus, studi banding, pembinaan maupun pengembangan SDM) agar sumberdaya aparatur menjadi berkualitas dan profesional
2. Memaksimalkan Pengadaan Sarana dan Prasarana Sarana dan prasarana di Kantor Camat Selangit, baik itu sarana pendukung pelayanan maupun sarana pelengkap pelayanan masih ada kekurangan. Seperti keterbatasan ruangan, MCK, pendingin ruangan AC, dan computer. Selain itu, revitalisasi sarana prasarana juga penting untuk dilakukan dengan cara penataan sarana dan prasarana berupa renovasi dan melengkapi sarana yang belum ada untuk mendukung layanan pada Kantor Camat Selangit. Langkah taktis lainnya untuk mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana diantaranya; a) menginventarisir sarana dan prasarana pada tiap bagian sebagai dasar pengajuan pengadaan, b) penataan sarana dan prasarana untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja Kantor Camat Selangit, dan c) mengajukan pengadaan sarana dan prasarana untuk melengkapi sarana yang kurang.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, Philip, 1994, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation & Control* : Prentice Hall International Editions : Eighth Edition.
- Mulyono, 2008, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Osborne, David and Gaebler, Tek, 1992, *Reinventing Government*. Addison-Wesley, Inc, USA.
- Sudjarwo, 2004, *Buku Pintar Kependudukan*, PT Grasindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.