

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN BUMIAYU KABUPATEN BREBES

Aqib Ardiansyah

Universitas Peradaban

Jl. Raya Pagojengan Km.3 Paguyangan Kec. Paguyangan Kab. Brebes

ardi_atsaurob@yahoo.co.id

Aswhar Anis

Universitas Peradaban

Jl. Raya Pagojengan Km.3 Paguyangan Kec. Paguyangan Kab. Brebes

aswhar.anis@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bumiayu Kabupaten BREBES. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan indikator yang terdiri dari Bukti Fisik (Tangible), Kehandalan (Reliability), Tanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dimana teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara. Adapun informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive sampling. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan berdasarkan kantor Kecamatan Bumiayu sudah cukup memadai. Kehandalan (Reliability) dari segi ketepatan waktu atau kecepatan layanan sudah baik dan cepat sesuai dengan yang dijanjikan. Tanggapan (Responsiveness) seperti respon atau tanggapan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan apa yang

dibutuhkan oleh masyarakat. Jaminan (Assurance) terkait dengan pengetahuan serta sopan santun petugas dirasa sudah baik dan keamanan juga dirasa aman dan dapat memberikan rasa percaya dari masyarakat. Dan Empati (Empathy) petugas berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang membutuhkan informasi.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Kecamatan, Bumiayu

Abstract

This study aims to determine the quality of public services at the Bumiayu District Office, Brebes Regency. The quality of this service is measured using indicators consisting of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. This research uses qualitative research methods with descriptive research types. Where data collection techniques are carried out by observation and interview techniques. The informants in this study were selected by purposive sampling. From the results of this study it can be concluded that the quality of public services at the sub-district office based on the Bumiayu sub-district office is sufficient. Reliability in terms of timeliness or service speed is good and fast as promised. Response (Responsiveness) such as the response or responses given by officers are in accordance with what is needed by the community. Assurance related to the knowledge and courtesy of officers is considered good and security is also felt safe and can give a sense of trust from the community. And Empathy (Empathy) officers empathize in helping the needs of people who need information.

Keywords: Quality, Public Service, District, Bumiayu

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan aspek kehidupan yang sangat penting. Seperti yang dijelaskan pada pasal I Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang menjelaskan bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Pelayanan publik sendiri merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi ataupun birokrasi pemberi layanan kepada penerima layanan, atau dalam hal ini kepada masyarakat. Pemerintah adalah salah satu

penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud. Dimana pelayanan merupakan tugas utama aparatur pemerintah.

Sebagai upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat, maka setiap daerah diberikan wewenang tersendiri dalam mengatur daerahnya melalui kebijakan otonomi daerah. Dimana dengan adanya kebijakan otonomi daerah, maka aparat birokrasi pemerintah di daerah, dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai kebutuhan masyarakatnya dan memecahkan berbagai masalah daerahnya untuk mencapai kesejahteraan masyarakat daerahnya.

Di era globalisasi ini, pelayanan publik menjadi tantangan besar bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan masyarakat sekarang ini sudah lebih berkembang, lebih maju, lebih melek teknologi, dan tidak lagi acuh terhadap kinerja pemerintah. Masyarakat sekarang ini memberikan perhatian yang lebih terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Sehingga dalam hal ini pemerintah, khususnya pemerintah daerah sebagai ujung tombak pemberi layanan publik, harus profesional, memiliki etos kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan yang cakap dalam menjalankan tugas dan fungsinya, agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat.

Seperti yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sehingga pemerintah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam pelayanan publik semaksimal mungkin sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik masih menjadi PR (Pekerjaan Rumah) bagi birokrasi negara ini. Meskipun pemerintah sudah banyak berinovasi dalam upaya memberikan pelayanan publik yang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya komplain yang diberikan masyarakat kepada pemerintah terkait pelayanan publik, baik melalui media online ataupun yang langsung disampaikan secara lisan. Sehingga menjadikan perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan.

Kelurahan merupakan salah satu garda terdepan dalam pelayanan publik. Hal ini dikarenakan kelurahan merupakan elemen pertama yang

memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara langsung terus menerus. Setiap lapisan masyarakat akan selalu membutuhkan pelayanan yang diberikan oleh kelurahan. Sehingga kelurahan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Namun dalam hal ini, masih banyak keluhan masyarakat yang ditujukan kepada kelurahan. Mulai dari prosedur pelayanan yang rumit dan berbelit-belit, persyaratan pelayanan yang kurang jelas, kemampuan petugas pelayanan yang kurang cakap, kecepatan pelayanan yang sangat lamban, kepastian jadwal pelayanan yang tidak sesuai dengan jam operasional. Hal inilah yang seringkali menjadi keluhan masyarakat dalam hal pelayanan publik di tingkat kelurahan. Hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan umum di daerah. Sehingga, aparat desa atau kelurahan diuntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti memberikan kejelasan standar pelayanan, kejelasan layanan, kepastian waktu dan kedisiplinan aparat pegawai.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan seperti prosedur yang singkat, cepat dan memuaskan masyarakat. Namun lagi-lagi masih banyak yang harus dibenahi dari pelayanan publik di Indonesia ini, khususnya di tingkat kecamatan. Hal ini tidak menutup kemungkinan terjadi juga di wilayah Bumiayu menjadi salah satu dari pelaksana pelayanan publik. Kecamatan Bumiayu merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Brebes, yang melaksanakan pelayanan publik. Aparatur daerah, khususnya di kecamatan diuntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan di sesuaikan dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Ujung tombak otonomi daerah saat ini adalah Desa/kelurahan atau kecamatan, dimana pelayanannya yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Sasaran utama pelayanan publik di Kecamatan Bumiayu yaitu Kepentingan umum yang ada di masyarakat. Sehingga aparat desa sebagai pelaksana pelayanan publik diuntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan umum yang baik yang sesuai dengan prosedur. Dan aparat desa harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif, dan efisien, terutama dalam pelaksanaan pelayanan pada

bagian administrasi. Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bumiayu Kabupaten Brebes."

LANDASAN TEORII

Kualitas

Kualitas memiliki definisi yang beragam dan memiliki banyak makna. Seperti yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Salah satunya adalah definisi kualitas yang dikemukakan oleh Goetsh dan Davis, yang dikutip dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, yang mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan (2005: 110). Sedangkan menurut Edward Deming dalam Uhar Suharsaputra (2010: 226-227) kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah pasar. Dari pengertian kualitas diatas dapat disimpulkan sebagai baik buruknya suatu kondisi baik produk, jasa, manusia ataupun lingkungan yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Baik atau buruknya suatu organisasi, khususnya disini adalah organisasi publik, dapat dilihat dari kualitas output organisasi tersebut. Dalam hal ini kualitas jasa yang di hasilkan. Karena diyakini bahwa organisasi publik yang baik maka akan memiliki kualitas jasa yang baik pula. Dan untuk mengetahui baik buruknya suatu kualitas maka dibuat suatu standar kualitas.

Sunarto mengidentifikasikan dimensi dasar dari kualitas, sebagai berikut (Sunarto, 2003: 244):

1. Kinerja, ialah tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
2. Interaksi Pegawai, seperti keramahan, sikap hormat, dan empati di tunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
3. Keandalan, ialah konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
4. Daya Tahan, ialah rentan kehidupan produk dan kekuatan umum
5. Ketetapan Waktu dan Kenyamanan, ialah seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
6. Estetika, ialah mengarah pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.
7. Kesadaran akan merek, ialah dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak.

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah "setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik." Sedangkan menurut Menurut Ratminto dan Atik, (2006: 4) "Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan." Dari berapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktifitas langsung yang dilakukan oleh pemberi layanan kepada pengguna layanan, yang memberikan rasa kepuasan kepada pengguna layanan.

Sedangkan pengertian publik disini menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah "sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki". Sedangkan menurut Umami Abdurrachman dalam Fajar (2009: 56) "publik adalah sekelompok individu yang mempunyai kepentingan dan minat yang sama pada hal yang sama, publik tersebar dimana-mana, tidak saling mengenal, bisa kecil, bisa besar". Sehingga publik dapat disimpulkan sebagai sekumpulan individu yang memiliki kepentingan bersama dan diikat dalam tatanan nilai-nilai norma yang disepakati.

Adapun pelayanan publik sendiri menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) "Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Sedangkan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa "Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa

dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku".jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu berupa barang publik ataupun jasa publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2000: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Dimana jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk.

Adapun prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002: 205) antara lain:

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sedangkan menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Responsivitas) Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
2. *Responsibility* (Responsibilitas) Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* (Akuntabilitas) Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dimana teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang dapat memberikan informasi terkait kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Bumiayu, Kabupaten Brebes. Informan penelitian ini dipilih secara purposive sampling, sehingga informan dapat memberikan informasi dengan tepat berdasarkan tujuan tertentu. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berkepentingan dalam mendapatkan pelayanan publik di kecamatan Bumiayu dan staf yang memberikan pelayanan public.

PEMBAHASAN

Kecamatan Bumiayu sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya di wilayah Kecamatan Bumiayu, selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan ini dapat kita ukur dengan dimensi atau indikator yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya. Baik buruknya pelayanan publik yang pertama kali diperhatikan oleh masyarakat biasanya dilihat dari bukti fisiknya. Dari mulai baik buruknya tempat pelayanannya, kelengkapan sarana dan prasarananya, dan keadaan lingkungan sekitarnya. Disini, masyarakat yang datang ke Kecamatan Bumiayu akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada di kantor kecamatan serta kebersihan dan kenyamanan lingkungannya.

Dalam hal bukti fisik (*tangible*) akan dilihat dari pengadaan meja dan kursi pelayanan, penataan ruang tunggu pelayanan, pengadaan alat pendingin ruangan, penyediaan tempat sampah, pengadaan papan informasi yang dapat membantu masyarakat, kebersihan kantor dan lingkungan kantor pelayanan, serta kenyamanan lingkungan kantor pelayanan.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Di Kecamatan Bumiayu cepat atau lambatnya proses pelayanan dipengaruhi oleh sedikit banyaknya jumlah pegawai. Di Kecamatan sendiri jumlah pegawai termasuk cukup memadai untuk sebuah penyelenggara pelayanan publik. Disamping kuantitas pegawai, kualitas pegawai juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Tanggapan (*Responsiveness*)

Membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dalam hal ini tanggapan yang perlu diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat seperti respon yang baik, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Serta memberikan pelayanan yang maksimal di setiap pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan Bumiayu.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Kualitas pelayanan juga dilihat dari jaminan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat. Petugas pelayanan yang ramah terhadap masyarakat menjadi faktor pendukung yang baik dalam memberikan pelayanan, hal ini dikarenakan akan memberikan penilaian yang baik dari masyarakat kepada penyedia layanan.

Dalam hal proses layanan biasanya masih ada masyarakat yang tidak dapat memenuhi kelengkapan persyaratan ketika mengurus suatu dokumen, sehingga petugas layanan biasanya meminta kelengkapan dokumen terlebih dahulu sebelum dapat memproses dokumen yang diminta. Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa petugas berbelit-belit dan sering tidak sopan karena dianggap mempersulit masyarakat. Inilah yang menyebabkan petugas pelayanan dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat seperti dengan bersikap jujur dan ramah dalam memberikan pelayanan akan sangat dihargai. Sehingga petugas pelayanan harus memberikan penjelasan yang jujur dan ramah serta tidak menginginkan imbalan dari masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bumiayu

Kualitas pelayanan publik yang baik dan maksimal menjadi keharusan dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik kepada masyarakat. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan publik pada kantor kecamatan harjo saat ini perlu ditingkatkan. Adapun kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Bumiayu dapat dilihat dari beberapa dimensi atau indikator berikut :

Bukti Fisik (*Tangible*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, perlu adanya peningkatan dalam hal fasilitas layanan. Fasilitas layanan dalam hal ini adalah sarana prasarana yang dapat mendukung mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan maksimal. Dengan adanya fasilitas yang memadai maka kualitas pelayanan publik juga akan meningkat dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan bukti fisik (*tangible*) memiliki luas ruang pelayanan sebesar ± 20 meter untuk 3 petugas yang tersedia di loket pelayanan. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan dan komputer untuk petugas serta satu set kursi tunggu yang diperuntukkan masyarakat ketika mengantri pelayanan. Disamping itu terdapat juga satu set kursi tunggu yang disediakan di luar ruangan pelayanan atau di depan ruang pelayanan. Selain itu adanya papan informasi yang terletak di depan kantor pelayanan.

Untuk kelengkapan fasilitas sendiri kantor kecamatan dinilai sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan kembali. Hal ini seperti yang disampaikan oleh responden A yang datang ke kecamatan untuk membuat surat pengantar " sudah cukup baik, cuma ini kursi tunggunya masih kurang menurut saya. Soalnya kalau kursi di depan ruangan penuh saya mending tunggu di emperan sini, karena kalau tunggu di bangunan depan situ menurut saya agak jauh ya, takutnya gak dengar kalau dipanggil." Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh responden B yang menyampaikan " didalam kan sempit jadi misal di dalam penuh kan kita tunggu diluar, nggak masalah si, cuma yang jadi masalah kalau hujan ini ikut kecipratan air hujan, jadi kurang nyaman ya."

Dari hal tersebut bisa dikatakan kelengkapan sarana dan prasarana di kantor Kecamatan sendiri terbilang cukup lengkap, dari mulai adanya meja pelayanan dan perlengkapan pelayanan seperti komputer yang digunakan oleh petugas pelayanan di loket pelayanan, kemudian ada juga ruang tunggu dan kursi tunggu yang disediakan oleh kecamatan Bumiayu untuk masyarakat, meskipun dalam hal kursi tunggu ini masih terbilang terbatas adanya, dikarenakan ruang pelayanan yang tidak terlalu luas menyebabkan kursi tunggu yang disediakan di dalam ruangan terbatas. Sehingga kursi tunggu lainnya diletakkan di luar ruangan pelayanan. Hal ini menyebabkan sedikit ketidak nyamanan untuk masyarakat yang mengantri pelayanan, seperti apalagi dikala musim hujan, dikarenakan air hujan akan menciprat

sampai ke kursi tunggu. Serta adanya papan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat.

Di samping itu kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor Kecamatan juga terbilang bersih dan cukup nyaman, meskipun masih ada yang perlu diperbaiki. Lingkungan kantor terbilang bersih, tidak ada sampah yang berceceran baik itu sampah plastik maupun sampah daun dikarenakan ada pohon besar di lingkungan kantor. Sedangkan untuk kenyamanannya sendiri lingkungan kantor cukup nyaman, hanya saja di hari-hari tertentu ketika ada yang mengadakan acara di gedung depan kantor, menyebabkan sedikit ketidaknyamanan untuk masyarakat yang datang ke kantor kelurahan. Hal ini dikarenakan area kantor kelurahan menjadi penuh sesak dan lumayan bising. Sebagai contoh ketika ada acara yang diselenggarakan di gedung depan seperti pernikahan saat hari kerja. Pada saat itu jalan ke area kantor akan menjadi penuh sesak dan kebisingan dari dalam gedung akan keluar mencapai ke kantor pelayanan, sehingga sedikit mengganggu jalannya pelayanan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (Tangible) Pada Kantor kecamatan dilihat dari sarana dan prasarana yang ada di kantor sudah cukup memadai. Serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor juga terbilang bersih dan cukup nyaman, meskipun masih tetap perlu dibenahi kembali.

Kehandalan (*Reliability*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu

Kehandalan dalam hal ini mencakup kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dari mulai ketepatan waktu, kecepatan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan. Kehandalan disini merupakan sejauh mana para petugas layanan dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan kecepatan waktu yang dijanjikan, serta keakuratan data yang diberikan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan terkait kecepatan waktu dan keakuratan data sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat pengguna layanan. Disamping itu kualitas pendidikan aparat yang ada di kantor Kecamatan Bumiayu cukup memadai dikarenakan pendidikan minimal yang disandang oleh petugas atau aparat kelurahan minimal adalah SMA (Sekolah Menengah Atas). Hal ini dirasa cukup handal dalam memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Bumiayu.

Dilihat dari segi ketepatan waktu atau kecepatan layanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat di kantor Kecamatan Bumiayu dirasa sudah baik dan cepat sesuai dengan yang dijanjikan. Disamping itu ketepatan data yang diberikan juga bagus dikarenakan petugas cukup teliti dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh responden C "ngurusnya cepat kok, nggak lama. Kalau berkasnya lengkap itu ditunggu langsung jadi." Sama seperti yang disampaikan oleh responden D "cepat pelayanannya, datanya juga bener nggak salah-salah."

Meski begitu, masih ada kendala yang dihadapi ketika menyangkut kecepatan pelayanan, dimana ketika masyarakat yang datang tidak membawa kelengkapan berkas yang sesuai persyaratan maka masyarakat perlu kembali lagi untuk memenuhi kelengkapan berkas terlebih dahulu sebelum dapat diproses. Hal inilah yang menyebabkan pelayanan dirasa lama prosesnya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kehandalan (Reliability) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu dilihat dari segi ketepatan waktu atau kecepatan layanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat di kantor Kecamatan Bumiayu dirasa sudah baik dan cepat sesuai dengan yang dijanjikan.

Tanggapan (*responsiveness*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu Membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dalam hal ini tanggapan yang perlu diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat seperti respon yang baik, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggapan disini berarti respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hal ini seperti yang disampaikan oleh responden D ketika diminta tanggapan terkait dengan respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat dalam pelayanan. Responden D mengatakan "responnya baik, saya kesini tanya persyaratan juga dijawab dengan baik juga." Senada dengan yang disampaikan responden D, responden E mengatakan "petugasnya memastikan lagi kok, persyaratan yang saya bawa sudah lengkap atau belum, baik lah."

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Tanggapan (Responsiveness) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu seperti respon atau tanggapan yang diberikan oleh petugas pada kantor Kecamatan Bumiayu sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Jaminan (*Assurance*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu

Pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat. Dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Kualitas pelayanan juga dilihat dari jaminan pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat. Petugas pelayanan yang ramah terhadap masyarakat menjadi faktor pendukung yang baik dalam memberikan pelayanan, hal ini dikarenakan akan memberikan penilaian yang baik dari masyarakat kepada penyedia layanan.

Petugas pelayanan pada kantor Kecamatan Bumiayu dirasa memiliki pengetahuan yang cukup tentang tugas-tugas yang dijalankan oleh pegawai tersebut sendiri. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh responden D yang menyampaikan bahwa "petugasnya tahu kok, waktu saya tanya syaratnya apa saja yang harus dipenuhi beliau langsung kasih tahu jelas." Disamping itu petugas pada kantor Kecamatan Bumiayu juga dirasa sopan, saat menjelaskan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak ada menyinggung perasaan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh responden E "petugasnya sopan, senyum juga, ramah lah."

Sedangkan untuk keamanan sendiri seperti yang disampaikan oleh responden F ketika diminta tanggapan terkait keamanan di kantor Kecamatan Bumiayu mengatakan "cukup aman disini, ini disediakan lahan parkir juga tidak jauh dan kita masih bisa lihat kendaraan kita juga dari sini, ada gerbangnya juga itu di depan pas masuk ke lingkungan kantor kelurahan. Saya juga belum pernah dengar ada kendaraan hilang waktu parkir disini. Jadi menurut saya ya aman-aman aja." Jadi dapat dikatakan tingkat keamanan pelayanan di kantor Kecamatan Bumiayu termasuk aman.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan (*Assurance*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu terkait dengan pengetahuan serta sopan santun petugas dirasa sudah baik dan keamanan di kantor Kecamatan Bumiayu juga dirasa aman dan dapat memberikan rasa percaya dari masyarakat.

Empati (*Empathy*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat seperti dengan bersikap jujur dan ramah dalam memberikan pelayanan akan sangat dihargai. Sehingga petugas pelayanan harus

memberikan penjelasan yang jujur dan ramah serta tidak menginginkan imbalan dari masyarakat.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik. Seperti disampaikan responden G " kasih taunya jelas si, diterangkan pelan-pelan apa yang dibutuhkan, ramah, nggak cuek." Senada dengan yang disampaikan oleh responden H yang mengatakan "sabar petugasnya, saya nggak tahu ya dijelaskan, nggak marah-marah." Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Empati (Empathy) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu, berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang membutuhkan informasi.

PENUTUP

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Bukti Fisik (*Tangible*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu dilihat dari sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Bumiayu sudah cukup memadai. Serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor Kecamatan Bumiayu juga terbilang bersih dan cukup nyaman, meskipun masih tetap perlu dibenahi kembali.
2. Keandalan (*Reliability*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu dilihat dari segi ketepatan waktu atau kecepatan layanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat di kantor Kecamatan Bumiayu dirasa sudah baik dan cepat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Tanggapan (*Responsiveness*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu seperti respon atau tanggapan yang diberikan oleh petugas pada kantor Kecamatan Bumiayu sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
4. Jaminan (*Assurance*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu terkait dengan pengetahuan serta sopan santun petugas dirasa sudah baik dan keamanan di kantor Kecamatan Bumiayu juga dirasa aman dan dapat memberikan rasa percaya dari masyarakat.
5. Empati (*Empathy*) Pada Kantor Kecamatan Bumiayu, berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang membutuhkan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono Dan Gregorius Chandra. (2005). *Service quality & Statisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafie. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marhaeni Fajar. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sunarto. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama. Uhar Suharsaputra. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Peraturan Undang-Undang
Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.