

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MAMAJANG

Indra Wijaya

email: [wijaya.indra0293@gmail.com](mailto:wijaya.indra0293@gmail.com)

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Makassar

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menjelaskan tentang kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Mamajang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data, wawancara, observasi, dan dokumentasi, analisis data model interaktif Miles, Huberman, & Saldana (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Mamajang sudah berjalan cukup baik. perbaikan perlu untuk dilakukan oleh Camat dan pegawai Kantor Kecamatan mamajang dalam hal kualitas pelayanan. a) Meningkatkan sarana prasarana pelayanan; b) Pimpinan Kantor Kecamatan Mamajang sebaiknya memberikan pelatihan/workshop mengenai pelayanan publik yang prima prima; c) Melakukan pengendalian terhadap kinerja pegawai melalui kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat; dan d) Mampu konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

Kata kunci: kualitas layanan publik

### *abstract*

*This research was conducted to find out, describe, and explain regarding the quality of public services in the Mamajang District Office using qualitative research methods with a descriptive approach. Data collection techniques, interviews, observation, and documentation, interactive model data analysis Miles, Huberman, & Saldana (2014). The results of the study show that the quality of public services at the Mamajang District Office has been running quite well. it is necessary to make improvements by the sub-district staff and the Mamajang sub-district office in terms of service quality. a) Improving service infrastructure; b) Leaders of the Mamajang District Office should provide training/workshops on excellent public services; c) Controlling employee performance through measurement of community satisfaction index; and d) Able to be consistent in providing services in accordance with public service hours so that the services provided can run well.*

*Keywords: quality of service public*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat baik berupa barang, jasa maupun administratif sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks tersebut aparatur pemerintahan memosisikan dirinya sebagai elemen utama dalam organisasi publik yang menentukan sukses tidaknya penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pembangunan baik pada tataran instansi pusat dan daerah, yang dimana aparatur pemerintahan secara esensial mempunyai tugas utama sebagai abdi negara dan abdi masyarakat sebagaimana termuat dalam (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945) alinea keempat yang menyatakan bahwa terdapat 4 (empat) aspek pelayanan pokok yang wajib dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan terhadap masyarakat mencakup tugas melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, yang kemudian untuk perwujudan tujuan negara tersebut diterbitkannya (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) dan (Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik., n.d.).

Dalam perkembangannya, dewasa ini terkadang masih sering dijumpai dan dirasakan mengenai mengenai kualitas pelayanan dalam lingkup kecil sekalipun yang masih jauh dari apa yang diharapkan masyarakat. Lalu hal yang lebih memprihatinkan, masyarakat juga hampir sama sekali belum sepenuhnya mengerti tentang secara pasti pelayanan yang harusnya mereka terima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditentukan oleh

pemerintah. Masyarakat pun terkadang ragu untuk mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan kebanyakan dari mereka pasrah dengan menerima layanan yang seadanya.

Realitasnya, kondisi tersebut terdorong karena sifat pelayanan publik merupakan *public goods* yang dimonopoli oleh lembaga pemerintah khususnya badan pemerintah atau dinas pemerintah dan kecamatan dan nampaknya tidak ada pembangian atau saingan dari pihak lain. Praktek penyelenggaraan tersebut tentunya menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai penerima layanan dari pemerintah sehingga masyarakat jadinya mau tidak mau, suka tidak suka akan menerima dan menikmati apapun kekurangan dari pelayanan yang diberikan tanpa dapat memprotesnya. Suatu kondisi yang serakang ini menjadi masalah dalam bidang pelayanan publik ialah kualitas maupun mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Aparatur pemerintah sebagai penyedia jasa publik bagi masyarakat tentunya diharuskan untuk mampu memberikan layanan publik secara berkualitas. Apalagi di era otonomi daerah dewasa sekarang ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah semakin dituntut untuk lebih berkualitas dan profesional yang mampu memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Fenomena rendahnya kualitas pelayanan publik pada badan pemerintah di mana sebagian Masyarakat masih menilai aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan, apa yang mereka lakukan semata-mata hanya sebagai bentuk pelayanan yang berdasarkan kewajiban sebagai seorang pekerja pemerintah, bukan sebagai abdi masyarakat. Perilaku seperti ini akan menimbulkan tuduhan- tuduhan negatif yang disampaikan oleh berbagai kalangan kepada aparatur pemerintah, contohnya aparat pemerintah dianggap kurang profesional, tidak efisien atau berbelit-belit,

rendahnya disiplin kerja, korupsi, kelalai pengawasan pada kegiatan bisnis besar yang melibatkan uang negara maupun masyarakat serta lain sebagainya. Hal ini merupakan bukti bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah kepada masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan.

Pada saat ini Kantor Kecamatan Mamajang telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Mamajang diberikan wewenang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya melayani masyarakat. Peningkatan pelayanan yang baik juga didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, bertanggung jawab, kompeten serta mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang masing-masing. Pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Mamajang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga perlu adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, dapat diartikan kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas bertujuan untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian (Silalahi, 2012, p. 77) deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan sebuah proses sosial, terutama dengan permasalahan dalam pelayanan publik. Penelitian kualitatif menurut Silalahi (2009:77) diartikan sebagai proses penyelidikan untuk memahami problema sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistic secara lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pendapatan informan secara terperinci dan

disusun dalam sebuah latar alamiah. Oleh karena itu, metode penelitian kualitatif menyampaikan data secara naratif perkataan orang atau kutipan, berbagai teks, atau wacana lain. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikatakan oleh (A. Parasuraman et al., 1993) indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut: a) Bukti fisik (tangibles); b) Reliabilitas (reliability); c) Daya tanggap (responsiveness); d) Jaminan (assurance); dan e) Empati (emphaty). Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Mamajang. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif dari (Hashimov, 2015). Aktivitas dalam analisis data meliputi empat tahapan sebagai berikut: *data collection, data condensation, data display, dan conclusion drawing/verifications*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh pada lokus penelitian, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik pada Kantor Kecamatan Mamajang ditinjau dari lima indikator yaitu, *tangible, reliability, responsivitas, assurance dan empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Mamajang cukup berkualitas dan memadai, terlihat dari tersedianya fasilitas kantor yang mencakup gedung kantor, ruang tunggu, ruang pelayanan, papan informasi tentang standar pelayanan, peralatan dan perlengkapan kerja, tempat parkir, dan penampilan pegawai yang rapi dan beratribut lengkap sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku

Kepuasan penerima layanan dapat dijadikan instrument untuk peningkatan kualitas layanan publik. Zeithlm, Parasuraman dan Barry (Baharuddin et al., 2022; dalam Fandy, 2015, p. 133) mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dapat memenuhi

keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh bukti fisik yang memadai. Namun pada kenyataannya yang terjadi adalah masih terdapat beberapa hal yang harus dibenahi baik dari segi fasilitas maupun dari infrastruktur lainnya, sehingga harus ditinjau kembali oleh Camat sehingga nantinya dapat meningkatkan mutu pelayanan menjadi lebih baik. (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan) juga menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang termasuk didalamnya penyediaan fasilitas pendukung untuk menjulang efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kedua, kualitas layanan publik juga bertalian erat dengan aspek *reliability* (kehandalan) yang mencakup ketepatan waktu dan ketetapan biaya layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pemberi layanan dalam menyelenggarakan layanan publik kepada masyarakat belum memenuhi kriteria atau harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan dalam pengurusan administrasi kependudukan khususnya pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) masyarakat masih mengalami kendala yaitu, sering kali jaringan aplikasi pembuatan KTP mengalami offline sehingga masyarakat harus bolak-balik ke kantor Kecamatan untuk mengecek kembali apakah pengurusan dan penerbitan kartu tanda penduduk (KTP) yang diajukan telah terselesaikan atau belum sehingga fakta atau temuan penelitian tersebut mengindikasikan bahwasanya pada aspek kehandalan atau *reliability* layanan publik di kantor Pemerintah Kecamatan Mamajang masih kurang handal dan responsive. Relevan dengan hal tersebut, (Mekka et al., 2022; Tjiptono & Chandra, 2012), pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat. (Usman, 1998, p. 16) mengatakan bahwa

kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelayanan pastinya memerlukan bentuk kemampuan yang handal dari setiap individu.

Ketiga, ditinjau dari aspek *responsiveness* atau ketanggapan, ditemukan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mamajang cukup cepat, tanggap dan berorientasi melayani. Artinya, pegawai senantiasa berorientasi melayani, terungguh hatinya untuk cepat dan tanggap menanggapi setiap masyarakat yang akan mengakses layanan publik yang menjadi kewenangan atau *authorithy* dari Pemerintah Kecamatan Mamajang yang dimana kondisi ini telah menggambarkan bahwasanya layanan publik relevansinya dengan dimensi ketanggapan telah berlangsung dengan baik dan sesuai harapan masyarakat sebagai penerima layanan atau manfaat layanan publik tersebut. Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik (A. V. A. Parasuraman & Valerie, 1985, p. 55). Dalam (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan juga dijelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan aspek tersebut.

Keempat, layanan publik dipandang dari dimensi jaminan (*assurance*). Temuan penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi ini pemberi layanan atau penyedia layanan telah memberikan layanan publik yang cerdas, pasti, jelas, ramah dan *sombere'* kepada penerima layanan yang mengakses atau membutuhkan layanan publik pada kantor Kecamatan Mamajang. Kondisi tersebut telah menggambarkan bahwasanya pemberian layanan publik

pada lokus penelitian sebagaimana dimaksud telah memberikan jaminan atau *assurance* kepada setiap penerima layanan publik atau dalam ini masyarakat setempat. Hadirnya jaminan atau *assurance* tersebut dalam kaitannya dengan proses pelayanan publik pada Kantor Pemerintah Kecamatan Mamajang secara tidak langsung dapat menumbuhkembangkan kepercayaan publik (*trust of public*) yang merupakan sasaran utama dari pelaksanaan pelayanan publik dan pada akhirnya bermuara pada akselerasi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, (Vincent, 1997) menegaskan bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan. Selain itu, (Morgan & Murgatroyd, 1994) mengemukakan kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan, yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan. Aspek jaminan ini juga terdapat dalam (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan) yang juga mengatur aspek kapasitas dan keamanan lingkungan pelayanan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan

Kelima, ditinjau dari dimensi *empathy*. Temuan penelitian diperoleh bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Pemerintah Kecamatan sudah menggambarkan suatu kondisi layanan publik yang mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan (*humanity*) seperti, bertutur kata yang santun, ramah, berperilaku terpuji, mendahulukan kepentingan masyarakat

daripada kepentingan lainnya serta senantiasa memberikan penjelasan yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat sebagai penerima layanan publik atau penerima manfaat dari pelaksanaan layanan publik tersebut. Hadirnya dimensi *empathy* dalam berlangsungnya pelayanan publik tersebut menegaskan bahwasanya menginput dimensi *empathy* ke dalam aktifitas layanan publik akan secara tidak langsung memberikan kepastian, kejelasan dan kepuasan tersendiri oleh masyarakat sebagai penerima layanan publik yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kepercayaan publik dan kesejahteraan masyarakat tersebut. *Empathy* relevansinya dengan kualitas pelayanan merupakan element penting yang harus memperoleh perhatian dari manajer maupun pemberi layanan baik dari segi keseriusan, penjelasan secara spesifik dan detail dan simpatih terhadap kebutuhan masyarakat (A. V. A. Parasuraman & Valerie, 1985).

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik tentunya seorang manajer maupun pemberi layana harus mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan penerima layaanan terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikannya. Disamping itu, pemberi layanan harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara baik dan simpatik sehingga masyarakat yang dilayani merasa bangga dan berwiawa atas pelayanan yang diberikan, mampu menjelaskan atau memaknai secara substansial berbagai hal yang diungkapkan sehingga yang dilayani mengetahui secara menyeluruh terhadap bentuk pelayanan yang dirasakannya dan mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan sehingga yang dilayani merasa tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan (Margaretha, 2005).

## PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mamajang berada pada kategori baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan aspek tangible, fasilitas kerjantor dan ruang pelayanan serta penampilan pegawai cukup rapi dan beratribut lengkap sesuai ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, pada aspek reliability, layanan yang diberikan tepat waktu, sesuai harapan masyarakat dan gratis atau tanpa biaya. Meskipun kualitas layanan publik sudah cukup baik pada aspek reliability, akan tetapi masyarakat masih mengeluhkan dalam pengurusan KTP di mana system masih sering offline sehingga berakibat masyarakat bolak-balik ke kantor tersebut. Pada aspek responsiveness, pemberi layanan sudah cukup tanggap dan responsive serta sombere' terhadap masyarakat yang akan memperoleh layanan

publik. Kemudian, kualitas layanan ditinjau dari aspek jaminan (*assurance*), masyarakat sudah merasa puas karena layanan diberikan cukup ramah, sombere dan akuntabel. Pada aspek empathy, masyarakat merasa bahagia karena layanan yang diberikan mengedepankan prinsip keadilan dan kemanusiaan serta berorientasi melayani. Berangkat dari kesimpulan tersebut, maka penulis menyarankan perlunya penguatan system pengurusan atau pembuatan KTP untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta pemberian diklat maupun bimbingan teknis kepada pegawai pemberi layanan guna memelihara atau meningkatkan kinerjanya yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kualitas layanan publik di kantor Kecamatan Mamajang secara menyeluruh dan berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Baharuddin, H. B., Firman, A., & Asniwati, A. (2022). PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, PENGALAMAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN SIDRAP. *The Manusagre Journal*, 1(1), 82–93.
- Fandy, T. (2015). Strategi Pemasaran” ed-4. Yogyakarta, Penerbit ANDI.
- Hashimov, E. (2015). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers: Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2014. 381 pp. Johnny Saldaña. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2013. 303 pp.* Taylor & Francis.
- Margaretha, F. (2005). Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Mekka, S., Nasir, N., & Wijaya, I. (2022). ANALISIS KINERJA PEGAWAI DINAS KEHUUTANAN PROVINSI SULAWESI SELATAN. *Jurnal Inovasi Dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), 42–56.
- Morgan, C., & Murgatroyd, S. (1994). *Total quality management in the public sector: An international perspective.* McGraw-Hill Education (UK).
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140–147.
- Parasuraman, A. V. A., & Valerie, A. (1985). Zeithmal, dkk. 1985.”. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, 41–50.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.
- Peraturan Pemeritnah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial Bandung*: Refika Aditama.
- Fruit Tartlet Prepare before Coffee Break.*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik, Edisi 2*, Yogyakarta, CV. Andi Offset.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .
- Usman, S. (1998). *Pembangunan dan pemberdayaan masyarakat*. Pustaka Pelajar.
- Vincent, G. (1997). *Manajemen Kualitas, Penerapan Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta, Gramedia.