

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TABIR  
ULU KABUPATEN MERANGIN*****THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUBDISTRICT OFFICE TABIR  
ULU MERANGIN REGENCY*****Joko Susanto<sup>1</sup>, Zepa Anggraini<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio Muara Bungo, Jambi  
email: jokosusantoo251@gmail.com

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio Muara Bungo, Jambi  
email: zepaanggraini@gmail.com

**Abstrak**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian dengan observasi, wawancara dan telaah dokumen dengan informan berjumlah tujuh orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu belum terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berwujud, ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC, sehingga masyarakat belum merasa nyaman diruang tunggu. Kehandalan, kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi sudah tergolong baik, terlihat dari kemampuan dan keahlian dalam penggunaan teknologi yang ada di kantor sebagai alat bantu dalam proses melayani masyarakat. Ketanggapan, dalam melayani masyarakat belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, karena petugas dalam melakukan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang tepat dan masih ada beberapa keluhan masyarakat yang belum dapat direspon dengan cepat. Jaminan, masih ditemukan pelayanan yang belum terjamin selesai dengan waktu yang telah ditentukan. Empati, masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan Publik, Kantor Camat Tabir Ulu

***Abstract***

*The delivery of public services is an effort by the State to fulfil the basic needs and civil rights of every citizen upon the goods, services, and administrative services provided by the public service providers. This study aims to determine how the quality of public service in subdistrict office Tabir Ulu merangin Regency. This research uses descriptive method with a qualitative approach. Research data collection techniques are observation, interview and document review with seven informants. The results showed that the quality of public services in the Tabir Ulu Sub-District Office has not been well implemented, measured by five dimensions of quality of public services, which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. From Tangible perspective, the waiting room is not yet equipped with air conditioning such as air conditioning, so that people do not feel comfortable*

*in the waiting room. From the perspective of Reliability, the speed of employees in administrative management has been classified as good, seen from the ability and expertise in the use of technology in the office as a tool in the process of serving the community. In terms of responsiveness, in serving the community, cannot yet be fully acknowledged by the community, because officers in performing services are not punctual in time and there are still some complaints from the community that cannot be responded quickly. In terms of Guarantees, there are still services that have not been guaranteed to be completed within the allotted time. And from the point of Empathy, special treatment is still found for people who have kinship relations.*

**Keywords:** *Quality, Public Service, Subdistrict Office Tabir Ulu*

## **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum/publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2007). Pendapat lainnya memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara

yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiyansyah, 2011).

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah itu baik atau berkualitas, maka tidak menutup kemungkinan pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan berhasil.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008). Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain adalah: (1) Ketetapan Waktu Pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang

meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Tjiptono, 1995). Untuk dapat menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut (Zeithaml dkk. dalam Hardiyansyah, 2011) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat umum (publik). Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk

mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, namun hingga sekarang ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Camat Tabir Ulu masih merupakan isu yang banyak mengemuka. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada birokrasi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah sejarah dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat, di samping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan tersebut dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan. Disadari bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Camat Tabir Ulu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, menyangkut birokrasi, seperti prosedur yang terkadang masih berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif terhadap masyarakat yang dilayani, sikap petugas yang kurang ramah atau kurang sopan

ataupun sikap petugas yang masih membeda-bedakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah khususnya di kantor Camat Tabir Ulu. Hal yang seperti itu tidak bisa dibiarkan begitu saja. Untuk mengatasi kondisi tersebut, maka perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Rezha Yahya dkk, 2014) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas layanan publik dapat diukur meliputi indikator berikut: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu. Dalam pelaksanaan layanan publik selama ini di kecamatan Giri tidak terdapat kendala apapun dalam hal kemananan. Berkaitan dengan keterbukaan layanan kepada masyarakat, pihak kecamatan sudah melakukan kegiatan sosialisasi jika ada setiap pertemuan dengan aparat desa/kelurahan yang melibatkan juga masyarakat, selain itu dilakukan penempelan selebaran informasi yang

mudah dilihat langsung oleh masyarakat. Meskipun secara resmi pelayanan maksimal adalah 15 menit, temuan di lapangan menyatakan ketidaksesuaian. Untuk pelayanan KTP dan KK dilakukan selama 2 atau 3 hari. Penelitian tersebut menunjukkan kekurangannya pada bagian pelayanan dari aspek ketepatan waktu, yang mana belum sesuai waktu pelayanan yang telah ditentukan

Penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh (Nikita dkk, 2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pineleng belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu; Tangibles (bukti langsung), ruang tunggu yang tidak dilengkapi dengan fasilitas meja dan kursi yang memadai, kebersihan yang kurang terawat, perlengkapan kantor yang tidak dimanfaatkan, informasi pendukung yang tidak tertata dengan baik serta lahan parkir yang sempit. Reability (kehandalan), kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi tergolong masih lambat, kurangnya jumlah pegawai dan kualitas dari pegawai yang ada masih kurang. Responsivess (daya tanggap), prosedur pelayanan kependudukan dalam hal ini kesederhanaan pelayanan dan keterbukaan

layanan kepada masyarakat sudah baik. Assurance (jaminan), masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan. Empathy (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terlihat jelas dengan sikap aparat yang terbuka sehingga keakraban terjalin antara masyarakat dan aparat.

Beberapa penelitian di atas yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya menunjukkan ada relevansi dengan apa yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Pada penelitian ini dapat dibuat suatu rumusan permasalahan yaitu bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin? Maka dari itu dalam penelitian ini mempunyai suatu tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara

sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu untuk menentukan sampel/informan penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 7 (tujuh) orang. Informan tersebut dipilih karena peneliti memerlukan informasi yang dapat mewakili karakteristik populasi, maka peneliti mengambil tujuh orang informan sebagai objek penelitian karena informan tersebut dirasa mampu mewakili karakteristik populasi yang diinginkan. Waktu penelitian yaitu dimulai dari bulan Mei 2019 sampai bulan Juni 2019. Sumber data penelitian ini ada dua, pertama data primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang berupa wawancara dengan bagian terkait dengan pengumpulan data penelitian dan data ini masih murni dan belum diolah dalam suatu proses tertentu, kedua data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah diolah dan dipublikasikan seperti buku laporan dan bahan-bahan dokumenter.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari seluruh data yang telah terkumpul, melalui wawancara, dokumentasi dan observasi dituliskan dalam catatan lapangan selama melakukan penelitian pada Kantor Camat Tabir Ulu. Data-data yang telah diperoleh berbagai sumber kemudian dideskripsikan dan interpretasikan.

#### 1. Observasi

Dalam observasi ini peneliti lebih banyak menggunakan salah satu dari panca indra, yaitu indra penglihatan. Instrumen observasi akan lebih efektif jika informasi yang hendak diambil berupa kondisi atau fakta alami, tingkah laku dan hasil kerja responden dalam situasi alami. Untuk memaksimalkan hasil observasi, peneliti menggunakan alat bantu yang sesuai dengan kondisi lapangan.

#### 2. Wawancara

Pada teknik ini peneliti datang berhadapan muka secara langsung dengan responden atau subjek yang diteliti. Peneliti akan melakukan wawancara dengan responden yang memang dianggap representatif. Peneliti menanyakan sesuatu yang telah direncanakan kepada responden.

#### 3. Dokumentasi

Pada teknik ini, peneliti memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat, di mana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya. Sumber dokumen yang dimaksud bisa berbentuk dokumentasi resmi, seperti surat keputusan, surat instruksi, dan surat bukti kegiatan dan sebagainya yang dikeluarkan oleh kantor atau organisasi yang bersangkutan.

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang mengacu pendapat Miles dan Huberman, (Djama'an Satori dan Aan Komariah, 2013) yang mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif ada empat tahapan yang harus dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, yaitu:

##### 1. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data berisi tentang serangkaian proses pengumpulan data yang sudah dimulai ketika awal penelitian, yakni sebelum penelitian, pada saat penelitian sampai akhir penelitian. Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif tidak memiliki waktu tersendiri, melainkan sepanjang penelitian yang dilakukan, proses pengumpulan data dapat dilakukan.

## 2. Tahap Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dirangkum dan dipilih sesuai dengan fokus dari permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis sesuai formatnya masing-masing. Data-data yang tidak penting atau tidak ada hubungannya dengan fokus penelitian dibuang, data yang telah dipilih kemudian disajikan dalam penyajian data.

## 3. Tahap Penyajian Data

Penyajian data merupakan hasil reduksi data yang disajikan dalam laporan secara sistematis yang mudah dibaca atau dipahami sebagai keseluruhan maupun bagian-bagian dalam konteks sebagai satu kesatuan. Penyajian data adalah analisis data secara sistematis dan terperinci yang disajikan dalam pembahasan dari permasalahan-permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

## 4. Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan, dimana peneliti harus memaknai data-data yang telah terkumpul dibuat dalam bentuk pernyataan singkat dan

mudah dipahami dengan mengacu pada masalah yang diteliti. Dengan penarikan kesimpulan, akan tergambar dengan singkat dan jelas jawaban dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

## HASIL PENELITIAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Hasil penelitian ini dapat diambil datanya dari hasil observasi peneliti di lapangan, wawancara dengan responden dengan informan yang telah ditentukan sebelumnya, dan didukung dengan dokumentasi yang sekiranya dibutuhkan dalam penelitian ini. Untuk melihat kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu, maka tolok ukurnya dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan publik. Adapun dimensi kualitas pelayanan publik tersebut adalah: *Tangibel* (Berwujud) yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliability* (Kehandalan) yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan

dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu masyarakat bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan; *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai atau aparatur; dan *Empathy* (Empati) yaitu mencakup kemudahan dalam melaukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

### ***Tangibel (Berwujud)***

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat yang dilayani. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas, hingga penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di kantor Camat tabir Ulu memang dari sisi fisik tampilan bangunan, seperti fasilitas ruang tunggu belum sepenuhnya bisa dikatakan nyaman, karena belum memiliki perlengkapan seperti AC, termasuk lingkungan yang bersih juga menjadi faktor yang sangat mempengaruhi dalam memberikan kenyamanan pada

masyarakat, karena pada dasarnya lingkungan yang kotor tidak akan memberikan kenyamanan. Sebagai pegawai atau aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga harus diperhatikan, karena penampilan juga mendapat penilaian dari masyarakat, dan berdasarkan hasil wawancara dengan camat Tabir Ulu menyatakan bahwa:

“Jika ada masyarakat yang minta dilayani atau berurusan dengan keperluan yang ada di kantor camat, kami akan selalu melayani, hanya saja terkadang ada beberapa ruang yang mungkin dirasa tidak atau kurang nyaman, seperti ruang tunggu yang tidak ber-AC sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan layanan kurang nyaman di ruang tunggu, hal tersebut sangat kami pahami” (Yusup, Mei 2019).

Selanjutnya Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang dilayani, menyatakan bahwa:

“Saya selaku masyarakat terkadang ada keperluan yang harus saya urus di kantor camat ini, saya melihat kalau dari penampilan petugas, mereka bisa dikatakan rapi dalam berpakaian ataupun dalam melayani masyarakat, hanya saja terkadang saya lama menunggu mereka datang ke kantor, boleh dibilang mereka kurang disiplin dalam waktu, sehingga saya pun terpaksa menunggu mereka walaupun mereka terlambat datang ke kantor, karena saya ada kebutuhan dengan mereka” (Andi, Mei 2019).

Pernyataan masyarakat lainnya terkait lingkungan yang ada di kantor Camat Tabir Ulu, menyatakan bahwa :



“Lingkungan yang bersih juga bisa membuat masyarakat yang mempunyai kepentingan menjadi nyaman, tetapi yang terjadi di kantor camat, belum begitu banyak tersedia tong sampah yang kecil untuk sampah-sampah yang ringan, sehingga terkadang ada yang makan permen saja mereka membuang sampah sembarangan, karena belum tersedia tong sampah yang kecil, yang ada hanya tong sampah besar di beberapa tempat” (Desi, Mei 2019).

### **Reliability (Kehandalan)**

*Reliable* atau kehandalan adalah kemampuan unit pelayanan atau petugas dalam menciptakan pelayanan, seperti kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan atau keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan administratif.

Berkaitan dengan kehandalan petugas, hal tersebut dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku kasi pelayanan umum di kantor camat Tabir Ulu, beliau menyatakan bahwa:

“Iya benar, terkait dengan kehandalan kami dalam menggunakan alat-alat yang ada di kantor ini, tidak sepenuhnya semua petugas dapat memahami, tetapi petugas kami yang dibagian pelayanan paham tentang yang namanya alat bantu dalam proses pelayanan, seperti penggunaan komputer dan lain-lain, karena kami sudah pernah mengadakan praktek tentang penggunaan alat teknologi tersebut dengan maksud dan tujuannya

adalah agar proses pelayanan sesuai dengan standarnya” (Siti Aisyah, Mei 2019).

Pernyataan yang senada yang diungkapkan oleh warga sekitar yang kebetulan berurusan dengan bagian pelayanan menyatakan bahwa:

“Terkait dengan kehandalan, kalau saya lihat mereka memang sudah ahli dalam menggunakan teknologi, itu kalau yang terlihat oleh saya, mereka handal dalam hal ini” (Norman, Mei 2019).

### **Responsiveness (Ketanggapan)**

*Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti seperti merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Permasalahan ketanggapan di sini ada kaitannya dengan masalah kedisiplinan, apabila petugas tidak disiplin dengan waktu kerja, bagaimana bisa melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal tersebut dapat diketahui melalui wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor camat Tabir Ulu ini belum bisa dikatakan baik, karena petugas kantor camat tabir ulu ini sering tidak disiplin dalam waktu,

contoh jam kerja masuk jam 8, tetapi mereka datang malah jam 9, saya pernah ke kantor camat ini datang jam 8 karena ada sesuatu hal yang ingin saya urus, tetapi pas sampai disini kantornya masih sepi, hal yang seperti ini sangat disayangkan. Terkadang juga ada proses yang berbelit-belit sehingga petugas yang melakukan pelayanan tidak bisa dilakukan dengan cepat” (Desi, Juni 2019).

Selanjutnya pernyataan yang sedikit berbeda oleh staf kantor camat tabir ulu menyatakan bahwa:

“Untuk masalah kedisiplinan, kami selalu melakukan tugas dengan waktu yang sudah ditentukan, hanya saja kadang kami terlambat datang ke kantor, kalau masalah merespon setiap keluhan-keluhan masyarakat, kami selalu merespon dan kami akan tindak cepat, hanya saja butuh proses untuk setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan” (Bambang, Juni 2019).

### **Assurance (Jaminan)**

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan dalam tepat waktu dalam pelayanan, biaya dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan dan kepastian biaya dalam pelayanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang dapat memberikan jaminan kepada masyarakat menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi kantor camat tabir ulu terkait dengan jaminan pelayanan menyatakan bahwa:

“Terkait dengan kualitas pelayanan yang ini, yaitu berkaitan dengan jaminan, kami disini tidak memungut biaya apapun jika ada masyarakat yang ingin mempunyai keperluan atau kepentingan di kantor camat ini, kami akan mengatakan yang sejujurnya jika ada maupun tidak ada biaya yang akan dikeluarkan oleh masyarakat itu sendiri, hanya saja kami dalam memberikan pelayanan tidak bisa memberikan kepastian atau jaminan terkait dengan tepat waktu dalam pelayanan, terkadang pas kita lagi kerja kadang lampu mati mendadak atau ada hal-hal lain yang kadang tidak kita inginkan sehingga kita belum sepenuhnya bisa menjamin untuk waktu dalam pelayanan” (Siti Aisyah, Juni 2019).

Pernyataan serupa oleh salah satu masyarakat yang mendapatkan pelayanan di kantor camat Tabir Ulu, beliau menyatakan bahwa:

“Setahu saya, terkait biaya yang aneh-aneh di kantor ini, saya belum pernah menemukan selama saya berurusan dengan petugas pelayanan yang ada di kantor camat ini, selama saya mempunyai kepentingan, mereka tetap melayan tanpa memungut biaya, hanya saja memang masalah waktu saja yang kurang tepat dalam pengerjaannya, terkait kendala waktu yang kadang mati lampu, saya juga tidak melihat di kantor ini ada atau tidaknya mesin disel sebagai pengganti arus listrik, sehingga dari segi jaminan tepat waktu dalam pelayanan memang masih kurang tepat” (Rido, Juni 2019).

### ***Empathy (Empati)***

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Dimensi kualitas pelayanan publik yang empati ini terkait dengan pelayanan yang mana mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas juga harus melayani dengan sikap ramah, sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif dan selaku petugas harus melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang. Aspek ini juga sangat diharapkan oleh masyarakat, karena masyarakat sering mendengar bahwa terkadang pelayanan yang diberikan lebih mendahulukan orang yang dikenal atau kerabatnya dibanding masyarakat yang lain, maka dari itu aspek empati ini juga sangat penting diterapkan di kantor camat Tabir Ulu sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh masyarakat dan bisa berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan camat Tabir Ulu terkait dengan kualitas pelayanan publik dilihat dari aspek empati menyatakan bahwa:

“Saya selaku camat yang siap melayani masyarakat kecamatan Tabir Ulu bagi siapapun yang mempunyai kepentingan, terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas yang kurang sopan atau kurang ramah atau

cuek, itu adalah pribadi petugas, tetapi disini selaku camat akan menindak dan menegur, memberikan pemahaman kepada petugas yang sekiranya berbuat tidak sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan” (Yusup, Juni 2019).

Selanjutnya pernyataan dari masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan dari aspek empati, bahwasannya:

“Saya pernah berurusan dikantor camat ini, terkait dengan hal empati ini, terkadang masih ada beberapa petugas yang memang cuek, melayani sekedarnya saja, dan terkadang pelayanan masih ada juga yang dibedakan, contohnya apabila ada kerabatnya yang datang minta dilayani mereka langsung melayani dengan baik, berbeda pelayanan yang diberikan kepada orang yang mungkin tidak begitu kenal, dan saya rasa hendaknya sebagai petugas atau pegawai dapat memberikan pelayanan yang sama kepada siapapun yang membutuhkannya”. (Desi, Juni 2019).

### **PEMBAHASAN**

Kualiatas pelayanan adalah upaya yang dilakukan penyedia jasa pelayanan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995). Pelayanan umum atau pelayanan

publik menurut (Sadu Wasistiono, 2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dari pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tabir Ulu saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik sebagai tolok ukur yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. dalam (Hardiyansyah, 2011) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud, *Reliability* (Keandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

### ***Tangibel* (Berwujud)**

*Tangibel* ini merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Merangin. Aspek yang berwujud ini harus diperhatikan agar pelayanan publik di kantor camat tabir ulu tetap berkualitas, yaitu terkait dengan penampilan petugas atau aparatur dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *tangibel* pada kantor camat Tabir Ulu belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan, hal tersebut terbukti bahwa pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat di ruang tunggu belum terlalu nyaman, dikarenakan ruang tunggu belum tersedia kelengkapannya yaitu seperti ruang pendingin ruangan atau AC. Padahal agar pelayanan publik bisa berkualitas salah satunya dibutuhkan ruang atau tempat yang nyaman. Terkait *tangibel* masalah kedisiplinan, ini juga menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik di kantor camat Tabir Ulu. Dari segi penampilan pegawai atau

aparatur dalam hal ini sudah menunjukkan kerapian pada diri pegawai, tetapi aspek yang berwujud tidak bisa hanya mengandalkan dari kerapian pegawai saja, ada beberapa hal lain yang harus diperhatikan demi terlaksananya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yayat Rukayat, 2017) menunjukkan bahwa pada aspek bukti Fisik di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Perbedaan dari hasil penelitian ini di kantor Camat Tabir Ulu kalau bagian ruang tunggu sudah memadai seperti kursi dan sebagainya, hanya saja ruang tunggu yang panas karena belum ada pendingin ruangan sehingga masyarakat kurang nyaman duduk di ruang tunggu tetapi lebih memilih menunggu di luar ruangan.

### ***Reliability (Kehandalan)***

*Reliability* atau kehandalan juga merupakan aspek penting dalam penentuan apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas atau aparatur di kantor camat Tabir Ulu sudah bisa dikatakan berkualitas atau belum. Kehandalan ini terkait dengan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Tabir Ulu sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dibagian pelayanan dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi proses pelayanan, karena para pegawai atau aparatur secara keseluruhan sebagian besar paham tentang penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan di kantor Camat Tabir Ulu, seperti penggunaan komputer dan lain-lain. Tetapi dari segi kehandalan ini tidak hanya handal dalam penggunaan teknologi, tapi juga harus memperhatikan terkait dengan kecermatan dalam melayani masyarakat, harus mampu menyampaikan informasi yang jelas terhadap masyarakat. Memiliki standar pelayanan yang jelas juga harus diperhatikan dan sebagai petugas atau

aparatur harus mampu dan handal dalam memberikan pelayanan yang prima.

Berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nikita dkk, 2017) menunjukkan bahwa Hambatan atau kekurangan pada aspek *Reliability* (kehandalan) yang ditemukan di Kantor Kecamatan Pineleng adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu bagian. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah.

### ***Responsiviness (Ketanggapan)***

Dimensi kualitas pelayanan publik selanjutnya adalah dimensi ketanggapan. Ketanggapan yang dimaksud di sini adalah cepat merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, sebagai petugas atau aparatur tanggap dalam melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan masyarakat dapat direspon oleh petugas. Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi atau masyarakat yang

mempunyai keperluan dan keinginan mereka, maka dari itu sebagai petugas atau aparatur harus mampu dalam merespon setiap keluhan masyarakat. Tetapi fakta menunjukkan bahwa petugas atau aparatur pada kantor Camat Tabir Ulu belum mampu untuk memberikan respon yang baik terhadap masyarakat. Dalam merespon masyarakat yang mempunyai keluhan pun masih pilah pilih orangnya. Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa masalah ketanggapan ini ada kaitannya dengan kedisiplinan. Jika para petugas atau aparatur di kantor Camat Tabir Ulu tidak disiplin dalam waktu dalam bekerja, bagaimana mungkin bisa cepat merespon setiap keluhan dari masyarakat yang mempunyai kepentingan atau keperluan. Pelayanan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang tepat.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rezha Yahya dkk, 2014), salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik Di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi adalah keterbukaan dan responsifitas aparatur, petugas pelayanan melakukan interaksi dengan masyarakat secara langsung dilakukan melalui etika pelayanan yaitu 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun). Sebagai penjamin mutu pelayanan pimpinan juga terus melakukan

kontrol setiap hari pada bawahan terutama mengontrol sikap saat memberikan pelayanan pada masyarakat.

### ***Assurance (Jaminan)***

Dimensi selanjutnya dalam menentukan kualitas pelayanan publik adalah adalah dimensi jaminan. Dimensi jaminan di sini adalah terkait dengan masalah petugas atau aparatur dapat memberikan jaminan terhadap masyarakat tentang ketepatan waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Aspek jaminan yang jelas ini sangat diharapkan masyarakat, karena pandangan masyarakat apabila sudah mendengar ataupun berurusan dengan pemerintah terutama masalah pelayanan, masyarakat selalu berpandangan negatif, karena akan dihadapkan dengan urusan yang berbelit-belit dan akan mengeluarkan biaya yang tidak terduga agar urusan mereka menjadi lancar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek jaminan ini terkait dengan masalah pembiayaan sudah sangat transparansi terhadap masyarakat, sehingga masyarakat yang berurusan dengan pelayanan yang ada di kantor Camat Tabir Ulu tidak gaduh lagi dengan masalah biaya, hanya saja petugas atau aparatur dalam

memberikan pelayanan tidak bisa memberikan atau menunjukkan jaminan terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan, karena hal tersebut dipengaruhi atau ada kaitannya dengan masalah kedisiplinan.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yayat Rukayat, 2017) menunjukkan bahwa pada aspek jaminan di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Pasirjambu Kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya warga Pasirjambu. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan. Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku

yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Kecamatan Pasirjambu telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak Kecamatan Pasirjambu akan segera menindak lanjuti.

### ***Empathy (Empati)***

Yang terakhir adalah dimensi empati. Dimensi empati ini tidak kalah pentingnya dari dimensi-dimensi yang telah dijelaskan di atas terhadap kualitas pelayanan publik. Dimensi empati ini juga sangat diharapkan masyarakat agar dapat menanamkan rasa empati tersebut dalam diri mereka sebagai petugas atau aparatur dalam melayani masyarakat. Dimensi empati ini terkait dengan masalah mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat dari pada kepentingan pribadi, petugas harus melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun, petugas dalam melayani dengan tidak ada diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat atau pemohon, dan petugas harus melayani dan menghargai setiap masyarakat.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nikita dkk, 2017) menunjukkan pada bagian empati bahwa proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah

diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparatur yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Dimensi empati di kantor Camat Tabir Ulu belum bisa diselenggarakan dengan baik, karena permasalahan yang sering muncul di kantor Camat Tabir Ulu adalah masih ada petugas yang melayani dengan sikap yang kurang ramah, sehingga masyarakat yang mempunyai kepentingan atau keperluan merasa kurang dihargai. Kemudian masalah lain yang sering muncul adalah masih ada petugas atau aparatur di kantor Camat Tabir Ulu dalam melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat, jika ada masyarakat yang masih dikenal atau masih keluarga terdekat akan dilayani terlebih dahulu dari pada masyarakat yang lain, padahal dimensi empati pada dasarnya adalah sebagai petugas seharusnya tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat, karena kalau dalam melayani masyarakat masih ada sikap yang membeda-bedakan,



masyarakat atau publik pun akan menilai bahwa pelayanan yang di berikan masih memandang kekerabatan dan pelayanan yang diberikan belum bisa di katakan berkualitas.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas tentang kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten merangin dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin keseluruhannya belum terlaksana dengan baik, tolok ukurnya adalah dapat dilihat dari dimensi *tangibel* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut secara keseluruhan terdapat persamaan dengan penelitian yang diteliti yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Namun terdapat juga perbedaan penelitian, yaitu perbedaan lokasi dimana peneliti mengambil lokasi di Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin yang menentukan perbedaan karakter organisasi, mekanisme pelayanan serta penerima layanan, dan fokus penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu dimensi

*tangibel*, *reability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan atau sumbangan pemikiran dan informasi yang berguna dalam pengembangan ilmu sosial pada umumnya dan ilmu administrasi pada khususnya terkait dengan kualitas pelayanan publik di kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam layanan administratif dan serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya yang dapat peneliti sarankan adalah perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan waktu pegawai atau aparatur dalam menjalankan pekerjaannya, seperti jam kerja di kantor camat, agar masyarakat dapat dilayani dengan efektif dan efisien, dan Camat sebagai kepala pemerintahan di kantor camat harus memberikan sanksi bagi yang tidak disiplin dalam bekerja. Kemudian dalam memberikan pelayanan jangan ada perlakuan diskrimatif atau membeda-

bedakan, karena sikap yang seperti ini akan merugikan masyarakat lain yang merasa tidak diperlakukan secara adil, hendaknya harapannya ke depan pelayanan publik di kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin lebih baik dan berkualitas dalam melayani masyarakat.

## REFERENSI

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Nikita Debora Tombiling, Patar Rumapea, dan Martha Ogotan. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 4. No. 49.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PT.Balai Pustaka.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rezha Yahya Nur Hakim, Heru Ribawanto, Minto Hadi. 2014. Pelayanan Publik di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi (Studi pada Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan). Jurnal Administrasi Publik. Vol. 2. No 3. [online].
- Satori, Djama'an dan Aan Komariah. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Wasistiono, Sadu. 2001. Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah. Sumedang: Alqoprint.
- Yayat Rukayat. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA). Vol. 11. No.2