

Kualitas Pelayanan Pegawai di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo

¹Yulita K Puluadji, ²Abdurrahman Pakaya, ³Lucyane Djafar

¹Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo

^{2,3}Program Studi Administrasi Universitas Negeri Gorontalo, Provinsi Gorontalo 9600, Indonesia

Email : yultakp@gmail.com

Abstract

This research aims at (1) observing the quality of public service in Dungingi subdistrict Office (2) exploring the factors impeded the quality of public service (3) observing the efforts of government to improve the quality of public service. The design of this research is qualitative. This research finds that (1) the quality of public service in Dungingi Office including tangible, reability, responsiveness, assurance, security, and emphaty aspects are running very well. (2) the obstacles in improving the quality of public service are the facilities are still lack ; the service ussualy is not done on time (3) the efforts to solve the obstacles are through providing the facilities and doing open- communication related to the late public service.

Keywords : *Public Service Quality, Dungingi Subdistrict Office*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan: 1) untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Dungingi Kota Gorontalo , 2) untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan public kantor kecamatan Dungingi Kota Gorontalo, 3) untuk mengetahui bagaimanakah upaya-upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Dungingi Kota Gorontalo. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo. Dan jenis penelitiannya adalah kualitatif (Studi Kasus). Penelitian ini menghasilkan: 1) kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo mencakup aspek bukti fisik (tangible). aspek kehandalan (reliability). aspek daya tanggap (responsiveness), aspek jaminan (Assurance) khususnya keamanan di, aspek empati (empathy) menunjukkan bahwa keseluruhan aspek sudah berjalan dengan baik, 2) kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dungingi melaksanakan tugasnya sebagai: a. minimnya sarana dan prasarana, b. ketidak tepatan waktu pelayanan. 3) upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kecamatan Dungingi melalui pengadaan barang berupa sarana perkantoran yang belum tersedia di kantor kecamatan Dungingi dan komunikasi secara terbuka mengenai keterlambatan waktu pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan Dungingi*

PENDAHULUAN

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atau biasa disebut pelayanan publik (*public service*). Pelayanan Publik sendiri merupakan kegiatan-kegiatan dan objek-objek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general publik*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and convenience*) bagi seluruh masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu pelayanan administratif. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pengurusan perizinan (E-KTP, akta tanah, pindah domisili, rekomendasi nikah, legalisir KK, serta Kartu Tanda Penduduk).

Sebagai penyedia jasa perizinan, pemerintah daerah berperan besar dalam interaksinya secara langsung dengan masyarakat, maupun sebagai kepanjangan tangan pemerintah pusat di daerah. Kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan perizinan juga sangat tinggi karena perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi daerah. Kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan izin diserahkan kepada pemerintah daerah menurut undang-undang dan peraturan yang berlaku. Namun khususnya untuk mencegah terjadinya pungutan pajak dan retribusi yang berlebihan serta perizinan yang menghambat, pemerintah pusat tetap

memegang kendali terhadap peraturan daerah melalui kajian kesesuaian kebijakan dan peraturan daerah dengan undang-undang dan peraturan nasional yang berlaku.

Keluarnya Undang Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas perilaku Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) telah memberikan nuansa baru dalam penyelenggaraan pemerintah di Indonesia, baik ditingkat pemerintah pusat dan daerah. Hal yang paling fundamental dengan lahirnya undang-undang tersebut adalah adanya komitmen yang kuat dari pemerintah untuk memberantas budaya KKN serta mengoptimalkan fungsi pelayanan pada masyarakat. Ini merupakan bagian yang sistematis dari upaya pemerintah dalam menyelenggarakan "Good Governance" (pemerintahan yang baik). Kebijakan ini pula merupakan instrumen bagi pemerintah dalam melakukan penilaian terhadap rencana-rencana kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Di sisi lain, efektifnya pelayanan kepada masyarakat dapat mencerminkan bahwa fungsi-fungsi dalam kelembagaan pemerintahan telah berjalan dengan baik.

Salah satu tempat pelayanan publik bagi masyarakat Kota Gorontalo adalah Kantor Kecamatan Duingingi Kota Gorontalo yang melayani. Pelayanan publik selama ini pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada Kantor Kecamatan Duingingi Kota Gorontalo, ternyata kualitas

pelayanan publik yang ada pada Kantor Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo masih belum menunjukkan standar kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya fasilitas pendukung seperti komputer jumlahnya masih sedikit. Sehingga antara jumlah komputer dengan kebutuhan karyawan yang tidak sesuai. Pemadaman listrik dari PLN juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Dungingi. Selain itu minimnya fasilitas tempat duduk dan belum tersedianya pendingin ruangan di ruangan pelayanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan fenomena yang ada, peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan mengambil judul : *“Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo”*. Adapun yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini ialah bagaimanakah kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Dungingi Kota Gorontalo; faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan publik kantor kecamatan Dungingi Kota Gorontalo; dan bagaimanakah upaya-upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Dungingi Kota Gorontalo

METODE PENELITIAN

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dimana peneliti ingin menekankan kepada pengungkapan makna dan proses dengan sumber data langsung atau studi kasus. Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Jenis penelitian ini adalah studi kasus yaitu penelitian yang dilakukan dalam bentuk penyelidikan untuk memperoleh fakta-

fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.

Peneliti menggunakan studi kasus karena sistematis dalam melakukan pengamatan, pengumpulan data, analisis informasi, dan pelaporan hasil. Dengan demikian diperoleh pemahaman yang mendalam tentang hal-hal yang terjadi di lapangan.

Prosedur Pengumpulan dan Analisis Data

Prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penelitian kualitatif dengan paradigma naturalistik, datanya di kumpulkan peneliti sendiri. Peneliti menjadi instrumen utama yang terjun ke lapangan serta berusaha mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Untuk lebih jelasnya prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung tentang objek yang akan diteliti.

2. Wawancara

Teknik ini diadakan untuk mengadakan wawancara secara langsung, dengan masyarakat serta aparatur Negara yang bekerja di Kantor Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo serta masyarakat

yang berlokasi di wilayah Kecamatan Duingi Kota Gorontalo

3. Dokumentasi

Pada penggunaan teknik ini peneliti bermaksud untuk memperoleh data berupa dokumen seperti peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh si peneliti dan orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan dan setelah selesai dilapangan (Nasution, 2003: 34). Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yakni analisisnya di dengan menelaah dan mengkaji seluruh data yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Duingi sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kecamatan Duingi. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan diketahui dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (empathy).

Aspek bukti Fisik (tangibles) di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Duingi

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu

masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangibles) Kecamatan Duingi memiliki luas ruang 8x6 cm² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 9 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan 1 buah kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan, serta sarana berupa AC pendingin yang kurang berfungsi.

Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di Kecamatan Duingi dengan masyarakat yang sedang membuat surat keterangan untuk menikah yang berinisial IY mengatakan bahwa:

“Dilihat dari sarana berupa kursi yang terdapat di ruang tunggu masih terlihat minim karena jumlahnya hanya satu sehingga tidak dapat menampung masyarakat yang melakukan pelayanan (Wawancara, 12-09-2016)

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yang berinisial NB sebagai berikut:

“Menurut saya sarana prasarannya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas, serta alat pendingin berupa AC yang sering mengalami kerusakan. Sehingga masyarakat pengguna jasa pelayanan merasa tidak nyaman karena ruangan yang

begitu panas saat melakukan proses layanan. Untuk mengatasinya kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi”

Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti brosur dan pamflet belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan. Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Kantor kecamatan Duingi belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang 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.

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh salahseorang informan masyarakat yang berinisial HM bahwa:

“Kualitas pelayanan publik dikantor kecamatan Duingi berupa sarana fisik perkantoran masih belum memadai hal ini ditunjukkan pada saat pemadaman listrik, petugas pelayanan tidak dapat memberikan pelayanannya secara cepat. Apalagi ditambah dengan ketidakberfungsinya alat genset untuk mengatasi pemadaman listrik”.

Aspek kehandalan (reliability) di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Duingi

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja.

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Kehandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang bernama (HM) dimana mengemukakan bahwa:

“Kualitas pelayanan publik berupa reability di kantor kecamatan Duingi masuk dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. saya cuma nyerahin syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan KK, sehingga pelayanannya jadi cepat

Hal ini senada yang dikemukakan oleh bapak sekertaris kecamatan Duingi yang berinisial IH dimana mengemukakan bahwa:

“Terkait dengan pelayanan publik, saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Naman masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali.

Hasil wawancara ini dipertegas lagi dengan hasil wawancara dengan petugas pelayanan yang berinisial NB menyatakan bahwa:

Dari segi reability kami selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan kecepatan kami dalam memberikan pelayanan serta meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan menunjukkan bahwa aspek kehandalan di kantor kecamatan Duingingi sudah terlihat baik. Tingkat kecermatan dari petugas sudah baik dari saat masyarakat mengajukan pelayanan jasa hingga proses menyelesaikan pelayanan tersebut. Demikian halnya dengan prosedur pelayanannya. Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan dan tidak terkesan berbelit-belit. Setiap petugas terlihat mengerjakan tugasnya dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pada saat pengajuan pelayanan

Aspek daya tanggap (responsiveness) di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Duingingi

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanan di Kecamatan Duingingi peneliti mewawancarai salah seorang masyarakat yang berinisial IP dimana mengemukakan bahwa:

Mengenai respon petugas pelayanan di kantor kecamatan Duingingi sudah baik. Hal ini terlihat adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti saat melakukan rekomendasi ijin mendirikan bangunan dilakukan secara cepat asalkan semua dokumen persyaratan lengkap (wawancara, 3-11-2016)

Hal ini pertegas dengan masyarakat lainnya yang berinisial HM yang menyatakan bahwa:

“Respon petugas pelayanan sudah cukup baik, petugas langsung memproses setiap pelayanan dari masyarakat.

Hasil wawancara ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan bapak sekertaris kecamatan Duingingi yang berinisial IH, dimana mengungkapkan bahwa:

Untuk aspek responsive pelayanan, kami berusaha untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Setiap masyarakat yang melakukan jasa pelayanan segera kami proses dengan kejelasan waktu yang sesuai dengan standar pelayanan.

Respon pelayanan yang terdapat pada kantor kecamatan Duingingi mencakup kesigapan pelayanan dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang mencakup kesigapan pelayanan dalam melayani masyarakat, kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan masyarakat. Data yang ditemukan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa responsive pelayanan di kantor kecamatan Duingingi telah berjalan dengan baik. Hasil observasi yang dilakukan peneliti dimana menunjukkan bahwa dalam pelayanan, petugas memberikan respon yang cepat dalam penyelesaian pelayanan yang diajukan oleh masyarakat.

Aspek jaminan (Assurance) di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Duingingi

Kantor Kecamatan Duingingi Kota Gorontalo sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya warga Duingingi. 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.

Menanggapi masalah keamanan di lingkungan sekitar Kantor Kecamatan Duingi peneliti mewawancarai IH yakni salah seorang pegawai di kantor kecamatan dimana menyatakan bahwa:

“Dari aspek jaminan kualitas pelayanannya sudah baik ini terlihat dari segi keamanan yang diterima oleh pengguna pelayanan saat melakukan pelayanan publik. Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena diluar sudah disediakan lahan parkir beserta penjaga parkirnya. Dengan demikian masyarakat tidak perlu was-was saat melakukan pelayanan”

Hal senada juga disampaikan salah seorang masyarakat yang berinisial DN bahwa:

“untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian, ini berarti kan kondisi aman, selain itu kita di sini juga ada pengamanan dari satpol PP”.

Tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Duingi Kota Gorontalo adalah aman dapat dilihat dari tanggapan salah seorang masyarakat yang berinisial AY dimana menjelaskan bahwa:

“Ya cukup aman karena sudah ada tukang parkir untuk menjaga kendaraan yang dibawa sehingga tidak khawatir lagi”.

Dari wawancara tersebut dan dari hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Duingi Kota Gorontalo sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. 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.

Aspek empati (empathy) di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Duingi

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi 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.

Hasil wawancara peneliti dengan salah seorang informan yakni sekertari kecamatan yang berinisial IH menjelaskan bahwa:

“Dilihat dari aspek empati menurut saya cukup baik dimana saat memberikan layanan petugas selalu menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat

namun ada juga petugas yang hanya sedikit memberikan informasi terhadap pelayanan yang diminta oleh masyarakat.

Hal yang sama juga disampaikan oleh petugas pelayanan yang berinisial NB sebagai berikut:

“Dilihat dari aspek empati, kami selalu menunjukkan dengan kesiapan kami dalam melayani dan membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan KK, KTP, SKTS, dll”.

Hasil wawancara ini diperkuat oleh salah seorang masyarakat yang berinisial SH dimana menjelaskan bahwa:

Kepedulian petugas pelayanan masih cukup baik hal ini terlihat masih ada petugas pelayanan yang lebih mementingkan kepentingannya dibandingkan dengan kepentingan pengguna jasa pelayanan. Misalnya ketika saya mengurus surat rekomendasi pengurusan akta kelahiran petugas pelayanan hanya asyik meneima teleponnya dan tidak mempedulikan saya di loket pelayanan. Ini menunjukkan bahwa kepentingan pribadi lebih penting dibandingkan dengan kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan beberap informan dimana menunjukkan bahwa untuk aspek empati ini kualitas pelayanan di kantor kecamatan Duingi masih dalam kategori cukup baik. Rasa empati petugas pelayanan masih harus diperbaiki. Karena dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dimana masih ada beberapa petugas pelayanan yang menunjukkan rasa empatinya sedikit kepada masyarakat. Misalnya ketika masyarakat mencari informasi tentang layanan jasa , ada beberapa petugas yang enggan atau sedikit

memberikan informasinya padahal informasi tersebut sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Begitu pula dengan adanya sikap dari petugas pelayanan yang lebih mementingkan kepentingan peribadinya dibandingkan dengan kepentingan masyarakat. Sikap kurangnya empati dari beberapa petugas tersebut menambah permasalahan kualitas pelayanan yang ada di kantor kecamatan Duingi.

Hal senada berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat lainnya yang berinisial IY dimana menyatakan bahwa:

Ketika saya melakukan pengajuan pelayanan tiba-tiba petugas pelayanan meninggalkan loket pelayanan karena ada urusan keluarga. Padahal kita ketahui seharusnya petugas pelayanan menanyakan terlebih dahulu kepada msasyarakat maksud kedatangannya namun fakta di lapangan petugas justru pergi begitu saja meninggalkan masyarakat di loket pelayanan sehingga masyarakat tersebut harus menunggu petugas pelayanan lainnya. Ini menunjukkan bahwa empati petugas pelayanan di kantor kecamatan Duingi belum sesuai dengan standar pelayanan.

Empati adalah perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna jasa layanan. Data menunjukkan bahwa terdapat beberapa orang yang menyatakan bahwa empati dari petugas pelayanan di kantor kecamatan Duingi telah berjalan dengan baik. Petugas pelayanan selalu merespon masyarakat saat mengajukan layanan. Namun ada juga beberapa masyarakat yang belum merasa puas terhadap empati dari petugas pelayanan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang berinisial MM dimana menjelaskan bahwa:

Belum semua petugas mampu berempati kepada masyarakat saat melakukan pengajuan pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan masih ada petugas yang belum memberikan keramahan kepada pengguna layanan saat melakukan pelayanan. Misalnya saat saya menanyakan proses pengurusan KK baru, ada petugas yang tidak tersenyum saat melihat pengguna layanan. Bahkan ketika surat yang dibawa belum lengkap ada petugas yang dengan suara keras bahwa berkas ini belum bisa diproses. Ini menunjukkan bahwa empati layanan di kantor kecamatan Duingi masih cukup baik

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Duingi

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Duingi menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut :

1. Minimnya sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggarakan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya serta belum ditunjang dengan fasilitas- fasilitas yang dapat menciptakan suasana tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

Hasil wawancara dengan petugas pelayanan publik di kantor kecamatan Duingi yang berinisial IH dimana menjelaskan bahwa:

Mengenai sarana dan prasarana di kantor kecamatan Duingi masih sangat minim. Jumlah dari sarana tidak dapat menampung kebutuhan masyarakat. Misalnya tempat duduk yang ada di loket pelayanan, AC yang seringkali mengalami kerusakan, serta tidak tersedianya genset sebagai alat untuk mengatasi pemadaman listrik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana seperti peralatan kantor dan lain-lain sangat mempengaruhi kelancaran tugas-tugas kantor dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Semakin komprehensif tugas-tugas pelayanan, semakin besar pula tuntutan akan sarana dan prasarana. Untuk itu pengadaan sarana fisik di kantor kecamatan Duingi menjadi persoalan yang penting dan harus diperhatikan oleh semua pihak sehingga persoalan ini segera diatasi demi peningkatan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Duingi.

2. Ketidaktepatan waktu pelayanan

Ketidaktepatan waktu pelayanan merupakan salah satu kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Dari pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dimana ditemukan bahwa petugas yang terdapat di loket pelayanan seringkali berhalangan hadir. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan proses pelayanan tidak dapat mengakses pelayanan. Selain itu kejelasan terhadap proses penyelesaian pelayanan seringkali tidak jelas infomasinya. Hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat (HM) menjelaskan bahwa:

“Sering terjadi bahwa petugas pelayanan tidak dapat menepati janjinya tentang penyelesaian waktu pelayanan. Petugas pelayanan beralih dengan berbagai macam alasan sehingga masyarakat harus bolak-balik di kantor kecamatan Duingingi”.

Hal yang sama dipertegas oleh salah seorang masyarakat yang berinisial IP dimana mengemukakan bahwa:

“ketidaktepatan waktu pelayanan menjadikan masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Dan menurut saya ini dapat berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan yang ada di kantor kecamatan Duingingi .

Hasil wawancara ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan petugas pelayanan yang berinisial NB dimana menjelaskan bahwa:

“Memang benar kami terkadang tidak dapat menepati janji dalam penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan jika petugas di loket pelayanan berhalangan hadir atau ketika ada pemadaman listrik.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ketidaktepatan waktu pelayanan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada di kantor kecamatan Duingingi.

Selain factor-faktor di atas dari hasil observasi peneliti dimana factor yang ditemukan dalam penelitian ini yakni adanya diskriminasi oleh petugas pada masyarakat pengguna jasa pelayanan. Diskriminasi ini terjadi jika pengguna jasa pelayanan berasal dari pejabat kantor pemerintahan daerah. Dimana terlihat bahwa petugas pelayanan dengan sigap dan cepat dalam menyelesaikan pelayanannya namun hal ini berbeda dengan masyarakat biasanya, seringkali petugas lebih mendahulukan pengguna jasa pelayanan yang memiliki jabatan tertinggi dipemerintahan dibandingkan dengan pengguna jasa pelayanan yang berasal dari masyarakat biasa.

Upaya-upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Duingingi Kota Gorontalo

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya untuk mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

yakni melalui pengadaan barang berupa sarana perkantoran yang belum tersedia di kantor kecamatan Duingi dan komunikasi secara terbuka mengenai keterlambatan waktu pelayanan kepada masyarakat. Dalam mengatasi minimnya sarana dan prasarana yang tersedia di kantor kecamatan duingi melalui pengalokasian pembelian dan pengadaan sarana dan prasarana pada prioritas pertama. Sehingga jika ada anggaran turun dari pemerintah maka yang didahulukan ada pembelian sarana dan prasarana pendukung kegiatan pelayanan masyarakat. Sealin itu agar masalah ketidaktepatan waktu pelayanan, pemerintah kecamatan memberikan pelatihan kepada seluruh petugas pelayanan di kantor kecamatan Duingi. Adapun pelatihannya bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengelolaan waktu dan pengadministrasian dalam pelayanan. Upaya mengatasi segala permasalahan yang terjadi di kantor kecamatan Duingi terus dilakukan sehingga kualitas pelayanan public kantor kecamatan Duingi semakin meningkat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Duingi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Duingi Kota Gorontalo dilihat dari beberapa dimensi pengukuran kualitasnya sudah berjalan baik namun masih terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang masih

harus diperbaiki diantaranya adalah dimensi tangibles dan dimensi empati.

- Mengenai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Duingi melaksanakan tugasnya sebagai: a. minimnya sarana dan prasarana, b) ketidaktepatan waktu pelayanan, c) adanya diskriminasi petugas pelayanan terhadap pengguna jasa pelayanan
- Upaya untuk mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni melalui pengadaan barang berupa sarana perkantoran yang belum tersedia di kantor kecamatan Duingi dan komunikasi secara terbuka mengenai keterlambatan waktu pelayanan kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kecamatan Duingi lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (tangible) agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan.
2. Mengadakan program penyuluhan melalui Lurah kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di Kecamatan Duingi.
3. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Duingi, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.
4. Memberikan pelayanan yang terbuka terhadap masyarakat baik biaya pelayanan dan prosedur pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus, (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo
- Lukman, Sampara. (1998). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Salemba
- Pamudji, S. (2009). *Ekologi Administrasi Negara*. Jakarta: bumi Aksar
- Undang-Undang No.28 Tahun 1999 *Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi*
- Waluyo, Herman. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: Salemba
- Zelthami, Vatarie dkk. (1990). *Delivering Service Quality* Jakarta: Bumi Aksara