

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BUNAKEN KOTA MANADO DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA

Simon Freddy Pasaribu¹Danny Permana²Yovinus³*1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani*Email Korespondensi : simonfreddypasaribu@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Manado, faktor pendukung dan hambatan pelayanan di kantor Kecamatan Manado Timur. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan kejadian serta fenomena yang terjadi di lapangan serta menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Manado Timur telah menerapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, seperti ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahli dalam menggunakan pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Manado Timur adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih minimnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya semangat yang diberikan oleh masing-masing pegawai, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap 4 bulan sekali kemudian memberikan penanaman kesadaran untuk melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai hati nurani.

Kata Kunci: Mutu, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

Abstract

The research aims to determine the quality of public services in ManadoSub-district office, supporting factors and service barriers in ManadoEast office. This method of research is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is a study aimed at describing and describing the events and phenomena that occur in the field and presenting data systematically, factual, and accurately regarding facts or phenomena occurring in the field. Data collection is done by observation techniques, interviews, and documentation.

The results of this study showed that the quality of public service in the district office of Manadoeast district has been applied the dimensions of Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance and Emphaty and its indicators. But there are some indicators that have not walked according to the wishes of the community, such as the inconvenience of the place of service including facilities and infrastructures that are not complete, not experts in using the service, and the unkindness of employees in the service process.

The inhibitory factor of public service implementation in ManadoDistrict office is lack of employee resources and still lack of infrastructure. While the supporting factors are the spirit given by each other employees, holding a coordination meeting or some kind of evaluation every 4 months then give the planting of awareness to serve the community with sincerity and according to conscience.

Keywords: Quality, Public Service, Village Government

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

PENDAHULUAN

Pelayanan di dalam pemerintah merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu lembaga pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas pelayanan tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar kepada masyarakat sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP dan SKCK pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis yang menurut Mardalis (1995:26) yaitu : “Suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sedang terjadi atau ada. Dengan kata lain, penelitian deskriptif analisis bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat hubungan variabel-variabel yang ada”.

Adapun pendekatan dari metode deskriptif yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yang menurut Egon dan Yvonna bahwa: “metode inilah yang lebih mudah diadaptasikan dengan realitas yang beragam dan saling berinteraksi. Mereka juga dinilai lebih sensitive terhadap segala aspek dan perubahan yang saling mempengaruhi yang bakal dihadapi oleh peneliti” (Alwasilah, 2002:105).

KERANGKA TEORI

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak masyarakat yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk dan akan merusak citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat.

Tangible, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

Realible, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.

Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.

Access, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

baru kepada masyarakat.

Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

PEMBAHASAN

Pelayanan di Kecamatan Bunaken Kota Manado

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado saat ini, peneliti menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Di Kecamatan Bunaken Kota Manado.

Dimensi *Tangible* (Berwujud)

kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pak Eko selaku Kepala Bagian Umum yang peneliti wawancarai pada tanggal 10 april 2024 yang mengatakan bahwa “Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Jambe dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi. dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kota

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Manado sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri”.

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan.

Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Pengasih sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Kepala bagian umum bahwa “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”. Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, Mas Agus mengatakan bahwa, “Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara”.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidak cermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kecamatan Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan wali kota Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado seperti yang dikemukakan oleh Ibu Bariyem bahwa “Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Pengasih, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”. Pak Eko menjelaskan bahwa “SOP (*Standart Operasional Procedure*) kita ada tetapi masih tahun 2012 belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.”

Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan.

Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang di katakan oleh Bapak Sukaryanta bahwa “Pegawai pelayanan di sini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan.

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Di Kecamatan Bunaken Kota Manado. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya,

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh mba Kiki bahwa “Saya pernah melakukan pelayanan membuat KTP mbak, dijanjikan jadinya satu bulan ternyata jadinya sampai dua bulan. Itu kan tidak tepat waktu. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus nunggu lama.” Kareena menambahkan bahwa “Ketika saya mengurus legalisir KK, petugas mengerjakannya tidak lama Mbak, saya diminta menunggu sebentar, dan setelah itu jadi”.

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Di Kecamatan Bunaken Kota Manado.

Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan aan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan. Kareena mengatakan bahwa “saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan mbak, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”. Mbak Kiki juga menambahkan bahwa “kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu mbak, tapi saya tahu kalau Kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.”

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa.

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Pegawai di Kantor Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB.

Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado.

Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

anak ke sekolah.

Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan) Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh mba Kareena bahwa “pegawai di sini sudah melayani dan menghargai saya kok mba, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara.

Selaku pegawai di kantor pelayanan juga mengatakan sama Hambatan yang di hadapi Pelayanan Publik di Kecamatan Bunaken Kota Manado

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado menurut Informan selaku Kepala Bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa “pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.”

Pak Sukriyanta dengan Pak Eko bahwa “Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti *filing cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.”

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau *AC* yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain *AC*, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Di Kecamatan Bunaken Kota Manado.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan pengasih masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Pelayanan publik di Kecamatan Bunaken Kota Manado sudah menerapkan dimensi *Emphaty* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Bunaken Kota Manado

Kecamatan Bunaken Kota Manado adalah Kecamatan dimana dipenuhi oleh masyarakat yang beragam, beragam dengan budaya, bahasa dan prilaku. Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado adalah salah satu tempat menjadi obyek tempat tinggal lainnya. Tempat pekerjaan pabrik dan home industri menjadi tempat dimana masyarakat luar akan berdatangan untuk bekerja dan bertempat tinggal. Maka dari itu wilayah Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado akan dipenuhi oleh masyarakat pendatang yang tinggal, masyarakat pendatang tersebut ketika tinggal di Di Kecamatan Bunaken Kota Manado.

Masyarakat mesti datang ke Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado untuk mendapatkan pelayanan tersebut dan harus di proses oleh pegawai Kecamatan tersebut. Pihak Kecamatan harus bisa memberikan pelayanan yang baik ketika melayani masyarakat yang berbeda- beda dan beragam. Hal tersebut adalah suatu hal yang harus menjadi kemampuan pegawai melayani beragam prilaku masyarakat yang berbeda- beda, masyarakat ada yang bersifat tergesa-gesa dan tidak sabar, maka dari itu pihak Kecamatan harus bisa memberikan pelayanan yang baik walaupun hal tersebut tidak nyaman oleh pribadi pegawai pelayanan. Hal tersebut adalah tantangan bagi pegawai pelayanan bagaimana memberikan pelayanan yang baik, tantangan yang tidak berujung karena masyarakat yang meminta pelayanan itu adalah masyarakat yang berasal dari luar daerah dan berbeda- beda sikap maka pelayanan tak berujung itu memang benar adanya, pegawai harus bisa memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat umum.

Pelayanan yang Berkualitas Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Masyarakat sebagai konsumen produk-produk pemerintahan berhadapan dengan pemerintah sebagai produser dan distributor dalam posisi sejajar yang satu tidak berada dibawah yang lain.

Melalui posisi sebagai sovereign, masyarakat memesan, mengamankan, menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa publik dan layanan civil bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai. Pelayanan yang bermutu akan dekat dengan pelayanan yang berkualitas

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

dan tidak merugikan masyarakat banyak, karena salah satu upaya memberikan pelayanan yang baik itu memberika suatu pelayanan yang baik ketika masyarakat mengklaim pelayanan tersebut kurang baik maka dari itu pihak penyelenggara pelayanan harus siap dengan itu dan harus memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Fasilitas Pelayanan Salah satu sisi lain yang patut diperhatikan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya pemerintah menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan fasilitas ini tentunya mencakup fasilitas fisik dan non fisik.

Ketersediaan prasarana ini disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkannya maka haruslah diperlukan alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan begitu maka segala kendala yang menghalangi penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat teratasi. Sarana Prasaran tersebut kini yang tersedia di Kecamatan belum bisa membuat suatu pelayanan maksimal dikarenakan adanya fasilitas yang membuat masyarakat dan dinas merasa kurang puas dan menjadi terhambat.

Fasilitas tersebut adalah ruangan tunggu, ruangan tunggu tersebut berfungsi untuk di gunakan oleh masyarakat dikala pelayanan mengantri. Ruang tunggu tersebut banyak sekali berpengaruh kedalam kenyamanan dari masyarakat tersebut, karena masyarakat ketika sudah menunggu lama karena mengantri tidak mendapatkan tempat duduk karena rungan yang kecil maka kebosanan dan kejunahan itu akan di rasakan oleh masyarakat bila fasilitas ruangan tunggu tersebut tidak tersedia. Masyarakat mengeluhkan dengan ruangan tunggu yang ada di Dinas karena rungan yang terbatas dan hanya bisa menampung tidak dari dua puluh orang, maka sisa masyarakat yang menunggu antrian itu duduk di luar Dinas untuk menunggu antrian pelayanan mereka.

Masalah yang terjadi di Dinas tidak hanya fasilitas ruangan tunggu tetapi fasilitas Internet yang sering mati karena server di Kecamatan sering ada gangguan dan penyedia router internet seadanya. Masalah tersebut akan mengganggu dari pada pelayanan. Pelayanan kini tidak hanya langsung masyarakat datang ke Kecamatan, akan tetapi masyarakat membutuhkan pelayanan yang tidak langsung melalui internet. Masalah jaringan internet muncul yang membuat pelayanan akan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

terhenti sementara dan akan menunggu internet kembali menjadi normal lalu bisa digunakan kembali. Server yang tersedia ketika rusak dari pihak Kecamatan tidak bisa langsung diperbaikinya karena server tersebut adalah pemberian dari Kementerian Dalam Negeri dan diperbaiki oleh pihak Kementerian Dalam Negeri tidak bisa sembarang orang untuk memperbaiki server tersebut.

Masalah yang terjadi atau hambatan pelayanan Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado adalah, pelayanan informasi online yang tidak tersedia karena adanya kerusakan sistem software yang membuat masyarakat mencari informasi menjadi sulit. Masalah selanjutnya adalah Ruang konsultasi yang tersedia sangat minim hanya mampu menampung dua orang saja yang membuat pelayanan konsultasi menjadi tidak maksimal. Masalah yang ketiga adalah fasilitas internet yang tersedia sering kali mati dan tidak aktif yang membuat pelayanan di dalam internet akan terhenti sementara dan menunggu sampai normal kembali dan Masalah yang ke empat adalah masalah fasilitas ruangan tunggu yang tersedia di Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado yang kurang besar yang membuat masyarakat ketika mengantri menunggu pelayanan mereka hendak menunggu di luar Kecamatan tidak mendapatkan tempat duduk.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

- a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
- b. Dimensi Reliability (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.

- e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Di Kecamatan Bunaken Kota Manado adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira*
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media*
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group Lembaga Administrasi Negara.2004.*
- System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara Moenir H.A.S. 2002. Manajemen Kantor. Jakarta : Yudhistira 2006.*
- Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi*

Peraturan-Peraturan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.