

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN JATINEGARA KABUPATEN TEGAL TAHUN 2019-2020**

**Oleh**

**Suharto dan D. Maulina Permatasari**

**Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik,**

**Universitas Wahid Hasyim**

**Email : hartoss@gmail.com**

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi di mana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, maupun manusia. Karena pelayanan Publik merupakan tugas utama dari aparatur sebagai abdi negara yang pastinya masyarakat ingin mendapatkan dan berharap pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga masyarakat merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui yang pertama kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal, serta Faktor Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal. metode yang digunakan adalah studi kasus atau penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jatinegara, pengumpulan data di lakukan dengan Observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini peneliti menggunakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara yaitu dimensi Tangibel (Berwujud), Realiability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurnce (Jaminan), Emphaty (Empati) beserta beberapa indikatornya menurut Hardiyansyah. Tetapi ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yang sering terjadi, antara lain ketidaknyamanan tempat karena sempit termasuk fasilitas di dalamnya yang belum lengkap, serta fasilitas seperti Printer, Komputer, kondisi blanko dan jaringan internet yang sering mengalami eror AC, Musola, Toilet dll, masih sangat kurang, minimnya sumber daya pegawai terutama di pelayanan PATEN, Serta kondisi blanko dan jaringan internet yang sering mengalami eror, ketepatan waktu dalam pembuatan KTP, KK dan lain lain. Dan adanya kesalah fahaman masyarakat mengenai denda keterlambatan perubahan atau pembuatan KK, padahal aturan ini sudah masuk dalam peraturan daerah. Untuk faktor-faktor pendukungnya adanya kesadaran masyarakat untuk mengetahui aturan yang ada sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat, yaitu adanya fasilitas berupa jaringan yang lancar peralatan pelayanan seperti komputer, printer untuk memudahkan proses pelayanan di Kecamatan Jatinegara.

**Kata kunci : Pelayanan Publik ; Lima Dimensi ; Analisis ualitas Pelayanan Publik,**

***ABSTRACT***

*Service quality is a condition in which a dynamic relationship is created between users and service providers, both services and humans. because public services are the main task of the apparatus as state servants, of course, people want to get and expect good and quality service so that people feel satisfied, this study aims to determine first the quality of public services at the Jatinegara District Office, Tegal Regency, as well as the factors that influence the quality of public services at the Jatinegara District Office, Tegal Regency. The method used is a case study or descriptive research that aims to describe and analyze the quality of public services at the Jatinegara District Office, data collection is done by observation, interviews, and documentation.*

*In this study, researchers used dimensions to measure the quality of public services at the Jatinegara District Office, namely the dimensions of Tangibel (Intangible), Reliability (Reliability), Responsiviness (Response), Assurnce (Guarantee), Empathy (Empathy) along with several indicators according to Hardiyansyah. However, there are several indicators that have not run according to people's expectations that often occur, including the inconvenience of the place because it is cramped including the facilities in it that are not yet complete, as well as facilities such as printers, computers, blank conditions and internet networks that often experience AC, prayer room, toilet errors. etc. are still very lacking, the lack of employee resources, especially in the PATEN service, as well as blank conditions and internet networks that often experience errors, timeliness in making ID cards, KK and others. And there is a misunderstanding of the public regarding the fine for the delay in changing or making a KK, even though this rule has been included in the regional regulation. For the supporting factors, there is public awareness to know the existing rules so that services can run well according to what is expected by the community, namely the existence of facilities in the form of a smooth network of service equipment such as computers, printers to facilitate the service process in Jatinegara District.*

**Keywords:** *Public Service ; Five Dimensions ; Analysis of the quality of public services,*

## **PENDAHULUAN**

Kegiatan administrasi publik yang terkait pada pelayanan publik, yang terbentuk dari adanya peran dan fungsi pemerintahan dan negara. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari penyelenggaraan negara, yang mengharuskan hubungan yang baik antara negara dan rakyat, karena dari relasi antara negara dan rakyat, lahirlah kebijakan publik dan pelayanan publik. Dalam konteks negara dan rakyat tersebut, terdapat hubungan sosial yang melibatkan institusi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dengan warga masyarakat. Karena Pelayanan publik merupakan tugas utama dari aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

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. Di perjelas dalam 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.

Menurut peraturan tersebut, 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 sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kecamatan. Dan Kecamatan adalah pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Yaitu pelayanan yang berkaitan dengan kependudukan, berkaitan dengan perijinan, pelayanan berkaitan dengan tugas pembantuan seperti pembayaran PBB, serta pelayanan Administrasi surat menyurat bagi kepentingan masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Salah satunya di Kantor Kecamatan Jatinegara, Kabupaten Tegal merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adapun Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Jatinegara adalah seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, AKTE, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tergantung luas bangunan yang dimiliki karena tidak semua IMB di urus di Kecamatan, Pajak, Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain seperti pelayanan yang berkaitan dengan persoalan ketertiban dan keamanan, kesejahteraan, pengawasan kegiatan masyarakat, pengembangan perekonomian masyarakat dll. Tetapi pelayanan yang sering di lakukan oleh masyarakat Jatinegara yaitu pelayanan Administrasi atau PATEN seperti pembuatan KK, KTP, AKTE atau surat menyurat sesuai kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Adanya masalah Pelayanan yang sering di hadapi oleh Masyarakat yang *pertama* yaitu, masalah pelayanan administratif yang berupa penyediaan berbagai bentuk Dokumen yang diperlukan oleh publik, seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, KK, Pajak dan lain lain masalah yang dihadapi seperti jangka waktu Pembuatan KTP, KK dan

lain-lain contoh untuk pelayanan ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Ada beberapa dari Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya, mengenai standar waktu pembuatan KTP diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari bahkan lebih dan ada yang sampai berbulan-bulan, erta alasan dari Tahun ke Tahun yaitu Blanko KTP habis, sedangkan masalah Blanko bisa dikatakan sekarang sudah normal, dan pembuatan KK sampai satu minggu, hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lama dan mengurangi kualitas Pelayanan. Permasalahan yang *ke dua* mengenai Integritas Pegawai adanya biaya, dalam proses pelayanan seperti pembuatan KK, Akta Kelahiran KTP dan lain-lain yang sebenarnya gratis atau tidak dipungut biaya, tetapi ada masyarakat yang mengeluh pembuatan KK dan AKTE Kelahiran dipungut biaya sebesar 10.000 – 20.000. Permasalahan yang *ke tiga* mengenai SDM yang diperlukan karena SDM di Kantor Jatinegara di bagian pelayanan administratif (PATEN) hanya ada 3 orang saja, terkadang pegawai repot sampai lembur bahkan hari libur mereka berangkat.

Dan permasalahan yang *ke empat* mengenai tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara bagian pelayanan PATEN tempat sangat sempit bahkan fasilitas kurang lengkap seperti kursi pegawai sudah rusak, Printer hanya 1, Komputer hanya 2, Toilet, Musola Tidak ada, AC tidak bisa dihidupkan padahal tempat juga harus diperhatikan supaya pengguna pelayanan merasa nyaman. Maka rumusan masalahnya dalam penelitian ini. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara, Kabupaten Tegal 2019-2020? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas pelayanan Publik Kantor Kecamatan Jatinegara, Kabupaten Tegal pada Tahun 2019-2020.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif & kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus, karena peneliti harus terjun langsung ke lapangan dan terlibat dengan masyarakat setempat dan Data tersebut diperoleh dari Wawancara dan dokumentasi. Sumber Data yang digunakan yaitu Data Primer dan Data Sekunder Sumber informasi penelitian ini yaitu dari informan-informan secara langsung maupun dokumen-dokumen berupa buku, artikel, jurnal, majalah, koran, maupun dokumen-dokumen terkait penelitian yang ditulis atau yang diperoleh secara langsung. Untuk Mendapatkan data yang benar dan akurat, sehingga mampu menjawab permasalahan dalam penelitian ini, maka diperlukan teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Dokumentasi, dan Wawancara. Dalam penelitian ini analisis datanya diperoleh melalui interpretasi data dan dokumen yang terkumpul, kemudian dianalisis secara deskriptif-kualitatif, yaitu mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu bersifat faktual secara sistematis dan akurat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan Publik yang di selenggarakan oleh Instansi Pemerintah tentunya masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat atau penerima layanan, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang di sediakan maka pelayanan tersebut dapat di pastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat atau penerima layanan. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dan mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Jatinegara Peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml et al dalam Hardiyansyah yaitu Dimensi *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati), (Hardiyansyah, 2018).

Dimensi *Tangible* (berwujud) adalah kemampuan penampilan atau fasilitas fisik (yang tampak) dari aparatur, seperti peralatan, personal, dan sarana prasarana komunikasi serta informasi serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Jatinegara. Dimensi *Tangible* di tentukan oleh indikator indikator yaitu Penampilan Petugas/aparatur dalam melaksanakan tugas, Kenyamanan tempat atau sarana melakukan pelayanan, kemudahan dalam memenuhi persyaratan pengurusan pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, dan kecanggihan penggunaan alat bantu komputer dan lain lain dalam pelayanan. Dimensi *Tangible* juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan masyarakat, dimensi *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan masyarakat menjadi lebih tinggi. Penampilan adalah *image*, yaitu citra diri dan keperibadian seseorang, dan cara berpakaian seseorang juga merupakan cerminan kepribadian dan menjadi bagian dari pola perilaku seseorang. Dan penampilan adalah satu bagian yang terpenting terkait pembentukan citra profesional serta memberi rasa kepercayaan diri yang tinggi untuk mengekspresikan kompetensi yang dimiliki ,dalam artian orang akan menilai seseorang pertama kali dari penampilan, lalu pola pemikiran, selanjutnya perilaku. Misalnya cara berbicara, cara mengekspresikan sesuatu, berpakaian sesuai ketentuan serta bersih dan rapih. Apalagi diruang lingkup pelayanan publik karena petugas pelayanan langsung bertemu dan berinteraksi dengan masyarakat yang tentunya pertama kali masyarakat datang yang di lihat dari penampilan pegawai terlebih dahulu. Hal itu penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Jatinegara pegawai layanan sudah berpenampilan dan berpakaian rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten Tegal yaitu seragam pegawai negeri. Hal itu pegawai pelayanan sadar akan penampilan berpakaian untuk menciptakan keindahan pada pribadi masing masing pegawai. Pegawai atau petugas pelayanan pun harus mengetahui mengenai penampilan

sangat berpengaruh untuk kualitas pelayanan, jangan sampai pegawai atau petugas acuh terhadap penampilan diri sendiri. Karena Penampilan sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai, hal ini bisa di lihat dan di simpulkan sesuai apa yang peneliti lihat dan apa yang masyarakat lihat di Kantor Kecamatan Jatinegara Pegawai sudah berpenampilan dan berseragam dengan baik dan rapih.

Konsep Kenyamanan sangat sulit untuk di definisikan karena lebih merupakan penilaian responsif individu atau perasaan yang individu rasakan (Oborne, 1998). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Nyaman adalah segar, sehat sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman, kesegaran, kesejukan. Terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri masyarakat. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan yang sirkulasi udara segar, tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang luas, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan, tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kantor Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi masyarakat atau pengguna layanan yang datang. Jika dilihat dari desain ruangan Pelayanan Administratif (PATEN) Kecamatan Jatinegara peneliti melihat kondisi ruangan hanya sepetak padahal pelayanan Administrasi terpadu (PATEN) adalah pusat dari pelayanan masyarakat yang seharusnya lebih di perhatikan lagi.

Yang seharusnya menyediakan tempat yang cukup karena di pelayanan Administratif Kecamatan Jatinegara (PATEN) ruangan sangat sempit, menyediakan tempat duduk untuk pengguna pelayanan yang datang. pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan walaupun Kantor Kecamatan Jatinegara terletak di Daerah Pegunungan tetapi AC juga perlu agar udara di dalam ruangan tetap segar apalagi hari semakin siang, dan apabila masyarakat atau pengguna pelayanan mengantri atau menunggu harus disediakan toilet, Musola untuk umum.

Terkadang yang merasakan kurangnya fasilitas tempat pelayanan tidak hanya masyarakat saja akan tetapi petugas pelayanan pun merasakan kurangnya ketidaknyamanan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara akan tetapi dari pihak Kantor Kecamatan Jatinegara selalu mengajukan dan mengusahakan untuk tempat pelayanan agar lebih di perhatikan lagi.

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Hal ini harus lebih di perhatikan lagi karena apabila tempat yang disediakan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan kurang baik maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman. Kenyamanan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara kurang nyaman karena ruangan yang sangat sempit dan fasilitas

kurang memadai seperti AC rusak dan di biarkan saja, ruangan sangat sempit, tidak adanya Toilet dan Musola untuk Umum

Kemudahan dalam proses pelayanan yaitu dalam melakukan sebuah pelayanan masyarakat merasakan sangat mudah dan tidak di persulit dalam pengurusan pelayanan seperti persyaratan yang di butuhkan masyarakat sudah membawa dari rumah. Indikator ini sangat dibutuhkan bagi masyarakat agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan, Kecamatan Jatinegara sudah menerapkan kemudahan dalam proses pelayanan bagi masyarakat yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberi tahanan ke setiap perangkat desa terkait persyaratan persyaratan yang dibutuhkan masyarakat untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Dalam penelitian ini masyarakat pun mengalami dan merasakan untuk mengurus keperluannya sudah sangat jelas dan tidak ada kesulitan apapun.kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan agar masyarakat tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Jatinegara. Di Kantor Kecamatan Jatinegara kemudahan dalam proses pelayanan sudah baik masyarakat tidak ada yang di persulit dalam mengurus keperluannya terutama dalam hal persyaratan persyaratan karena Kecamatan Jatinegara selalu mensosialisasikan di perangkat Desa terkait persyaratan masyarakat untuk pendampatkan pelayanan.

Disiplin kerja dapat di artikan suatu sikap menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan rasa penuh tanggung jawab sikap ini sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai/pemberi pelayanan dalam melaksanakan pelayanan untuk masyarakat, karena mematuhi disiplin Organisasi merupakan salah satu persyaratan yang mutlak di taati oleh semua aparatur pemerintah.

Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat. Sikap disiplin sangat penting dalam sebuah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan untuk masyarakat sebab kedisiplinan berisi peraturan peraturan yang harus di taati oleh pegawai pelayanan, dengan sikap itu diharapkan dapat membuat pekerjaan menjadi seefisien mungkin serta meningkatkan hasil semaksimal mungkin.hal ini sangat mempengaruhi kualitas untuk pengguna pelayanan, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum atau masyarakat. Dalam indikator ini peneliti melihat pegawai di Kecamatan Jatinegara lebih tepatnya di Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) mempunyai sikap disiplin bekerja sesuai tanggung jawab masing masing pegawai. Tujuan utama dari disiplin adalah untuk mendorong petugas pelayanan berperilaku seantasnya di tetapkan sebagai kepatuhan terhadap peraturan undang undang masyarakat. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan, di Kantor Kecamatan Jatinegara Pegawai sudah disiplin mengenai pekerjaan dan tanggung jawabnya untuk masyarakat selaku pengguna pelayanan.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal dilihat dari dimensi Tangible sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang belum optimal, hal ini terlihat dari indikator kenyamanan pada tempat/kondisi pelayanan yang kurang nyaman serta sarana prasarana seperti AC, Printer, Kursi Petugas, Komputer sangat kurang.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, 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. Dimensi *Reliability* ditentukan oleh indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu (Menurut Hardiyansyah 2018).

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting dan sangat di perlukan dalam proses pelayanan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani masyarakat. Apabila pegawai/petugas pelayanan tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru yang akan mengakibatkan ketidaknyamanan masyarakat, serta menimbulkan penilaian yang kurang baik terhadap pegawai pelayanan hal itu bisa mempengaruhi kualitas pelayanan. Contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan identitas atau data diri pada KTP, KK, AKTA dan lain lain maka pengguna layanan harus bolak balik mengurus kembali identitas yang salah. Dari ketidak cermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru untuk petugas pelayanan yang seharusnya tidak perlu kerjakan lagi, serta mengakibatkan masyarakat merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Jatinegara sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Dalam Hal kecermatan dalam proses pelayanan pegawai pelayanan senantiasa dan selalu teliti memberikan pelayanan yang cermat, benar untuk masyarakat sesuai data yang diberikan dari masyarakat kepada petugas pelayanan. Di Kecamatan Jatinegara pegawai selalu memberi tahu persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan dengan benar, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak.

Setiap Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Kantor Kecamatan Jatinegara sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas Standar ini meliputi

prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pelayanan,

Adapun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal. Tetapi Pegawai Kantor Kecamatan selalu memastikan bahwa di Kantor Kecamatan Jatinegara mempunyai Standar Pelayanan, yang harus diikuti dan di taati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, serta menjadi pedoman. Memiliki *Standart Operasional Procedure* yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan bertujuan membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang di tetapkan dalam visi, misi Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal. Di kantor Kecamatan Jatinegara sudah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai SK Camat Kecamatan Jatinegara.

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pengguna pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan dengan tanggap yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. Dimensi *Responsiviness* dalam penelitian di kantor Kecamatan Jatinegara ini ditentukan oleh indikator indikator; merespon setiap pengguna pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat (Menurut Hardiyansyah 2018).

Petugas layanan harus merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Menanggapi keluhan masyarakat adalah kesempatan untuk penyedia pelayanan agar menunjukkan bahwa Kantor kecamatan Jatinegara terutama di pelayanan Administratif (PATEN) memang sangat memperhatikan kepuasan dan kenyamanan masyarakat, di kantor Kecamatan Jatinegara Pegawai merespon dan tanggap dengan para masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan datang untuk mengurus keperluannya dan pegawai langsung tanggap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, sesuai dengan nomor antrian dan selalu bertanya apa keperluan yang diperlukan. Begitu juga dengan pengguna pelayanan yang mengurus keperluannya, pegawai pelayanan sangat respon apa yang di butuhkan oleh masyarakat

ketika datang ke kantor pelayanan Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal. Masyarakat tentunya akan merasa bahagia dan dihargai apabila pegawai di kantor pelayanan Kecamatan Jatinegara merespon atau tanggap terhadap keperluan masyarakat yang datang. Hal ini akan menjadi penilaian yang baik dan positif bagi penyedia layanan dari masyarakat.

Waktu yang cepat, tepat, dan cermat untuk menyelesaikan pelayanan sangatlah penting karena dengan menyelesaikan dengan waktu yang cepat, tepat, dan cermat masyarakat tidak akan menunggu terlalu lama dan merasakan ketidaknyamanan, namun jika petugas menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang cepat, tepat, dan cermat tentunya akan merasa senang. Hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara.

Pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang diharapkan oleh masyarakat petugas menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang cepat, tepat, dan cermat dan terselesaikan dengan baik sehingga kepuasan masyarakat tercapai.

Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat, tepat, dan cermat. Beberapa masyarakat sering mengalami ketidakcepatan, ketidaktepatan, dan ketidaccermatan dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Ada juga pengguna pelayanan yang merasa proses pengerjaan pelayanan dengan tepat, cepat waktu. Untuk pelayanan waktu yang cepat, tepat, dan cermat di Kecamatan Jatinegara petugas pelayanan menjanjikan untuk KTP Pemula jadi sekitar 1 Minggu karena pencetakan KTP Pemula di Dukcapil, untuk KTP Cetak ulang tergantung kondisi blanko dan kondisi internet karena Blanko sendiri di jatah dari Dukcapil seminggu hanya 50 Blanko. Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang cepat, tepat, dan cermat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Jatinegara untuk pelayanan cepat, tepat waktu, dan cermat pegawai sudah berusaha untuk mengerjakan akan tetapi dalam proses pengerjaan itu ada kendala-kendala yang menentu seperti blanko habis, harus ke dukcapil untuk pencetakan, jaringan dll. Kalau lancar bisa hari itu jadi setiap masyarakat yang datang beda permasalahan sesuai kondisi di lapangan.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan aparatur atau penyedia pelayanan dalam memberikan jaminan, yang dimaksud jaminan yaitu jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya dalam pelayanan. 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* untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut (Menurut Hardiyansyah 2018) :

Untuk Jaminan Tepat Waktu Dalam pelayanan Pegawai di Kantor Kecamatan Jatinegara selalu berupaya memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan selalu

dijelaskan dalam penelitian. Untuk KTP Pemula pegawai menjanjikan kepada masyarakat sekitar 5 Bulan yang lalu lebih tepatnya di Bulan Januari antara 1-2 Minggu jadi, karena untuk KTP Pemula di cetak di Dinas Kependudukan dan catatan sipil (DUKCAPIL) dari Kecamatan ke Dukcapil 2 kali dalam satu minggu karena mengingat dari kantor Kecamatan Jatinegara ke Kabupaten jaraknya lumayan jauh terkadang satu hari jadi berhubung masyarakat sudah pulang jadi tidak tau kalau KTP hari itu sudah jadi, dan untuk cetak ulang itu ada 5 jenis yaitu Pindahan, ganti status, rusak, hilang, dan ubah data, hal itu tergantung masyarakat ada berbagai permasalahan ada yang merasa untung misalnya begitu datang langsung cetak yang sial pas datang blanko habis otomatis kita harus menunggu pengiriman blanko lagi karena Blanko di Kecamatan di jatah dari Dukcapil, terkadang juga karena lama bisa dari masyarakatnya yang tidak aktif, kalau dulu memang seluruhnya mengalami keterlambatan karena pengiriman blanko dari pusat terlambat. Sedangkan dalam kondisi seperti ini yang datang untuk cetak ulang perhari lebih dari 10 orang, sedangkan 1 minggu di kirim dari Dukcapil hanya 50 Blanko tetapi itu tergolong berjalan tidak ada masyarakat yang ditolak.

Terkadang menjadi gesekan dan kesalah fahaman masyarakat mengenai waktu pembuatan KTP, KK, dan lain lain. Dan standar waktu yang diberikan 1-3 Hari jadi itu hanyalah teori dan aturan tetapi praktik dilapangan misal 2 hari jadi tetapi tidak di ambil masih di Dukcapil akhirnya sampai berhari hari baru ada ditangani pengguna pelayanan, sedangkan dari Kecamatan ke Dukcapil udah ada jadwalnya, untuk Pemula bisa dikatakan tidak ada masalah dan lancar, tetapi yang cetak ulang kendalanya terbatasnya blanko dan seperti alat eror atau rusak karena KTP cetak ulang memang di cetak di Kecamatan.

Masyarakat yang tidak mengetahui kendala dalam pembuatan mengeluh lamanya proses pemuatan KTP, keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti Blanko sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Penyedia layanan memang seharusnya memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan merasakan tidak kepuasan. Dalam mengurus keperluan di Kantor Kecamatan Jatinegara, tidak semua pelayanan mengeluarkan biaya untuk mengurusnya yang tertera dalam UU No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bahwa Pengurus dan penertiban Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya (Gratis) kecuali yang sudah ditetapkan Peraturan Daerah. Serta adanya denda atau sanksi keterlambatan contohnya membuat AKTA atau KK apabila terlambat sampai waktu yang sudah ditentukan di Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 1 Tahun 2015 tentang penyelenggara Administrasi Kependudukan bahwa untuk mengurus KK apabila terlambat melaporkan perubahan susunan keluarga lebih dari 30 Hari sejak terjadinya perubahan dikenakan sanksi administrasi atau denda rp 10.000 dan denda tersebut masuk ke Kas Daerah. Ketika

mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB. Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Bupati Tegal Nomor 26 Tahun 2010 tentang Reribusi Izin Mendirikan Bangunan. (Perda Kab. Tegal, 2010) Jadi di Kantor Kecamatan Jatinegara dalam mengurus pelayanan ada yang mengeluarkan biaya dan ada yang tidak sesuai peraturan Daerah Kabupaten Tegal. Yang tertera dalam UU dan Peraturan yang telah di keluarkan.

Dimensi *Emphaty* (Empati) yaitu perhatian, perduli yang diberikan kepada masyarakat oleh petugas pelayanan dan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut (Menurut Hardiyansyah 2018).

Keramahan pegawai pelayanan diindikasikan dari kemampuan pegawai pelayanan untuk bersedia membantu dan memiliki ketulusan dalam melayani masyarakat, hal ini sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Keramahan dan kesopanan adalah salah satu sikap pegawai yang sangat dibutuhkan dalam menghadapi masyarakat. Ada sebagian seseorang yang memang mempunyai pembawaan yang ramah. Apabila pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari masyarakat. Pegawai yang ramah berarti Pegawai yang tanggap dengan keperluan masyarakat yang datang ke Kantor Pelayanan. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan.

Tetapi dalam Penelitian ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai di Kantor Kecamatan Jatinegara bersikap dan memberikan keramahan kepada masyarakat karena ada beberapa pegawai yang acuh kepada masyarakat ketika masyarakat datang, adapun yang mengobrol dengan pegawai lain ketika masyarakat ingin bertanya hal itu masyarakat menjadi sungkan bertanya. Nirma Beberapa dari pengguna pelayanan pun beranggapan bahwa pegawai di Kantor Jatinegara ada yang ramah, sopan dan ada yang acuh hal itu kembali pada diri masing masing.

Karena sikap sikap yang mengedepankan penilaian masyarakat terhadap pelayanan akan tinggi, hal ini akan memberikan kepercayaan dan persepsi dari masyarakat seagai pengguna layanan bahwa pelayanan yang di erikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Keramahan dan sikap sopan santun memang harus dimiliki oleh petugas pelayanan dalam proses pelayanan melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas dan dihargai terhadap pelayanan yang diberikan, di Kantor Kecamatan Jatinegara berbagai macam Pegawai berbeda watak dalam memerikan pelayanan semua itu kembali ke individunya masing masing, tetapi dari kecamatan sudah berupaya mengadakan evaluasi terkait SDM di Kecamatan Jatinegara, karena prinsip pelayanan publik yaitu

kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (KEP. MEN. PAN. No. 63 Tahun 2003).

Etika atau sikap tidak diskriminatif ini berkaitan dengan sikap pegawai pelayanan secara pribadi dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun saja, akan tetapi sikap tidak membeda-bedakan (tidak Diskriminatif) dan mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan sesuai nomor antrian juga sangat perlu untuk diterapkan dalam proses pelayanan. Sikap tidak diskriminatif yaitu, ketika melayani masyarakat pegawai tidak boleh mendahulukan masyarakat yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua pengguna layanan yang datang harus dilayani dengan sama rata dan harus sesuai nomor antrian. Pengguna layanan di Kantor Kecamatan Jatinegara pastinya merasakan sikap petugas layanan dari sopan, ramah, dan tidak membeda-bedakan (tidak diskriminatif).

Etika/sikap tidak membeda-bedakan setidaknya akan terlihat dari sikap para pegawai pelayanan yang mengutamakan sikap itu. Pelayanan yang baik dapat diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dilihat dari sikap sikap tersebut yaitu tidak membeda-bedakan. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik, di Kantor Kecamatan Jatinegara pegawai tidak membeda-bedakan pengguna pelayanan semuanya sama rata sesuai keperluan dan antrian.

Didalam faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terdapat faktor pendukung dan penghambat di suatu proses pelayanan. Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila faktor faktor pendukungnya cukup memadai. Karena Pada dasarnya setiap pelayanan pastinya ada hal-hal yang membuat proses pelayanan menjadi mudah dan sulit. Berdasarkan hasil yang diteliti ada beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung Pelayanan publik, adapun faktor yang mempengaruhi/mendukung kualitas pelayanan di kantor kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal, yaitu faktor pertama untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Jatinegara yaitu masyarakat harus sama sama sadar aturan sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan yang maksimal contoh semisal KK atau KTP harus di perbarui segera harus diperbarui, apabila adanya keterlambatan dalam mengurus dikenakan denda masyarakat sadar akan aturan yang telah ditetapkan oleh daerah, serta di Kantor Kecamatan Jatinegara berusaha untuk memberikan pelayanan yang tuntas dan cerdas terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Pegawai pelayanan Juga sangat membutuhkan pendukung dan dorongan dalam mengerjakan pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan.terutama dari faktor system dan alat yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan atau proses pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Jatinegara.

Faktor Penghambat yaitu faktor yang sifatnya menghambat jalannya suatu proses pelayanan. Adapun Hambatan dalam suatu proses pelayanan pada masyarakat di Kantor

Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal yaitu agak terkendala oleh faktor penghambat yang ke dua yaitu Untuk pegawai pelayanan Paten yang ada sekarang hanya 3 orang terkadang pegawai pelayanan merasa kuwalahan dalam proses pengerjaan pelayanan bahkan hari libur terkadang tetap ke kantor, dan masalah alat seperti komputer hanya ada 2 komputer dan 1 printer jadi sangat repot dalam mengerjakan pekerjaan, dan mengenai jaringan sangat berpengaruh dalam pelayanan terkadang jaringan tidak menentu dalam pelayanan seperti eror, lemot, selanjutnya kondisi blanko sangat menjadi faktor penghambat karena di Kecamatan Blanko sangat terbatas dan di jatah setiap 1 Minggu hanya 50 blanko.

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan keperluan Publik atau masyarakat yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dengan terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan berbagai manfaat, di antaranya hubungan antara penggunaan pelayanan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pengguna layanan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word of mouth*) yang menguntungkan bagi Aparatur pemberi layanan, reputasi semakin baik di mata masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai atau diketahui dari dimensi-dimensi untuk mengukur sebuah Pelayanan sebagai berikut ini.

Dimensi *Tangible* adalah penampilan fisik dari fasilitas, mencakup hal-hal sebagai berikut penampilan fisik aparatur, peralatan, sarana dan prasarana, komunikasi dan informasi pada Kantor Kecamatan Jatinegara yang dimanfaatkan dalam melaksanakan pelayanan untuk masyarakat. Dimensi *Tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan. Dari analisis yang dilakukan terhadap dimensi *tangible* Pelayanan publik di Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya. Tetapi ada beberapa Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dan yang kurang berjalan, dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Namun pada kenyataannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya ruangan pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara sangat sempit dan fasilitas seperti kursi pegawai sudah rusak, Musola, dan WC umum belum ada, AC tidak menyala walaupun lokasi Kantor Kecamatan Jatinegara Berada di Daerah Pegunungan alangkah baiknya AC tetap dinyalakan, kurangnya printer. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi

proses pelayanan karena tempat pelayanan itu tempat masyarakat menunggu proses pelayanan alangkah baiknya jika Penyedia layanan memberikan dan memperhatikan tempat pelayanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dalam proses pelayanan publik yang dilakukan di kantor Kecamatan Jatinegara. Dimensi *Reliability* ditentukan oleh indikator indikator Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, dan memiliki standar pelayanan yang jelas.

Analisis Pelayanan publik di Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas Pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai. Dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan kecamatan Jatinegara memiliki standar pelayanan yang jelas.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiveness* merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pengguna pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat serta merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat Kecamatan Jatinegara. Dimensi *Responsiveness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator indikator yaitu merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas layanan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat .

Rangkaian analisis yang dilakukan terhadap dimensi *Responsiveness* dapat dijelaskan sebagai berikut Pelayanan publik di Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta indikatornya.

Penilaian kualitas Pelayanan publik yang sudah berjalan dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas layanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, cepat dan cermat selama tidak ada kendala kehabisan blanko dan alat bantu serta jaringan internet lancar.

Dimensi *Assurance* (Daya tanggap) merupakan kemampuan aparaturnya dalam memberikan jaminan, jaminan biaya dalam proses pelayanan. Dimensi *Assurance* ditentukan oleh indikator indikator yaitu Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara. Rangkaian analisis yang dilakukan terhadap dimensi *Assurance* dapat dijelaskan sebagai berikut Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan dalam dimensi ini antara lain. pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara pegawai kecamatan sudah memberikan pelayanan tidak dipungut biaya, tetapi ada beberapa pelayanan yang dipungut biaya seperti yang tertera dan ditentukan dalam peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 1 Tahun 2015 tentang penyelenggara Administrasi Kependudukan bahwa untuk mengurus KK apabila terlambat melaporkan perubahan susunan keluarga lebih dari 30 Hari sejak terjadinya perubahan dikenakan sanksi administrasi atau denda rp 10.000.

dan yang belum sesuai harapan masyarakat yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara jaminan waktu penyelesaian kurang puas diberikan oleh aparat, seringkali waktu penyelesaian pelayanan tidak tepat (molor) dari waktu yang dijanjikan, sesuai ketentuan. Jaminan ketepatan waktu sering kali sulit untuk dipenuhi karena banyak faktor seperti kondisi blanko habis, jaringan internet dan kesediaan alat bermasalah.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati) yaitu perhatian yang diberikan kepada masyarakat kecamatan Jatinegara. Kesediaan mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap ramah, sopan, santun, dan tidak diskriminatif, menghargai setiap masyarakat. Dimensi *Emphaty* ditentukan oleh indikator indikator yaitu petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, dan petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan). Rangkaian analisis yang dilakukan terhadap dimensi *emphaty* dapat dijelaskan sebagai berikut Pelayanan publik di Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *emphaty* ini Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda bedakan hal ini sudah cukup baik, namun ada indikator yang belum optimal dan perlu mendapatkan perhatian diantaranya adalah ada beberapa pegawai yang tidak memberikan sikap ramah masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang datang, walaupun tidak semua pegawai seperti itu hal ini kembali ke individu masing masing.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik didalam faktor faktor itu ada faktor penghambat dan faktor pendukung proses pelayanan publik, diantaranya masalah persyaratan dari masyarakat itu sendiri, masyarakat yang kurang mengetahui mengenai persyaratan karena persyaratan sangat penting untuk bisa mendapatkan pelayanan yang di butuhkan, selanjutnya untuk penyedia pelayanan PATEN pegawai sangat minim hanya ada 3 orang saja jadi pekerjaan mereka sangat padat bahkan sampai lembur terkadang hari libur pun petugas berangkat, serta fasilitas alat yang kurang memadai seperti printer hanya 1, dan mengenai jaringan terkadang eror dan lemot, adapun masalah blanko sangat terbatas di tingkat Kecamatan karena blanko dijatah satu minggu hanya 50 blanko. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP atau blanko. Keterlambatan ini dikarenakan blanko untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman atau di jatah dari Dukcapil dan terkait penghambat yang lainnya seperti kondisi peralatan dan jaringan internet yang bermasalah yang membutuhkan waktu tidak sebentar dan apabila mencetak untuk KTP Pemula harus cetak di Dukcapil sedangkan jarak dari Kecamatan Jatinegara ke Dukcapil Kabupaten Tegal lumayan jauh, dari Kecamatan Ke

Dukcapil hanya seminggu 2 kali. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang masyarakat harapkan.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung yaitu faktor yang mendukung berjalannya suatu proses pelayanan di antaranya yaitu faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Jatinegara yaitu masyarakat harus sama sama sadar aturan sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan yang maksimal contoh semisal KK atau KTP Harus di perbarui segera untuk di perbarui, dan Kecamatan jatinegara akan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk masyarakat, tetapi untuk tetap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara, diharapkan pemerintah Kecamatan Jatinegara melengkapi fasilitas yang lebih lengkap dan lebih memadai untuk kenyamanan dan harapan masyarakat serta adanya peningkatan sumber daya aparatur di Kantor Kecamatan Jatinegara lebih tepatnya di bagian Pelayanan Administrasi (PATEN). Dari pihak Kecamatan selalu berupaya untuk mengajukan Penambahan pegawai ke Kabupaten, dan mengajukan untuk tempat pelayanan agar lebih diperhatikan lagi.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal Tahun 2019-2020 maka dapat disimpulkan :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal bisa dinilai dari lima dimensi dalam Hardiyansyah yaitu dimensi *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
  1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud) yang mempunyai indikator penampilan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, tetapi ada indikator yang kurang baik dalam proses pelayanan yaitu mengenai indikator kenyamanan tempat pelayanan atau tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara terlalu sempit dan fasilitas kurang memadai seperti kursi pegawai rusak, printer hanya 1, AC ruangan tidak menyala, tidak adanya Mushola dan Wc untuk umum.
  2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas, Dimensi Reliability di Kantor Kecamatan Jatinegara sudah di terapkan sesuai kebutuhan masyarakat.
  3. Dimensi *Responsiviness* (Respon / Daya tanggapan) yang mempunyai indikator merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Tetapi ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan dengan tepat yaitu pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu banyak masyarakat yang mengeluh terkait

ketepatan waktu pembuatan KTP Karena di Kantor Kecamatan Jatinegara sendiri tidak menentu terkadang pada waktu masyarakat datang blanko habis atau juga harus mencetak ke Dukcapil, dan terkadang jaringan dan alat eror hal itu yang membuat masyarakat harus menunggu lama bahkan sampe berhari hari.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tegal No 1 Tahun 2015 Tentang penyelenggara Administrasi Kependudukan, mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinegara tidak semua tidak dipungut biaya (Gratis), tetapi ada yang dpungut biaya hal itu sudah ditetapkan dalam peraturan Daerah Kabupaten Tegal, tetapi banyak juga masyarakat yang salah faham terkait denda keterlambatan pembuatan atau perbarui KTP serta KK.
5. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator pegawai melayani dengan sikap ramah sopan santun dan tidak diskriminatif (membeda bedakan), tetapi ada indikator yang kurang berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidak ramahan pegawai layanan dalam melayani masyarakat ada beberapa pegawai tidak menunjukkan sikap ramah dan senyum kepada masyarakat bahkan ketika masyarakat ada yang datang ke Kantor sangat menunjukkan sikap acuh, tetapi hanya ada beberapa orang saja tidak semua pegawai hanya ada beberapa oknum saja.
2. Faktor Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, di dalam faktor itu terdapat faktor penghambat dan Faktor Pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara Kabupaten Tegal yaitu kurangnya sumber daya pegawai di Pelayanan Administratif atau PATEN sehingga petugas pelayanan sering lemur dan masih kurangnya sarana prasarana Yang ada di tempat Pelayanan seperti komputer, printer, dan kondisi blanko yang tidak menentu. Sedangkan faktor pendukungnya adalah Masyarakat harus sama sama sadar aturan sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan dengan maksimal Faktor pendukung yang lain adalah adanya sambungan internet dan fasilitas berupa komputer, printer, dan alat dalam proses pelayanan untuk memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat.

Mengingat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinegara masih kurang dari apa yang diharapkan oleh masyarakat maka Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat diberikan rekomendasi berikut :

1. Kantor Kecamatan Jatinegara diharapkan menambahkan fasilitas seperti AC, *Musola*, WC umum, dan AC Tetap di nyalakan walaupun Kecamatan Jatinegara berlokasi di Daerah Pegunungan, ruang pelayanan untuk masyarakat lebih di luaskan lagi karena tempat pelayanan sangat penting ketika masyarakat menunggu proses pelayanan .di kantor Kecamatan Jatinegara kondisi ruangan sangat sempit.Selain itu, perlu adanya fasilitas tambahan seperti printer karena Hanya memiliki 1 printer, kursi pegawai

pelayanan, agar masyarakat lebih merasa nyaman dengan adanya fasilitas tambahan tersebut.

2. Kecamatan Jatinegara perlu penambahan Pegawai lebih tepatnya di bagian pelayanan (PATEN) dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten Tegal, Karena pegawai di Kantor Kecamatan Jatinegara lebih tepatnya di PATEN Sangat minim hal itu sangat mempengaruhi proses pelayanan.
3. Didalam Penelitian ada beberapa pegawai yang acuh dan tidak menunjukkan sikap ramah, Pegawai di Kecamatan Jatinegara diharapkan saling mengingatkan satu sama lain arti pentingnya keramahan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Jatinegara khususnya bagian pelayanan diharapkan sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP seperti Blanko dan alat bantu yang aman serta kondisi jaringan internet selalu di perhatikan lagi agar dalam proses pelayanan tidak terkendala hal itu, dan masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam mengurus pelayanan.
5. Kantor Kecamatan Jatinegara harus sering mensosialisasikan adanya Peraturan Daerah No 1 Tahun 2015 tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan Bahwa Untuk Pengurusan KK, apabila terlambat melaporkan perubahan susunan keluarga lebih dari 30 Hari sejak terjadinya perubahan, dikenakan sanksi administrasi atau denda rp. 10.000,- Agar masyarakat paham adanya peraturan tersebut dan tidak salah paham mengenai denda tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA / REFERENSI

- Anisa Siti,2018, Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia,Medan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara
- Barata,Atep Adya,Dasar Dasar Pelayanan Prima.Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Bungin Burhan,2017,Metode Penelitian Kualitatif,Depok : Rajawali
- Crystalia,Gita,2015 “kualitas pelayanan publik dikantor kecamatan pengasih Kabupaten Kulon Progo.Skripsi.Fakultas Ekonomi,Pendidikan Administrasi,Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hardiyansyah.2011.Kualitas Pelayanan Publik.Yogyakarta :Gava Media
- Ismail Nurdin, Dr.Drs M.Si.2019.Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik ).Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Lembaga Administrasi Negara dalam SANKRI buku III 2004,Hal 185
- Lembaga Administrasi Negara.2016.Pelayanan Publik :modul pendidikan dan pelatihan dasar kader PNS.Jakarta
- Megawati,Dwi,Analisis Konflik Sosial Pasca Pemilihan Kepala Desa Di Desa Babakan,Kecamatan Bodeh,Kabupaten Pemalang Tahun 2018,Semarang : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNWAHAS,2020,h.25-26
- Modul Pelatihan dasar Kader PNS,pelayanan Publik,hal 13-14
- Mumtaz ,Fairuzul.2003.Kupas Tuntas Metode Penelitian.Jogjakarta:Pustaka Diantara
- Nurdin,ismail.2019.Kualitas Pelayanan Publik Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik .Surabaya,Media sahabat Cendekia.
- Prasetian Sri,2010 StudiPersepsi,Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia,Jakarta.
- Rahman Mulyawan. Dr 2016.Birokrasi Dan Pelayanan Publik : Unpad Press
- Ramadhani,dwi,Vintya,2015, Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta,Yogyakarta:Fakultas Ekonomi Univeritas Negeri Yogyakarta
- Ramadhani,Wahyu, 2017, Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik ,Jurnal Hukum,Samudra Keadilan
- Salim, dan Syahrur,2012,Metodologi Peneliti Kualitatif.Bandung :Citaspustaka Media
- Satispi,Evi dan Taufiqurokhman.2018. Teori dan perkembangan Menejemen pelayanan public .Tangerang.
- Sellang,Kamaruddin,Jamaluddin,dan Ahmad Mustanir,2019.Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.Sulawesi Selatan:CV Penerbit Qiara Media
- Peraturan :**
- Katalog BPS Kab Tegal,2019,Kecamatan Jatinegara dalam rangka 2019,Tegal,CV Kurniawan
- Katalog BPS Kab Tegal,2020,Kecamatan Jatinegara dalam rangka 2020,Tegal,CV Kurniawan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M/7/2003  
Peraturan Bupati Tegal.2019.Undang – Undang No.75Tentang Kedudukan,Susunan  
Organisasi Tugas dan Fungsi serta tata kerja Kecamatan  
Peraturan Daerah Kab Tegal No.1 Th 2015 Tentang Penyelenggara Administrasi  
Kependudukan (Pasal 60)  
Peraturan Daerah Kab Tegal Tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik  
Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit  
Penyelenggara Pelayanan ublik  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 Tahun 2014 tentang  
Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI ,Tentang Pedoman kinerja Unit  
penyelenggara Pelayanan Publik ,Jakarta,2027,h.8  
Peraturan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomer 15  
Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan  
SK MENPAN RI, 1993,Karakteristik Pelayanan,Jakarta  
Undang Undang No.24 Th 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Pasal 79A)  
Undang Undang No.5 Thn 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Jurnal:**

Lembaga Administrasi Negara.2016.Pelayanan Publik :modul pendidikan dan pelatihan  
dasar kader PNS.Jakarta  
Ramadhani,Wahyu, 2017, Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar  
Terhadap Pelayanan Publik ,Jurnal Hukum,Samudra Keadilan