

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KEPANJEN KIDUL

Sendy Dwi Saputra, Afifuddin, Roni Pindahanto. W

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: Sendydwisaputra@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 2 orang petugas pelayanan di Kecamatan Kepanjen Kidul dan 3 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Kepanjen Kidul belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti se kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Kepanjen Kidul dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Kepanjen Kidul sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. (5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Kepanjen Kidul yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik.

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan

suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan

kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) bahwa kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat pemerintah harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas

pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Kepanjen Kidul yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Dari uraian masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar

B. Rumusan Masalah

1. Mengapa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar belum terlaksana secara optimal?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dijelaskan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan tujuan dari penelitian ini, diantaranya :

1. Mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar.

D. Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul munculnya suatu istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin

gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya”.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah: Pelayanan publik ialah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyedia kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan bahwa “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam sebuah bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud di dalam penelitian ini termasuk segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Kepanjen Kidul yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar dapat mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

E. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul.

F. Fokus Penelitian

Masalah penelitian bertumpu pada sebuah fokus. Fokus penelitian merupakan batas masalah yang ada didalam penelitian kualitatif, dimana fokus berisikan tentang pokok masalah yang bersifat umum. Menurut Moleong (2013:97), fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya

melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Adanya fokus di dalam penelitian dengan metode kualitatif sangatlah penting, dikarenakan fokus penelitian sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil serta dapat membatasi apa saja yang akan diteliti. Adapun fokus dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik yang di lakukan Kecamatan Kepanjen Kidul dalam Pelayanan di Kecamatan Kepanjen Kidul dengan menggunakan dengan indikator sebagai berikut:
 1. Dimensi *Tangible* (berwujud)
 2. Dimensi *Reability* (Kehandalan)
 3. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
 5. Dimensi *Emphaty* (Empati)
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pelayanan di Kecamatan Kepanjen Kidul, yaitu:
 1. Faktor-faktor pendukung dalam kualitas pelayanan publik pada pelayanan di Kecamatan Kepanjen Kidul.
 2. Faktor-faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik pada pelayanan sipil di Kecamatan Kepanjen Kidul.

G. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian. penelitian itu yaitu Kepala seksi Pelayanan Umum sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Kepanjen Kidul.

H. Teknik Pengumpulan Data

Berikut peneliti paparkan kejelasan masing-masing instrumen yang dapat dipergunakan dalam proses penelitian kualitatif :

- Observasi. Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Subbagian Pelayanan umum Kecamatan Kepanjen Kidul. Dalam observasi langsung, pengumpulan data

pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

- Wawancara. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kecamatan Kepanjen Kidul.
- Dokumentasi. Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil suatu data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam suatu penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang akan dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Reduksi data. Data yang akan diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan suatu analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.
- Penyajian data (data display). Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data adalah

upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

- Pengambilan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan adanya suatu kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

J. Teknik Keabsahan Data

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi di bidang administrasi kependudukan Kantor Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan permasalahan dalam proses pelayanan publik sehingga tujuan yang diharapkan tercapai. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : tangible (bukti fisik), reliable (handal), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati).

K. PEMBAHASAN

Dimensi Tangibel (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara

singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi tangibel ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi Reliability (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan suatu pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen untuk menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan suatu pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi Assurance (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai suatu pengetahuan dan keramahan pegawai dan

kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi Emphaty (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta 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 Kepanjen Kidul saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Kepanjen Kidul 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.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik

bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

L. Kesimpulan

- 1) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) Kecamatan Kepanjen Kidul memiliki luas ruang 8x6m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor kecamatan Kepanjen Kidul belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia.
- 2) Dalam aspek kehandalan (reliability), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Kepanjen Kidul merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Kepanjen Kidul dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.
- 3) Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.
- 4) Dilihat dari aspek jaminan (Assurance) khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan

disipan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.

- 5) Aspek empati (empathy), yang diberikan pihak Kecamatan Kepanjen Kidul yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.
- 6) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kepanjen Kidul Kota Blitar 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.

M. Saran

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

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Achmat Batinggi. 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eny Kusdarini. 2011. Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas

- Umum Pemerintahan yang Baik.
Yogyakarta: UNY Press.
- Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Pemasaran.
Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyabsyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik
Konsep, Dimensi, Indikator, dan
Implementasinya. Yogyakarta: Gava
Media.
- H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum
di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafie. 1999. Ilmu Administrasi
Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta :
Kencana Prenada Media Group
- Lexy J. Maleong. 2007. Metode Penelitian
Kualitatif. Bandung: PT. Remaja
Rosdakarya.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi
Pelayanan Publik Teori, Kebijakan,
Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006.
Manajemen Pelayanan. Yogyakarta :
Pustaka Pelajar.
- Sanapiah Azis. 2000. Pelayanan yang berorientasi
kepada kepuasan masyarakat Administrasi
Negara Vol 6 Nomor 1.
- Sondang P Siagian. 2000. Administrasi
Pembangunan Konsep, Dimensi,
Stateginya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subrata Sumadi. 2012. Metode penelitian. PT Raja
Grafindo Persada: Jakarta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian
Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT
Rineka Cipta