

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kecamatan Sukasari Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukasari Kota Bandung

Rivan Fadhilah

Universitas Teknologi Digital, Fadhilahrivan45@gmail.com

Agus Alamsyah

Universitas Teknologi Digital Bandung

Abstrak

Manusia merupakan sumber daya terpenting didalam suatu instansi atau organisasi, tanpa adanya aspek manusia maka tidak mungkin suatu instansi atau organisasi akan dapat mengembangkan visi dan misi yang telah ditetapkan. SDM yang berkualitas akan memiliki peranan yang dominan didalam menunjang pengembangan serta menggerakkan roda organisasi dan akan menjadi suatu bentuk usaha yang dilakukan untuk mewujudkan visi dan misi organisasi tersebut

Desain/Metode *Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Artinya, melalui pengumpulan, penjelasan, dan analisis data, menggambarkan keadaan sebenarnya yang ada pada saat penelitian dilakukan, berdasarkan pengamatan penulis di lapangan. Ini memberi Anda rumusan analitis tentang masalah yang Anda hadapi.*

Temuan *Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Sukasari yang datang ke kantor kecamatan untuk tingkat kepuasan pada kinerja pegawai kecamatan sudah cukup baik dalam segi pelayanan administratif maupun bantuan keluhan yang sedang dialami masyarakat sekitar seperti kehilangan KTP dan pembuatan KTP baru. Dalam penanganan ini masyarakat pun dibantu dengan sebuah aplikasi yang diluncurkan oleh kecamatan Sukasari.*

Implikasi *Masyarakat Sukasari rata rata cukup puas dengan pelayanan kantor kecamatan setempat mulai dari pelayanan administrative hingga penyelesaiannya dan beberapa masyarakat pun merasa terbantu dengan adanya sebuah aplikasi SIPAKU yaitu aplikasi yang membantu masyarakat dalam hal pendaftaran, keluhan, ataupun bantuan kepada kantor kecamatan Sukasari*

Tipe Penelitian *Studi empiris*

Kata Kunci : Pegawai, Kepuasan, Masyarakat

I. Pendahuluan

Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Sedangkan berdasarkan kepmenpan No. 63 Tahun 2003, pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat.

Menurut Pasolong (2019), kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas

pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan Masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Sebelum menuju kantor instansi tertinggi di daerah masyarakat harus melewati kantor kecamatan terlebih dahulu untuk mendapatkan rekomendasi atau tanda tangan pejabat camat untuk bisa didorong ke kantor pemerintahan daerah. Dalam mengurus surat pribadi seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan lain lain.

Kantor kecamatan Sukasari berada di jalan gegerkalong kota bandung, banyak sekali masyarakat yang berbondong bondong kesana untuk mengurus surat surat pribadi mereka. Terkadang masyarakat banyak mengalami keresahan di kantor kecamatan, entah pelayanan yang lama ataupun harus bulak balik ke tempat fotocopy karena ada berkas yang belum terpenuhi. Maka dari itu saya tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepuasan pada kantor kecamatan, selama pengalaman saya kantor kecamatan terkadang mempersulit masyarakat dalam pembuatan berkas ataupun untuk pembuatan KTP dan saya mengambil judul penelitian saya "Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Publik Kecamatan Sukasari Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sukasari Kota Bandung" karena melayani masyarakat haruslah dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat apalagi ini dalam instansi masyarakat.

II. Kajian Teori

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2019:27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- 1) Bukti Langsung (Tangible)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

- 2) Keandalan (Reliability)

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (performance) dan sifat dapat dipercaya (dependability).

- 3) Daya Tanggap (Responsiveness),

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

4) Jaminan (Assurance),

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

5) Empati,

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Menurut Tjiptono (2019) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Kuswandi (2004) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan.

III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Artinya, melalui pengumpulan, penjelasan, dan analisis data, menggambarkan keadaan sebenarnya yang ada pada saat penelitian dilakukan, berdasarkan pengamatan penulis di lapangan. Ini memberi Anda rumusan analitis tentang masalah yang penulis hadapi. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan menarik kesimpulan dari penelitian, sebagai upaya untuk memberikan gambaran mengenai keadaan di lapangan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif karena hanya bertujuan untuk mendeskripsikan apa saja variabel, gejala, atau keadaannya dan tidak bertujuan untuk menguji hipotesis.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Sukasari yang datang ke kantor kecamatan untuk tingkat kepuasan pada kinerja pegawai kecamatan sudah cukup baik dalam segi pelayanan administratif maupun bantuan keluhan yang sedang dialami masyarakat sekitar seperti kehilangan KTP dan pembuatan KTP baru. Dalam penanganan ini masyarakat pun dibantu dengan sebuah aplikasi yang diluncurkan oleh kecamatan Sukasari yaitu SIPAKU yang cukup membantu dalam. Pembuatan E-KTP dan surat surat yang lainnya bisa di akses di aplikasi SIPAKU ini. Dan dalam tingkat kepuasan masyarakat ini dapat dikatakan cukup memuaskan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas di kantor kecamatan seperti, 3S (Senyum, Salam, Sapa) hal yang sederhana tetapi ini adalah hal yang penting dilakukan oleh pegawai kecamatan karena langsung bertemu dengan masyarakat yang akan dibantu. Selain itu Tindakan responsif dan cekatan dalam penanganan keluhan pun perlu diperhatikan karena ini juga menyangkut kenyamanan masyarakat disaat sedang dilanda masalah seperti kehilangan KTP dan pembuatan KTP.

Dalam pengumpulan data yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara bersama masyarakat Sukasari untuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap pegawai kecamatan Sukasari bisa dikatakan memuaskan dengan nama yang telah diberikan oleh kantor kecamatan Sukasari. Dikarenakan dalam segi pelayanan pegawai kantor kecamatan Sukasari ini mengutamakan kenyamanan masyarakat dan penanganan yang baik dan cepat kepada masyarakat karena apabila masyarakat kecewa dengan kinerja pegawai kantor kecamatan itupun akan mempengaruhi kualitas pegawai yang bekerja di

kecamatan. Maka dari itu pegawai kecamatan lebih mengutamakan kenyamanan dan kepuasan masyarakatnya terlebih dahulu, dan masyarakat pun merasa puas dengan kinerja pegawai kantor kecamatan Sukasari.

V. Penutup

Secara kepuasan, masyarakat Sukasari telah merasakan kepuasan yang cukup dengan kinerja pegawai kantor kecamatan walaupun terkadang ada keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat namun pegawai kecamatan tetap responsif dan cepat tanggap untuk menangani keluhan masyarakat agar tetap terayomi

Keluhan yang biasanya disampaikan oleh masyarakat berupa server aplikasi yang down karena banyak nya akses yang sedang menggunakan aplikasi ini dan beberapa masyarakat yang terburu buru untuk dilayani dalam hal ini pegawai kecamatan tetap merespon dan melayani masyarakat dengan baik

Masyarakat Sukasari rata rata cukup puas dengan pelayanan kantor kecamatan setempat mulai dari pelayanan administrative hingga penyelesaiannya dan beberapa masyarakat pun merasa terbantu dengan adanya sebuah aplikasi SIPAKU yaitu aplikasi yang membantu masyarakat dalam hal pendaftaran, keluhan, ataupun bantuan kepada kantor kecamatan Sukasari. Aplikasi ini pun cukup membantu masyarakat dan pegawai di kantor tersebut namun terkadang ada kendala server down ataupun gangguan gangguan lainnya yang dialami saat penggunaan aplikasi ini, maka dari itu upgrade aplikasi ini harus segera diperbarui agar kendala ataupun gangguan dapat diminimalisir dan membantu pekerjaan agar tidak terhambat. Dalam segi pelayanan pegawai kantor Sukasari cukup memuaskan untuk masyarakat setempat

Daftar Pustaka

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, Vol. 11 No. 1, 21-32. Gaspesz, V. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rencana Strategis Perubahan 2018 – 2023 Kecamatan Sukasari
- Sulistyo, I. N., & Ediwidjojo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi Bisnis)*, Vol 4 No.2, 276-286.
- Suryantoro, B., & Kusdayana, Y. (2020, Desember). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA. *Jurnal Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*