



## Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan

Devy Reda, Nodi Marefanda

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: November 26, 2021  
 Revised: Desember 10, 2021  
 Accepted: January 03, 2022  
 Available online: January 31, 2022

### KEYWORDS

the importance of the quality of public services from the government to the community

### CORRESPONDENCE

Phone: +6282258850439

E-mail: [viireda807@gmail.com](mailto:viireda807@gmail.com)

### A B S T R A C T

*Service quality is the most important value in a service agency, service quality is very influential on the satisfaction received by the community. The purpose of the study was to determine the level of community satisfaction with service agencies, to determine the level of satisfaction and level of disappointment of the community, the type of method used was a qualitative method because this method was used to extract information from what was experienced, and witnessed directly*

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh orang, kelompok dan lembaga untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan tercapainya hal yang seperti diinginkan. Dengan begini masyarakat dapat menyimpulkan bahwa pemerintah mengutamakan kebutuhan masyarakat. (Cahyo Sasmito, 2018)

Pelayanan publik perlu memperhatikan keperluan masyarakat. Kebutuhan masyarakat mampu terpenuhi jika aparatur negara mampu memberikan sebuah pelayanan yang mampu memenuhi enam indikator pelayanan yang baik yaitu :

1. Tanggung jawab dalam melaksanakan kewajiban
2. Mampu memastikan kepastian dari pelayanan
3. Adanya kesopanan dari aparatur pelayanan
4. Keramahan yang diberikan kepada masyarakat
5. Mengupayakan kelengkapan yang harus disediakan oleh masyarakat
6. Memudahkan segala urusan masyarakat yang bersangkutan

Jika suatu pelayanan mampu memenuhi syarat ketentuan seperti diatas maka bisa dinyatakan bahwa prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Karena pemerintah sangat berperan dalam bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan juga dalam peningkatan dalam pelayanan publik. Mengapa pelayanan pemerintah sangat

mengutamakan kepuasan masyarakat dikarenakan kepuasan masyarakat adalah sebuah tolok ukur keberhasilannya prosedur dari pemerintah untuk bisa mencapai tujuan untuk mengesjahterakan masyarakat

Berdasarkan Keputusan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur dalam setiap pelayanan, memiliki persyaratan dalam pelayanan, adanya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, petugas mengusahakan agar cepat dalam melayani, setiap warga mempunyai keadilan yang sama dalam menerima pelayanan, adanya susunan biaya yang jelas pelayanan (tidak semua intansi), dan memiliki jadwal pelayanan maka dari itu pemerintah memiliki tuntutan dan konsekuensi dalam meningkatkan pelayanan dalam sektor publik. Aparat pemerintah sangat diharapkan untuk mampu melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu diperlukan pemeriksaan dalam pelayanan aparat pemerintah, dan tidak lain seperti pelayanan di Kecamatan Johan Pahlawan yang menjadi salah satu penilaian yang harus dijabarkan.

Peranan pemerintah sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus meningkat dari segi kuantitas maupun kualitasnya, agar terpenuhinya keinginan dan kepuasan yang didapatkan oleh masyarakat, oleh sebab itu "diperlukan kesiapan oleh administrasi publik agar dapat mencapai kualitas pelayanan yang baik" (Sumartono, 2007:21)

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tentang mengutamakan kualitas dari pelayanan dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, lalu pemerintah juga meminta saran dan kritik dari masyarakat agar bisa mengatasi keluhan dari masyarakat

Meskipun demikian, hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan masih ada di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan yang disaksikan oleh penulis saat penulis mengikuti kegiatan magang selama 6 bulan disana yaitu pelayanan yang belum efektif dan efisien, adapun kualitas dari sumber daya manusia yang belum memadai. Oleh sebab ini masih banyak sekali laporan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, ada yang menggunakan media massa karena merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Masukan, keluhan, bahkan apresiasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam sebuah instansi, jika banyaknya masukan pujian dari masyarakat itu juga seperti harga untuk instansi tersebut, dan itu menunjukkan bahwa suksesnya sebuah instansi pelayanan publik dalam melayani masyarakat, mampu meningkatkan kualitas dari sebuah instansi, dan juga mampu meningkatkan sumber daya manusia di instansi yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan adalah nilai terpenting di sebuah instansi pelayanan, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap emosi dan kepuasan masyarakat, semakin baik pelayanan yang di berikan oleh instansi tersebut maka semakin baik pula penilaian masyarakat terhadap pemimpin di instansi tersebut. Adanya penganalisan di setiap item atau sub indikator yang ada di dalam setiap indikator mampu mengetahui kualitas dari masing-masing indikator yang telah ditentukan

Lalu menurut Lovelock dan Wright (2007:102) menyatakan bahwa, adanya kepuasan pada masyarakat adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian, seperti halnya kemarahan, kejengkelan, kegembiraan, ketidakpuasan, netralitas dan kesenangan. Pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh kepada kepuasan masyarakat oleh sebab itu timbulnya emosional jangka pendek masyarakat terhadap petugas pelayanan yang bersangkutan

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Yuliarini dan Riyasa (2007) adalah :

1. Masyarakat menerima kesesuaian pelayanan sebagaimana yang diharapkan
2. Tingkat kepuasan pada masyarakat apabila dibandingkan dengan sejenis
3. Tidak adanya komplain dari masyarakat terhadap instansi tersebut

Maka dari itu pentingnya kuantitas dari sebuah instansi dari kepuasan yang diterima oleh masyarakat, tidak adanya komplain yang masuk kepada instansi dan juga pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini untuk menilai tanggapan masyarakat terhadap instansi pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat kekecewaan masyarakat. Dengan begini instansi yang terkait mampu mengupgrate dan membuat metode-metode pelayanan yang mempermudah masyarakat. Pelayanan publik memang sangat berkaitan dan tidak terlepas dari kepentingan masyarakat yang umum, oleh sebab itu adanya istilah tentang pelayanan publik karena menyeluruh, dan ada pula pengertian dari pelayanan publik

Pengertian pelayanan publik banyak diuraikan dan dijabarkan oleh banyak pakar. Salah satunya yang di kemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Maksud dari kata pengguna ialah tentang masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, contohnya seperti pembuatan KTP, akta nikah/kelahiran, surat tanah, akta kematian, IMB dan sebagainya. Berdasarkan undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah : Pelayanan publik ialah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan dan penyediaan fasilitas, jasa dan yang 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."

Dari pengertian pelayanan publik yang sudah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan dari masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah itu sendiri ataupun lembaga non pemerintah, yang dimana cara dan strategi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas dari lembaga yang terkait. Penelitian kali ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Johan Pahlawan dalam melayani dan meningkatkan kualitas instansi.

## METODE

Jenis Metode penelitian yang digunakan adalah jenis metode kualitatif yang dimana metode ini digunakan hanya untuk menggali informasi dari apa yang dialami, dilihat secara langsung oleh penulis selama mengikuti kegiatan magang selama 6 bulan di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan

Menurut Meolong (2012) Metode Kualitatif meliputi pengamatan, wawancara atau penelaahan dokumen. Metode Kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan.

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah berhadapan dengan kenyataan jamak
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif maka dapat mengetahui penghambat dan pendukung dari kualitas Kantor Kecamatan Johan Pahlawan. Ada beberapa cara yang digunakan oleh penulis untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan yaitu :

### Observasi

Penulis menggunakan teknik observasi dikarenakan penulis melaksanakan magang selama 6 bulan di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan jadi sangat mudah menyaksikan langsung apa yang terjadi di lapangan, bisa langsung berkomunikasi dengan masyarakat, mampu mengetahui langsung apa kebutuhan masyarakat

### Dokumentasi

Teknik dokumentasi juga penulis gunakan, yang dimana penulis membuat catatan-catatan dari setiap hal yang harus dipelajari dalam melayani langsung masyarakat, dan tidak lupa

mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan pelayanan publik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tampilan/Bukti langsung (*Tangibles*). 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 fisik, peralatan dan personil.

*Tangibles* di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan memiliki fasilitas yang nyaman untuk masyarakat, saat surat sedang dalam proses pembuatan/pemeriksaan, kerapian dan penampilan petugas, petugas mengupayakan/memberikan opsi terbaik kepada masyarakat jika ada masyarakat yang tidak ingin memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh Kecamatan Johan Pahlawan, adanya ketidakstabilan emosi masyarakat yang meluap dikarenakan kemacetan penyelesaian surat, itu bisa dikarenakan karena camat sedang berada di luar kota ataupun masyarakat yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan yang berlaku. Adapun masyarakat yang ingin suratnya ditandatangani oleh camat namun ia tidak mau memenuhi persyaratan karena baginya jika hanya sekedar tanda tangan itu tidak membutuhkan persyaratan apapun, dan yang bersangkutan memiliki emosi yang meluap-luap itu akan langsung meminta kepada pegawai Kecamatan Johan Pahlawan untuk berjumpa dengan Camat Johan Pahlawan, lalu masyarakat yang bersangkutan akan langsung marah-marrah pada camat dan merasa dipersulit oleh Kecamatan Johan Pahlawan, itu membuat ketidakstabilan usaha pegawai menghadapi masyarakat yang mempunyai kadar emosi yang meluap-luap.

Jaminan dan kepastian (*Assurance*), berbicara soal jaminan dan kesiapan pihak kantor camat tidak bisa memastikan kepastian pengajuan surat yang diajukan oleh masyarakat bisa selesai hari itu juga, jika tidak ada kendala satu dengan hal lain maka surat itu akan selesai, urutan dari pembuatan surat tersebut harus ada paraf Kasi Pelayanan, lalu ke Sekretaris Kecamatan, dan setelah itu baru ke Camat Johan Pahlawan, apabila salah satu dari urutan tersebut sedang berhalangan dan tidak bisa ke kantor maka surat tersebut tidak bisa dipastikan akan selesai hari itu, namun jika surat yang dibuat tidak terlalu akurat seperti hanya rekomendasi pembangunan atau menyangkut dengan usaha maka masih ada opsi lain untuk menyelesaikan surat tersebut, dikecualikan jika pembuatan surat Ahli Waris tidak ada opsi lain jika salah satu dari urutan diatas tidak hadir. Maka akan terjadi penundaan penyelesaian surat.

Tanggapan (*Responsiviness*). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang bersangkutan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat yang bersangkutan untuk menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Jika dinilai menurut tanggapan, pegawai yang bekerja di Kecamatan Johan Pahlawan memiliki tanggapan yang sangat baik untuk merespon masyarakat, mereka menjelaskan secara rinci persyaratan yang tertera dan juga memberikan persyaratan tersebut berbentuk kertas memo checklist agar masyarakat mampu mengingat persyaratan yang sudah/delum dipenuhi

## Kualitas Pelayanan Publik Yang Dilaksanakan Oleh Kecamatan Johan Pahlawan Proses Pelayanan

Prosedur pelayanan: pada prosedur pelayanan di Kecamatan Johan Pahlawan adalah masyarakat membawa persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak instansi, persyaratan yang ada juga berbeda-beda, karena beda surat yang diajukan maka beda pula persyaratan yang diminta, seperti halnya masyarakat mengajukan pembuatan surat rekomendasi dan surat ahli waris, semakin penting dan beresikonya surat bersangkutan maka semakin akurat persyaratan yang diminta.

### Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan di kecamatan itu bergantung pada kondisi dan situasi yang ada, jika Camat, Sekretaris Camat, dan Kasi Pelayanan ada ditempat dan persyaratan yang dibawa oleh masyarakat lengkap maka pembuatan surat akan selesai dengan cepat, namun jika susunan di atas salah satu ada yang tidak di tempat maka akan terhambat penyelesaian surat.

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kecamatan Johan Pahlawan bisa di kategorikan baik, tergantung bagaimana masyarakat yang bersangkutan. Namun, jika ada masyarakat yang langsung marah-marrah tanpa dia pahami prosedur yang ada itu pihak petugas pelayanan akan melayani dengan apa yang sewajarnya ada. Misalnya, pihak petugas pelayanan akan menjelaskan apa saja yang diperlukan untuk kelengkapan surat yang diajukan namun jika masyarakat masih tidak bisa menerima, pihak petugas akan membiarkan masyarakat tersebut bagaimana kemauannya saja.

Biaya untuk pengurusan administrasi di Kecamatan Johan Pahlawan tidak ada. Karena Kecamatan Johan Pahlawan adalah Instansi pelayanan Publik, jadi disini tidak dipungut biaya apapun.

## Kendala Dalam Proses Pelayanan Di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan

Kendala-kendala yang dihadapi selama memberikan proses pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan adalah adanya kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi tentang kurangnya fasilitas yang ada, contohnya yaitu hanya satu unit komputer yang ada di ruang pelayanan, hal itu menjadi salah satu pemicu keterlambatan pembuatan surat, banyaknya surat yang harus dibuat dan diselesaikan secara satu persatu, lalu kurangnya *ampere* pada listrik sehingga listrik akan padam jika melebihi daya penggunaan listrik, hal ini juga menjadi salah satu factor keterlambatan penyelesaian surat, lalu kurangnya kedisiplinan petugas pelayanan sehingga hal ini berpengaruh dengan kepastian jadwal pelayanan.

Kendala eksternal dating dari masyarakat, dimana terdapat masyarakat yang tidak menerima prosedur yang telah diberikan oleh Kecamatan Johan Pahlawan, bahkan ada yang sampai

marah-marah karena mereka merasa dibebankan dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh petugas pelayanan. Lalu adanya masyarakat yang marah-marah karena keterlambatan penyelesaian surat yang diajukan, namun hal yang paling rumit untuk petugas pelayanan adalah ketika menghadapi masyarakat yang tidak paham akan prosedur namun ia bersikap bahwa ia paling benar dan sampai ingin menjumpai camat untuk melaporkan keluh kesahnya tentang petugas pelayanan. Lalu saat camat mengarahkan prosedur yang telah ditetapkan padanya, mereka akan marah pada camat karena tidak sesuai yang mereka inginkan, jika demikian pihak instansi akan mengikuti bagaimana keinginan masyarakat yang bersangkutan namun secara bersyarat dan telah dimusyawarahkan bagaimana mengambil jalan tengahnya.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Johan Pahlawan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat meskipun tidak semaksimal mungkin namun sudah tergolong baik. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan, atau kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat.

## KESIMPULAN

Adapun saran yang penulis berikan dalam penelitian Kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat pada Sekretariat Kecamatan Johan Pahlawan adalah sebagai berikut:

Perlunya peningkatan kedisiplinan terhadap petugas pelayanan atas waktu yang dituntut oleh prosedur yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Johan Pahlawan. Adanya jaminan penyelesaian surat kepada masyarakat atau menentukan jadwal kepada masyarakat yang bersangkutan kapan harus kembali untuk mengambil surat yang telah diajukan. Kepala Desa mengadakan penyuluhan untuk membantu penyebaran informasi dan pemahaman kepada masyarakat lalu menyelenggarakan kegiatan pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat

## UCAPAN TERIMA KASIH (opsional)

Terima kasih kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kelancaran dalam pembuatan jurnal ini, terima kasih untuk Supervisor Kecamatan Johan Pahlawan atas bantuan dan pengarahannya selama penelitian di Kecamatan Johan Pahlawan, terima kasih untuk pembimbing artikel atas bimbingannya, dan terima kasih untuk Dosen Pembimbing Lapangan atas support dan dukungannya

## REFERENSI

- Sasmito Cahyo, Nabunome Adelvia , 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Publik
- Meolong LJ, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*
- Sadhana Kridawati, 2012. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik* CV. Citra.Malang
- Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu, 2017. (Yayat Rukayat)
- Saefullah, 1999. Konsep dan Metode Pelayanan umum yang baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang Fisip UNPAD
- Januar Efendi Panjaitan, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung,
- Sanapiah Azis (2000). Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat *Jurnal Administrasi Negara* Vol.6 Nomor 1,
- Lovelock, Wirtz dan Musry, 2011. *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta Erlangga, 2011.
- H.A.S Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara,
- Dodi Hidayah, 2020. Kualitas Pelayanan Publik (studi pelayanan administrasi kependudukan dikecamatan cipatujah Kabupaten Tasikmalaya