

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN PALU BARAT KOTA PALU

Hasnah Elam, Nawawi Natsir, Nurhanis

hasnah.elam@yahoo.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study aimed to analyze the quality and the influencing factors of population documents service at the Office of West Palu District Palu City. Informants in this study were amounted to 6 people, consisting of four employees and two people. The informant determination technique used was purposive sampling, namely selecting or choosing informants, interviews, and documentations. The results showed that the quality of population documents service at the Office of West Palu District Palu City had not been done well. This was evidenced that only two of the five indicators used as benchmarks in this study which were met well, namely the responsiveness indicator which indicated that the District apparatuses had been providing responsiveness to the people when experiencing difficulties in the processing of a populations document, and the empathy indicator which indicated that the District apparatuses had treated the people fairly. While the assurance, physical evidence, and reliability indicators were in the category of less than maximum. The assurance indicator, which has knowledge aspect, showed that just only one of the two employees providing the population documents service who had attended training. The physical evidence indicators, which has there aspect supporting facilities, state of the reception area and tidiness of apparatuses, had not been implemented in accordance with the expectations. The reliability indicator, which has time appointment accuracy aspect, the population documents resolution time was not in accordance with the time promised.

Keywords: *Service Quality; Responsiveness; Assurance; Tangible; Empathy; Reliability*

Kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan merata menjadi masalah yang urgen dan perlu mendapatkan perhatian negara, hal ini wajar karena negara pada dasarnya dibentuk untuk melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi dari pada birokrasi Negara yang seyogyanya diselenggarakan berdasarkan kebutuhan dan kepentingan serta pemenuhan hak-hak rakyat. Pada umumnya, masyarakat memahami kesalahan pelayanan publik merupakan kesalahan yang 'sepele' dan tidak terlalu penting (*trivial matters*). Padahal kesalahan pelayanan publik tersebut dapat menimbulkan kurugian *materiil* dan

immateriil serta situasi ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara. Oleh karena itu untuk mengantisipasi dan meminimalisir kesalahan - kesalahan pelayanan publik tersebut pemerintah melakukan beberapa trobosan dengan menerbitkan regulasi, misalnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pubik . Sesuai dengan tugas Kantor Kecamatan Palu Barat yakni melaksanakan fungsi pelayanan dokumen kependudukan di tingkat kecamatan yang memiliki bentuk pelayanan berupa pelayanan di bidang administrasi Pengurusan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk . Maka sebagai pejabat pembuat Dokumen Kependudukan seharusnya dapat mengoptimalkan bentuk pelayanan

pengurusan Dokumen Kependudukan yang diberikan kepada masyarakat.

Peneliti memilih indikator-indikator yang dikemukakan oleh parasuraman yaitu *Tangibles*, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fasilitas fisik perkantoran, Perlengkapan, ruang tunggu, dan lain-lain dan penampilan personil secara fisik; *Reliability*, yakni kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal; *Responsiveness*, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen; *Assurance*, yakni pengetahuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat; *Emphaty*, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat. Yang menjadi rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu ditinjau berdasarkan teori yang digunakan. Dan Berkaitan dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu.

METODE

Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu sebuah penelitian yang berusaha memberikan gambaran mengenai obyek yang diteliti agar mendapat gambaran yang jelas seperti yang dimaksudkan dalam permasalahan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu, dan penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan, dari bulan Februari sampai dengan April 2016. Berdasarkan gejala yang akan diamati, teknik pengumpulan data, dan spesifikasi fokus yang ditetapkan, maka

informan penelitian ini ditentukan secara purposive, yaitu menentukan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang diteliti, terutama informan yang terlibat dalam pelayanan. Adapun jumlah informan yang terpilih sebanyak 6 orang yaitu : Camat Palu Barat, Sekertaris Camat Palu Barat, Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum, Staf Petugas Pengurus Dokumen Kependudukan serta 2 orang masyarakat penerima pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan. Metode pengumpulan data yang terdiri dari pengamatan, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan mengambil kesimpulan (verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu.

Pada prinsipnya keberadaan birokrasi pada sektor publik adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas. Untuk itu, agar terwujudnya pelayanan publik yang berdasar atas prinsip tersebut perlu adanya standar pelayanan yang menjadi tolak ukur agar supaya pelayanan tersebut dapat dinilai berkualitas.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pasal 1 mendefinisikan: Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan landasan hukum tersebut, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan pelayanan yang berkualitas dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Selanjutnya pada pasal 6 ayat 1 dikatakan: Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam hubungan ini pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan merupakan jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang termasuk dalam kelompok layanan administratif yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sesuai kedudukan, tugas pokok dan fungsinya, organisasi pemerintah kecamatan memiliki peran yang strategis dalam melakukan pelayanan terutama dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat karena berada pada posisi terdepan selaku perangkat daerah otonom yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, seyogyanya pemberian pelayanan harus mengedepankan kualitas sesuai standar yang ada sehingga masyarakat sebagai objek pelayanan yang telah berkontribusi atas pajak yang mereka keluarkan dapat menerima hak-hak yang sama sebagai warga negara melalui pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Sebagai salah satu prinsip dasar dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat harus dapat dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan yang dilakukan aparat pemerintah kecamatan.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini akan mengkaji bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat dengan menggunakan beberapa fokus kajian dari indikator penelitian sehingga dapat diungkapkan fenomena yang berkaitan dengan masalah kualitas dalam pemberian pelayanan. Masing-masing fokus kajian sebagaimana

dijelaskan dalam alur pikir dan definisi konsep akan dicermati secara mendalam menggunakan metode penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, sehingga observasi dan wawancara yang dilakukan pada obyek penelitian akan menghasilkan tanggapan dari informan mengenai kualitas pelayanan dalam pengurusan Dokumen Kependudukan seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk . Hal ini dapat dikemukakan melalui fokus kajian kualitas pelayanan yang meliputi:

1. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Dimensi *Responsiviness* adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan. Hal ini merujuk kepada ketanggapan dari petugas pelayanan yang akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Meskipun organisasi publik tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi, masyarakat atau warga negara adalah fokus perhatian dari penyelenggaraan pemerintah, sehingga respon atau kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap menjadi sesuatu yang sangat urgen dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang meliputi kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat serta penanganan keluhan masyarakat.

Menurut Parasuraman. Dkk. dalam (Lupiyoadi & Hamdani, 2006:182) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang sangat jelas dan membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Dari pendapat di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa daya tanggap adalah bentuk pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam

merespon suatu pelayanan yang diterima, daya tanggap ditentukan oleh pemberian pelayanan yang dapat menciptakan respon yang positif.

Dalam dimensi ini peneliti memfokuskan satu aspek pernyataan untuk meneliti daya tanggap dalam kualitas pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan di Kecamatan Palu Barat Kota Palu. Adapun pernyataan tersebut adalah sebagai berikut: Aparatur kecamatan tanggap dalam melayani masyarakat yang hendak membutuhkan pelayanan.

Pernyataan ini, pada dimensi *responsiveness* adalah pernyataan yang berkaitan dengan ketanggapan aparatur kecamatan dalam menangani masyarakat yang hendak melakukan pelayanan Dokumen Kependudukan. Menyangkut tentang kesiapan pegawai ini, sangat erat kaitannya dengan kesadaran pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini kesadaran memberikan pelayanan harus menjadi sikap dan perilaku bagi seluruh pegawai Kecamatan Palu Barat Kota Palu dalam melaksanakan pelayanan, karena kesadaran pada dasarnya datang dari pribadi pegawai. Dengan adanya kesadaran maka diharapkan membawa dampak pada peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan yang membutuhkan daya tanggap tinggi para pegawai.

Kesadaran memberikan pelayanan menunjukkan seberapa besar antusias dan tanggung jawab pegawai Kecamatan Palu Barat dalam melaksanakan pelayanan. Sikap tersebut dapat dinilai dari seberapa tanggap aparatur kecamatan dalam membantu/melayani masyarakat yang merasa kesulitan ketika akan mengurus Dokumen Kependudukan seperti KK dan E-KTP, sehingga daya tanggap sangatlah penting dimiliki oleh setiap pegawai di Kantor Kecamatan Palu Barat .

Berdasarkan penelitian, daya tanggap yang dimiliki aparatur Kantor Kecamatan Palu Barat dalam pengurusan Dokumen Kependudukan dapat dikatakan sudah cukup baik. Dengan demikian, daya tanggap yang cukup baik yang dimiliki pegawai di Kantor Kecamatan Palu Barat seharusnya dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, dimana terwujudnya kualitas pelayanan pada dasarnya terwujud berdasarkan penilaian penerima layanan, sehingga daya tanggap yang dimiliki oleh aparatur Kecamatan Palu Barat perlu untuk selalu dioptimalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan yang memiliki intensitas pengurusan yang tinggi dengan demikian harapan masyarakat tidak begitu jauh dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat.

2. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *Assurance* adalah pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Aparatur kecamatan yang ramah akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Hal yang penting lainnya adalah pengetahuan dan cara penyampaian penjelasan yang disampaikan oleh petugas layanan, semakin ramah dan sopan penyampaian penjelasan pelayanan maka akan semakin baik pula penerimaan pengguna layanan yang disajikan.

Lupiyadi & Hamdani, (2006:182) mendeskripsikan indikator jaminan yaitu meliputi pengetahuan pegawai, keramahan tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, sehingga akan menimbulkan keamanan dan akan menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sifat dapat dipercaya

yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, dan kesopansantunan para pegawai kecamatan dapat menumbuhkan rasa keyakinan masyarakat kepada pegawai. Selanjutnya, menurut Kotler dan Keller (2009:52) mendefinisikan keyakinan dalam *Assurance* adalah pengetahuan terhadap pelayanan yang diberikan secara tepat, kesopansantunan pegawai dalam memberi pelayanan, melahirkan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap dokumen yang akan mereka urus.

Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa *Assurance* yang mencakup keterampilan para pegawai kecamatan dalam melayani pengurusan dokumen kependudukan yang berlandas etika para pegawai, jaminan keamanan dari pegawai pada masyarakat saat berkunjung ke kantor kecamatan. Adanya jaminan keamanan, keramahan serta sopan santun yang diberikan oleh pegawai akan membuat masyarakat merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan aktivitas jasa.

Disamping itu jaminan akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat karena apa yang diinginkan masyarakat dapat dipenuhi oleh pemberi pelayanan yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari pegawai kantor kecamatan tersebut. Kesopanan dan keramahan dari pegawai akan membuat masyarakat merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan. Hubungan jaminan dengan kualitas pelayanan adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap keberhasilan kualitas pelayanan. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan oleh kantor kecamatan maka nilai pelayanan juga akan semakin tinggi/berkualitas. Dan jika persepsi masyarakat terhadap jaminan yang diberikan oleh kantor kecamatan buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah.

Dalam dimensi ini peneliti mencoba menggunakan beberapa aspek pernyataan guna mengukur kualitas pelayanan dalam pengurusan Dokumen Kependudukan sebagai berikut:

- a. Pengetahuan Aparatur Kecamatan dalam memberikan pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan sehingga menimbulkan rasa aman terhadap pelayanan yang diinginkan. Pengetahuan menjadi aspek yang penting dalam memberikan pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan . Pengetahuan yang mempuni dapat memberikan kontribusi terhadap kepercayaan yang timbul dari masyarakat. Dalam mewujudkan kualitas pelayanan terutama dalam dimensi jaminan, aspek pengetahuan yang dimiliki aparatur Kecamatan Palu Barat seharusnya harus ditingkatkan mengingat dalam pengurusan Dokumen Kependudukan yang volume pengerjaannya lebih intens dibandingkan bentuk pelayanan lainnya, namun dalam kenyataannya aspek pengetahuan yang dimiliki aparatur kecamatan belum maksimal.
- b. Sikap ramah dan santun aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan kepada masyarakat. Pernyataan kedua di sini meliputi pernyataan yang berkaitan dengan sikap ramah dan santun aparatur kecamatan dalam melayani masyarakat. Menurut Gaspersz (2008:2), “Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya pada interaksi langsung.” Pada interaksi langsung, komunikasi antara petugas dan warga masyarakat sangat penting sekali untuk membina hubungan yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Alangkah baiknya dalam memberi komunikasi dilandaskan dengan

sikap ramah serta sopan dari para pegawai.

Oleh sebab itu, sikap yang perlu dimiliki pegawai Kantor Kecamatan Palu Barat dalam melayani masyarakat seyogyanya adalah menerima dengan ramah terhadap masyarakat dengan sikap sopan, pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, dan tidak menimbulkan keraguan, dengan sikap aparatur yang seperti itu maka akan memperlancar proses pelayanan pengurusan Dokumen, dengan sikap ini masyarakat akan merasa puas dan dihargai.

Sikap ramah dari para aparat kecamatan dapat dilihat pada saat pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam situasi apapun petugas kecamatan tetap menunjukkan keramahannya dan kesantunannya dan tetap dengan memperhatikan pertanyaan atau keluhan dari para pengguna jasa.

Di Kecamatan Palu Barat sikap ramah dan santun sudah terpenuhi dengan cukup baik dimana setiap aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pengurusan Dokumen Kependudukan terlihat sangat ramah.

3. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi *tangible* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sarana dan prasarana, serta kemudahan informasi yang bisa didapatkan masyarakat dari fasilitas yang ada. Tentunya semakin baik fasilitas fisik tersebut dan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna pelayanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini, Menurut Parasuraman (2001:78): "Masyarakat akan mempunyai persepsi bahwa suatu birokrasi mempunyai kualitas pelayanan yang baik bila memiliki sarana fasilitas fisik

perkantoran, perlengkapan, ruang tunggu, dan lain-lain serta penampilan (kerapian) personil secara fisik dan sesuai dengan aturan yang berlaku." Pentingnya penyediaan fasilitas fisik yang memadai juga tercermin dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 15 poin (d) dan (e) yang menyatakan: "menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik."

Berdasarkan hal tersebut, menurut penulis karena suatu pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dan dilihat oleh masyarakat atau pengguna layanan, oleh karena itu aspek *tangible* menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayanan karena masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan masyarakat, karena adanya fasilitas fisik yang baik, tentu akan membangun akseptasi masyarakat menjadi lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara pelayanan.

Singkatnya, jika aspek-aspek *tangible* terwujud maka harapan terhadap pelayanan yang lain akan baik. Oleh karena itu, penting bagi suatu birokrasi yang memiliki tugas pelayanan kepada masyarakat untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* dapat terpenuhi.

Pada dimensi ini peneliti menggunakan beberapa aspek pernyataan guna mengukur kualitas pelayanan pada dimensi ini, untuk lebih lengkapnya dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Sarana pendukung dalam pengurusan Dokumen Kependudukan di Kecamatan Palu Barat

Sarana menjadi salah satu faktor penting untuk menunjukkan kemampuan suatu organisasi, sarana penunjang pelayanan merupakan bagian yang dapat dijadikan sebagai penentu apakah kualitas pelayanan yang diberikan baik atau tidak, dan sekaligus sebagai pendukung kelancaran suatu proses pelayanan. Sarana yang ada pada Kecamatan Palu Barat dapat dikatakan belum terpenuhi dengan baik dimana berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menemukan sarana penunjang dalam pengurusan Dokumen Kependudukan dapat dikatakan belum lengkap padahal intensitas tugas pengurusan Dokumen Kependudukan yang sangat tinggi. Kantor Kecamatan Palu Barat saat ini hanya memiliki beberapa perangkat (alat) dalam pengurusan dokumen-dokumen tersebut dan beberapa fasilitas pendukung lain yang juga belum memadai untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk membantu masyarakat, dapat diterapkan suatu sistem pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas maka seyogyanya Kantor Kecamatan Palu Barat wajib memberikan fasilitas maupun kelengkapan alat yang memadai, ditunjang dengan peralatan yang *modern* sangatlah perlu dalam memberikan pelayanan publik dewasa ini. Seperti belum adanya jaringan internet, perangkat telpon, papan informasi alur pengurusan dokumen-dokumen Kependudukan dan lain-lain tentunya akan menyulitkan masyarakat dalam mencari informasi, padahal fasilitas ini berguna untuk memberikan informasi kepada masyarakat maupun perangkat kecamatan sehingga memudahkan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

b. Kantor Kecamatan Palu Barat menyediakan tempat menunggu baik itu ruangan atau tempat duduk yang memadai guna kenyamanan pelayanan

Pernyataan kedua pada dimensi *tangible*/fasilitas fisik yakni pernyataan yang berkaitan dengan kualitas tempat menunggu pengguna layanan di Kantor Kecamatan Palu Barat yang difungsikan untuk kenyamanan masyarakat yang akan menerima pelayanan. Ruang pelayanan yang nyaman dapat meningkatkan produktifitas kerja dan perasaan betah bagi masyarakat yang menunggu. Untuk itu ruang tunggu pelayanan hendaknya dibuat agar nyaman dan tidak membosankan. Dalam hal ini faktor yang perlu dipertimbangkan adalah menyediakan ruang tunggu yang nyaman. Kenyamanan pertama yang dapat dinikmati oleh masyarakat adalah tersedianya tempat duduk yang menyenangkan, yakni tempat duduk yang dapat membuat mereka rileks. Itulah sebabnya ruang tunggu sering menggunakan kursi khusus ruang tunggu dan suhu ruangan yang sejuk juga mempengaruhi betah dan tidaknya masyarakat untuk menunggu. Untuk menambah kenyamanan masyarakat, ada baiknya ruang tunggu pelayanan juga dilengkapi AC, agar suhu ideal dalam ruangan dapat diciptakan. Suhu ideal dalam ruangan bukan hanya memanjakan masyarakat, tetapi juga untuk menunjang stamina petugas agar tidak lekas lelah, yang berujung pada penurunan kinerja. Menurut Tandjung (2004:112). “Prasarana yang berkaitan dengan penerima layanan juga harus diperhatikan oleh pemberi layanan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan (penilaian) penerima layanan dalam mendapatkan suatu jasa.”

Berdasarkan pendapat tersebut sarana dan prasarana yang memadai dapat memberikan nilai yang positif terhadap pemberi layanan dimana dengan optimalnya fasilitas yang ada akan berimplikasi terhadap rasa nyaman pada masyarakat serta akan menunjang kinerja pegawai. Di Kantor Kecamatan Palu Barat ruang tunggu merupakan ruang awal yang dijumpai masyarakat, sehingga agar masyarakat dapat memberikan penilaian yang positif dan menimbulkan rasa nyaman ketika menunggu tentu perlu memiliki fasilitas yang memadai. Sejalan dengan hal di atas ruang tunggu yang ada di Kantor Kecamatan Palu Barat berdasarkan hasil penelitian belum memenuhi salah satu komponen penting dalam menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat. Kursi ruang tunggu yang berupa kursi plastik dan keterbatasan AC di ruangan, menjadi kendala dalam menciptakan rasa nyaman pada masyarakat.

c. Penampilan atau kerapian personil kecamatan dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat .

Dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan pengurusan dokumen-dokumen kependudukan , penampilan personil yang rapi akan menimbulkan kesan baik kepada masyarakat sehingga akan menimbulkan penilaian terhadap pemberi pelayanan. Dalam hal ini berdasarkan penelitian di lapangan, penulis masih menemukan beberapa pegawai yang belum disiplin dalam menjalankan aturan terutama dalam masalah penampilan pegawai. Beberapa pegawai masih ada yang belum menggunakan atribut dengan benar dan baik.

4. Empati (*empathy*)

Dimensi *Empathy* adalah kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan

secara individu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Parasuraman. Dkk. 1998 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pemberi layanan kepada masyarakat seperti kemudahan untuk menghubungi kantor/ pemberi layanan, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan usaha pemberi pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dimana suatu kantor diharapkan memiliki pengertian tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan kepedulian yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan masyarakat, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai atas masyarakat akan melahirkan pelayanan yang berkualitas, karena masyarakat akan merasa diperhatikan oleh pemberi pelayanan yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak pemerintah. Indikator yang dapat diukur dari *emphaty* adalah keadilan yang diberikan kepada masyarakat melalui sikap tegas yang diambil.

Pada dimensi ini peneliti menggunakan aspek pernyataan yaitu sebagai berikut: Aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan berperilaku adil.

Pernyataan pertama dalam dimensi *emphaty*, aspek pernyataan yang berkaitan dengan aparatur kecamatan berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Memperlakukan masyarakat secara adil tertuang dalam Pancasila sebagai pilar bangsa. Keadilan adalah tugas utama negara dimana pada sila kedua dan kelima yang berbunyi: “Kemanusiaan yang adil dan

beradap”, dan “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”, kemudian keadilan dituangkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Bab II Poin B bahwa prinsip penyelenggara pelayanan harus berprinsip keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis”. Aturan tersebut menjadi landasan organisasi-organisasi publik agar memperlakukan masyarakat secara sama. Organisasi publik harus bersifat netral dan tidak memihak.

Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat tidak akan merasa *diskriminasi* akan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah khususnya di Kecamatan Palu Barat.

Diskriminasi tidak akan dirasakan masyarakat apabila aparatur kecamatan tidak membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dan yang lainnya. Sikap ini sangat perlu dilaksanakan di semua pelayanan publik yang diberikan oleh kecamatan, sehingga dengan sikap tersebut masyarakat akan merasa diperlakukan secara sama tanpa memandang status sosial.

Mengenai pelayanan pengurusan dokumen kependudukan yang diberikan pegawai Kantor Camat Palu Barat kepada masyarakat yang memiliki kepentingan akan hal tersebut berdasarkan hasil observasi adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalisme para pegawai dalam melaksanakan tugas serta perannya sesuai dengan tugas yang diemban. Dengan sikap seperti ini akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah, sehingga

masyarakat merasa nyaman dan dihargai di dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.

5. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Hal ini merujuk konsistensi penyelenggara pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dan organisasi penyedia layanan. Oleh karena itu konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendaknya hadir dalam setiap penyelenggaraan pelayanan, sehingga terjalin kepercayaan antara masyarakat dan pihak pemerintah kecamatan.

Menurut Parasuraman, dkk. dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) berpendapat keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas pemberi pelayanan. Indikator yang dapat diukur dari *reliability* adalah: Memberikan pelayanan sesuai janji dan tepat waktu. Untuk mengukur dimensi tersebut peneliti menggunakan pernyataan sebagai berikut: Tepat janji waktu penyelesaian pelayanan pengurusan dokumen kependudukan oleh aparatur kecamatan.

Pernyataan pertama pada dimensi *reliability* adalah pernyataan yang berkaitan dengan aparatur Kecamatan Palu Barat tepat janji waktu dalam memberikan pelayanan di kantor kecamatan. Dalam mengukur standar pelayanan publik waktu termasuk salah satu komponen penting dari 13 komponen lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, ditegaskan bahwa: “Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.”

Dari landasan hukum tersebut tentu aspek jangka waktu pelayanan merupakan salah satu yang perlu diperhatikan dalam membangun kualitas pelayanan, baik itu di tingkat pusat ataupun daerah selama organisasi tersebut memberikan pelayanan publik.

Aparatur Kecamatan Palu Barat selaku perangkat daerah yang tentunya memberikan pelayanan publik berpedoman terhadap aturan yang dikeluarkan oleh Negara tentu juga harus melaksanakan standar kualitas pelayanan yang memiliki salah satu aspek jangka waktu pelayanan.

Kecamatan Palu Barat selaku Kecamatan baru dengan 6 kelurahan dan luas geografis serta kepadatan penduduk yang relatif besar tentu aparaturnya memiliki tugas pelayanan pengelolaan dokumen kependudukan yang cukup intens, namun dari hasil pengamatan di lapangan Kantor Kecamatan Palu Barat belum memiliki sarana yang memadai sehingga tidak diragukan lagi dalam pengelolaan dokumen-dokumen kependudukan tersebut akan memakan waktu pelayanan yang belum efisien mengingat banyaknya pelayanan yang harus dikerjakan khususnya dalam pengelolaan dokumen kependudukan ditambah kekurangan personil menjadi salah satu kendala dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengelolaan dokumen kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu berdasarkan hasil penelitian belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan 5 indikator yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian hanya dua fokus kajian yang terpenuhi yaitu indikator daya tanggap (*responsiveness*) dan indikator empati (*empathy*). Sedangkan indikator lain seperti jaminan (*assurance*) yang memiliki salah satu aspek pengetahuan pegawai yang memberikan pelayanan pengelolaan dokumen kependudukan menunjukkan belum memadai, bukti fisik (*tangible*) berdasarkan tiga aspek yang menjadi tolak ukur, ketiganya belum maksimal dan kehandalan (*reliability*) yang memiliki aspek tepat janji waktu penyelesaian belum terwujud.

Rekomendasi

Maka disarankan kepada Pemerintah Daerah Kota Palu mewajibkan kepada aparaturnya Kecamatan Palu Barat untuk mengikuti kegiatan pelatihan pelayanan pengelolaan dokumen-dokumen kependudukan dan mengikuti kursus-kursus aparaturnya pemerintah dari *stakeholders* terkait sehingga dapat memberikan dan mewujudkan aspek jaminan kepada masyarakat dalam pengelolaan dokumen kependudukan. serta perlu adanya intensitas pemberian motivasi yang diberikan oleh camat kepada bawahannya untuk dapat meningkatkan kualifikasi pendidikan yang dimiliki.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala

rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu”. Ucapan terima kasih penulis kepada Pembimbing I Bapak Dr. Nawawi Natsir, M.Si. dan Pembimbing II Bapak Dr. Nurhanis, M.Si. telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah Hasyim, Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Elektronik Malang*.
- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Atep, Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia, Jakarta.
- Atikah Amalia Ramadhani, Analisis Kualitas Pelayanan Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Panau Kecamatan Palu Utara. *Tesis*. Untad.
- Denhardt & Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Hariwijaya, M dan Djaelani, Bisri. 2009. *Teknik Menulis Skripsi dan Tesis*. Hanggar Kreator. Yogyakarta.
- Islamy M. Irfan (2002). *Menggapai Pelayanan yang Bermutu*. Ilmu Administrasi: FIA-UB
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori Dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Miles B, Matthew dan Huberman (2007), *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-metode Baru*. Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Moenir, HAS. 2014, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi aksara. Jakarta.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sinergi Publishing. Yogyakarta.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.