

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PADA KANTOR CAMAT TELANAIPURA KOTA JAMBI**

SUKMA BAKTI

Staf Pengajar Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jambi

ABSTRAK

Fenomena rendahnya kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Tenaipura Kota Jambi telah mendorong untuk diteliti. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah rendahnya kualitas pelayanan, motivasi dan fasilitas kerja. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode observasi berdasarkan keadaan di lapangan serta membagikan kuesioner kepada responden. Data diolah dengan metode rata-rata terhadap indicator kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi belum memuaskan. Nilai terkecil terdapat pada dimensi tangible atau bukti fisik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kantor Camat

Latar Belakang

Keberadaan kantor camat dalam sebuah kecamatan merupakan kebutuhan vital dalam kehidupan bermasyarakat. Sejak berlakunya otonomi daerah, terjadi perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang berdampak luas bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat sampai tingkat daerah. Hal ini tercermin dalam penyelenggaraan pemerintahan yang otonom dan terdesentralisasi dibandingkan dengan paradigma lama yang dalam penyelenggaraan pemerintahannya terpusat dan dibawah kendali langsung dari pemerintah pusat. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang direvisi dengan Undangundang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Daerah mengamanatkan pemberian otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab, dan dinamis. Dengan demikian, daerah diberikan kemandirian dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya.

Kecamatan merupakan satuan dinas pemerintah yang berada langsung dibawah kabupaten, sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparatur Pemerintah kecamatan dalam perencanaan pembangunan tersebut. Selain sebagai pelaksana dan perencanaan program pembangunan, maka para aparatur pemerintah Kecamatan juga berperan sebagai pelayan masyarakat dalam urusan administrasi dan kependudukan yang menjadi wewenang dari pihak Kecamatan. Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan pro sedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat izin tertentu di Kecamatan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Kecamatan. Selain itu ada juga kecendrungan ketidakadilan dalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak pemerintah Kecamatan.

Untuk mewujudkan tujuan organisasi atau lembaga, maka harus didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki berkualitas, baik secara fisik maupun mental. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang sangat penting di samping faktor-faktor produksi yang lainnya, oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik dan benar.

Dalam instansi pemerintah, sumberdaya manusia bisa disebut pegawai. Pegawai adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kelancaran dan keberhasilan pencapaian operasional sebuah lembaga pemerintah. Melihat pentingnya faktor sumber daya manusia di dalam suatu instansi, maka pimpinan harus diperhatikan factor ini, sehingga dapat di manfaatkan seoptimal mungkin agar dapat berdaya guna. Dalam mengatur pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi tidaklah semudah seperti mengatur benda-benda teknis lainnya, ini di karenakan manusia mempunyai pikiran, kegiatan dan tujuan dalam mencapai taraf hidup yang dikehendakinya. Pegawai sangat perlu mendapatkan motivasi baik dari dalam maupun dari luar instansi tempatnya bekerja.

Dalam melaksanakan aktivitas pelayanannya, organisasi atau lembaga pemerintah membutuhkan sistem manajemen yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan-keputusan dalam meningkatkan kinerja. Akan tetapi, karena sifat lembaga pemerintahan berbeda dari sifat perusahaan yang bertujuan menjaga kualitas pelayanan terbaik untuk menghasilkan keuntungan maka sifat pemerintahan yang terjadi saat ini di kantor camat memberi pelayanan standar tanpa ada rasa tanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsi nya sehingga menyebabkan kualitas pelayanan yang belum baik . Dengan adanya Sistem Manajemen yang baik maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk suatu tujuan yang dicita-citakan di pemerintahan di Indonesia.

Bagian-bagian yang menunjukkan kemampuan pegawai yang kurang maksimal dapat diidentifikasi, diketahui sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kinerjanya. Faktor yang paling menarik dikaji atau diteliti dari variabel kualitas pelayanan adalah kemampuan kerja pegawai. Kemampuan menunjukkan potensi seseorang untuk melakukan pekerjaan atau tugas. Potensi berkenaan dengan kemampuan fisik dan mental seseorang untuk melakukan tugas dan bukan apa yang akan dikerjakan orang tersebut. Kemampuan memainkan peran utama dalam perilaku dan prestasi individu.

Pada saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas pelayanan (Quality Service) yang diberikan oleh instansi pemerintah baik dalam bentuk jasa ataupun dalam bentuk barang semakin meningkat. Masyarakat dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan yang mereka terima. Masyarakat menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan.

Upaya untuk meningkatkan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan indikator pelayanan publik. Menurut Sinambela (2007) terdapat lima indikator pelayanan publik meliputi Reliability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya, Responsibility yang ditandai dengan tingkat perhatian etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan emphaty yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Maka berdasarkan fenomena yang muncul diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Menurut Kotler (2005) “Kualitas merupakan keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006).

Pelayanan

Menurut Moenir (2001) “Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Selanjutnya Thoha (dalam Sedarmayanti, 2007) mendefinisikan “Pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”.

Kualitas Pelayanan

Crosby, Lethimen dan Wyckof dalam Waluyo (2007) mendefinisikan “Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) *Service Quality* atau kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013), yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa

- penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
 3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.
 4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).
 5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ini termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Mohammad Nazir (2003) adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif/gambaran, melukiskan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

populasi jumlah masyarakat di tahun 2018 yaitu 99.655 orang. Dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang berusia 20 tahun sampai 50 tahun.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2007) Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang digunakan sebagai ukuran penelitian.

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Atribut pengukuran	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Tangibles (Berwujud)	Bukti langsung fasilitas fisik,perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi	1.Perlatan Operasional terbaru 2.Fasilitas fisik yang nyaman 3.berpenampilan rapi	Ordinal
	Reability (kendalan)	Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan	4.Merealisasikan janji pada waktu yang tepat 5. Bersikap simpatik dan siap memberikan solusi setiap ada masalah 6. Prosedur pelayanan yang tidak berbeli-belit 7. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan	Ordinal
	Responsive	Keinginan para pegawai	8.Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan	Ordinal

		untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap	<p>9. Layanan yang segera</p> <p>10. Staff yang selalu bersedia membantu masyarakat</p> <p>11. Staff yang sanggup menanggapi permintaan masyarakat dengan cepat</p>	
	Jaminan (assurance)	Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya resiko atau keraguan, kecakapan pegawai dan pegawai melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat	<p>12. Staff pegawai yang terpercaya</p> <p>13. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan pegawai penyedia jasa</p> <p>14. Pegawai staff yang selalu bersikap sopan terhadap masyarakat</p> <p>15. Pegawai staff yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab semua pertanyaan pelanggan</p>	Ordinal
	Empati (Emphaty)	Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, keadilan dalam memberikan perhatian kepada setiap masyarakat, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan masyarakat	<p>16. Memberikan pelayanan perizinan tanpa memandang status social</p> <p>17. Memberikan perhatian personal</p> <p>18. Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap masyarakat</p> <p>19. Memahami kebutuhan spesifik para masyarakat</p>	Ordinal

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangible (bukti fisik) pada Kantor Camat Telanaipura dalam bentuk pelayanan yang menyangkut penampilan, kebersihan, kelengkapan dalam pemberian pelayanan. Untuk mengetahui dimensi kualitas, dapat diukur dari bukti fisik yang dimiliki oleh kantor camat Telanaipura. Adapun Rekapitulasi Masyarakat sebagai responden mengenai tangible (bukti fisik) cukup baik.

Realibility (keadaan) pada Kantor Camat Telanaipura Realibility atau keandalan merupakan kemampuan organisasi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Untuk mengetahui dimensi kualitas, dapat diukur dari bukti fisik yang dimiliki oleh Kantor Camat Telanaipura. Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Realibility (Keandalan) adalah cukup baik.

Responsives atau daya tanggap merupakan kemampuan pada Kantor Camat Telanaipura yang dilakukan oleh petugas langsung untuk memberikan pelayanannya dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif

terhadap kualitas jasa yang diberikan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kantor camat Telanaipura. Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Responsiveness (Daya Taggap) adalah cukup baik.

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Adapun rekapitulasi masyarakat sebagai responden mengenai responsiveness (daya taggap) adalah cukup baik.

Empathy merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh petugas untuk memberikan perhatian kepada masyarakat secara individu. Disini akan di uji masalah empati petugas yang berada pada Kantor Camat Telanaipura dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Rekapitulasi Masyarakat sebagai Responden Mengenai Empathy (Empati) adalah tidak baik.

Simpulan

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Telanaipura masuk dalam Kategori Cukup Baik dengan rata-rata skor akhir yakni 283. Dari kuisisioner yang diberikan nilai rata-rata yang tertinggi yaitu 372 mengenai keadaan tempat pelayanan, bukti fisik dari tempat pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah tergolong baik. Sedangkan pada Empati banyak masyarakat yang mengatakan bahwa sikap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk didalam kategori tidak baik dengan skor nilai 242 sebagian besar masyarakat belum merasakan tingkat pelayanan yang baik dari sumber daya manusianya.

Daftar Pustaka

- Ari Kunto, Suharsimi (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi 1V, PT. Rieka Cipta, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millennium. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Kesebelas*, PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
- Nazir, Moh. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung
- Sedarmayanti, 2007. *Good Governance (Pemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Pengelolaan Perusahaan yang Baik) Jilid III*. Mandar Maju, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Bayumedia Publishing Anggota IKAPI Jawa Timur, Malang.
- Waluyo, *Manajemen Publik (Konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah)* cet. 1, Bandung : Mandar Maju, 2007