

## Analisis Kualitas Pelayanan Umum Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah

*Afrezan Tatjeri<sup>1</sup>, Jarto Tarigan<sup>2</sup>, Jatmiko Yogapriyatno<sup>3</sup>*

<sup>1,2,3</sup> *Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Bengkulu, Indonesia*

<sup>1</sup> E-mail: [siska.ikha09@yahoo.co.id](mailto:siska.ikha09@yahoo.co.id)

### ARTICLE HISTORY

Received: October 06, 2022

Revised: October 26, 2022

Accepted: November, 27, 2022

Available online: December 31, 2022

### KEYWORDS

*Service Quality, Public Service, Public Service, District*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah dan untuk mengetahui Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah. Dalam menilai kualitas pelayanan penulis menerapkan teori yang mengemukakan oleh Zeithaml bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (reliability), kenampakan fisik dan bukti langsung (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (empathy). Metode dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah sudah menerapkan lima dimensi dalam pelayanan publik dimensi ini antara lain Tangibel, Realiability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Namun masi terdapat dua kendala dalam proses pelayan yakni ruang tunggu yang belum nyaman dan ada beberapa petugas atau pegawai yang belum handal dalam mengoprasikan alat bantu dalam proses pelayanan dimana kemajuan teknologi menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan terlepas dari jarak tempuh pegawai ke Kecamatan yang menjadi faktor penghambat pelayanan. Berdasarkan kesimpulan yang ada penulis memberikan beberapa saran dalam memperbaiki masalah yang ada, antara lain: Memperbaiki kualitas ruangan pelayanan dan ruang tunggu, Menambah fasilitas pendingin ruangan terutama di ruang tunggu, Menyelenggarakan pelatihan atau BIMTEK kepada semua pegawai.

### ABSTRACT

This study aims to determine the quality of public services at the Merigi Sakti District office, central Bengkulu Regency and to determine the supporting and inhibiting factors of service at the Merigi Sakti District Office, Central Bengkulu Regency. In assessing the quality of service, the author applies the theory proposed by Zeithaml that the indicators for measuring service quality include reliability, physical appearance and tangible evidence, responsiveness, assurance, and empathy. The method in this research is descriptive research with a qualitative approach.

This is an open access article under the  
 CC-BY-SA license



Qualitative research is a type of research that explores and understands the meaning in a number of individuals or groups of people originating from social problems. The results of this study indicate that the quality of public services at the Merigi Sakti District Office, Central Bengkulu Regency has implemented five dimensions in public services, these dimensions include Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance and Empathy along with their indicators. However, there are still two obstacles in the service process, namely the waiting room which is not comfortable and there are some officers or employees who are not yet reliable in operating assistive devices in the service process where technological advances are a supporting factor in providing services regardless of the distance traveled by employees to the sub-district which is an inhibiting factor. service. Based on the conclusions, the authors provide several suggestions in improving existing problems, including: Improving the quality of service rooms and waiting rooms, Adding air conditioning facilities, especially in the waiting room, Organizing training or BIMTEK for all employees.

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Aparatur pelayanan publik bertugas untuk melayani masyarakat baik dari pusat sampai ke daerah tidak terkecuali tingkat Kecamatan (KEMENPAN No. 63 tahun 2003).

Pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan (UU No 23 Tahun 2014).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik (KEMENPAN Nomor 63 tahun 2004).

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Merigi Sakti, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu:

1. Jumlah pegawai di Kecamatan Merigi Sakti yang masih kurang
2. Infrastruktur berupa bangunan kantor Kecamatan yang kecil
3. Ruang tunggu yang ada juga kecil bahkan tidak ada ruang tunggu khusus
4. Tidak adanya SOP yang bisa masyarakat lihat sehingga masyarakat tidak dapat mengetahui mengenai standarisasi langkah-langkah dari Oprasional Pelayanan yang ada di Kecamatan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di pelayanan umum Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau

sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial (Creswell 2019).

Dalam penelitian ini menggunakan aspek-aspek penelitian dari teori Zeithaml dkk (Hardiyansyah 2018: 63-64).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Merigi Sakti saat ini, penulis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

### 1. Dimensi Tangibel

Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Dalam penelitian ini, indikator-indikator yang menentukan dimensi tangibel yaitu penampilan aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, kemudahan akses pelanggan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah sudah menerapkan dimensi Tangibel beserta indikator-indikatornya. Kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, penggunaan dan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan alat bantu dalam proses pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya ruang pelayanan dan ruang tunggu yang masi kecil, tidak adanya pendingin ruangan baik kipas

angin maupun AC, Meski masyarakat tidak terlalu mempermasalahkan hal tersebut.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Kecamatan selaku penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan dalam proses pelayanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, begitu juga sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

### 2. Dimensi Reliability

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai yang sudah dijanjikan kepada penerima pelayanan secara tepat dan terpercaya. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat pengguna layanan dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Keandalan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Dalam penelitian ini, dimensi reability ditentukan oleh indikator-indikator seperti kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan, Kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah sudah menerapkan dimensi ini dengan baik. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, pegawai yang menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu untuk mempercepat proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti belum adanya standar pelayanan yang bisa masyarakat lihat, meski masyarakat tidak terlalu mempermasalahkan hal ini tapi sebagai pemberi pelayanan, Kecamatan tetap harus memberikan akses dalam hal ini agar masyarakat yang datang bisa mengetahui bagaimana standar pelayanan yang akan mereka lakukan.

Dalam proses pemberian pelayanan, masyarakat sendiri yang akan langsung menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Merigi Sakti menjadi sesuatu yang sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Merigi Sakti sebagian besar sudah menguasai dalam menggunakan alat bantu, walaupun masih ada beberapa pegawai yang masih belajar dalam menggunakan alat bantu. Hal ini ditunjukkan dengan pegawai yang sudah menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

### 3. Dimensi Responsiviness

Dimensi ini merupakan kemauan atau keinginan pemberi pelayanan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dimensi ini dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah sudah sepenuhnya menerapkan dimensi Responsiviness beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon dengan baik semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan selalu direspon dengan baik oleh pihak Kecamatan khususnya pegawai pelayanan.

Daya tanggap merupakan kesediaan pegawai pelayanan dalam membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Dimensi ini berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, hal ini menjadi salah satu pendorong keberhasilan proses pelayanan, daya tanggap

pegawai dalam memberikan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja dan akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

### 4. Dimensi Assurance

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian baik itu pengetahuan pegawai pemberi pelayanan, kesopansantunan pegawai, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat pengguna layanan kepada Kecamatan selaku penyedia layanan. Secara singkat dimensi ini dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah 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.

Jaminan yang diberikan pegawai Kecamatan selaku penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan dan menumbuhkan kesan baik dari masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan, secara tidak langsung tujuan yang diharapkan akan tercapai.

### 5. Dimensi Emphaty

Dimensi ini merupakan kemampuan pegawai pelayanan dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat secara spesifik. Secara singkat dimensi ini dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Dimensi Emphaty sudah diterapkan di Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan

santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Menjadi salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan yakni keramahan kepada pengguna layanan contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan diperlakukan dengan baik sehingga dari situ muncul dari dalam hati masyarakat pengguna layanan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan khususnya pegawai pelayanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan di Pelayanan Umum Kecamatan Merigi Sakti Kabupaten Bengkulu Tengah sudah terselenggara dengan baik. Namun masi terdapat dua kendala dalam proses pelayanan, kendala ini terdapat pada dimensi dua dimensi dari lima dimensi. Kendala tersebut yakni ruang tunggu yang belum nyaman dan ada beberapa petugas atau pegawai yang belum handal dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan dimana kemajuan teknologi menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan terlepas dari jarak tempuh pegawai ke Kecamatan yang menjadi faktor penghambat pelayanan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka penulis memberikan beberapa saran agar dapat menjadi acuan dalam memperbaiki kekurangan atau kendala yang ada, saran tersebut antara lain :

1. Memperbaiki kualitas ruangan pelayanan dan ruang tunggu.
2. Menambah fasilitas pendingin ruangan terutama di ruang tunggu.

3. Menyelenggarakan pelatihan atau BIMTEK kepada semua pegawai.

## REFERENSI

- Akbar, D., Putra , B. M. ., Purnawan, H. ., Supriyono, S., Akhir, A. F. P. ., Parwito, P., & Waliamin , J. . (2022). Analysis of village fund allocation management in kaur district year 2021 (Study in Guru Agung 1 Village, North Kaur District, Kaur Regency, Bengkulu Province). *Journal of Social Science and Humanities*, 1(1), 1–6. Retrieved from <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/JoSSH/article/view/29>
- Angkasa, Z. ., Alexsander, A., Harmiati, H., Purnawan , H. ., & Parwito, P. (2022). Analysis of Community Participation in Maritime Tourism Productivity Development Based on Social Capital (Study in Padang Betuah Village, Pondok Kelapa District, Central Bengkulu Regency). *Journal of Social Science and Humanities*, 1(1), 7–12. Retrieved from <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/JoSSH/article/view/31>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- John W. Creswell. (2019). *Research Design Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

## Peraturan-Peraturan

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

*Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.*

**Internet**

<https://journal.umgo.ac.id/index.php/Publik/article/view/137> (Diakses pada 25 Mei 2021)