

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Realiability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kelubagolit.

5.1 Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Kelubagolit namun sebaliknya jika dimensi ini rasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan

publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kondisi sarana prasarana

Salah satu yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan administrative yakni kesiapan sarana dan prasarana. Kondisi sarana dan prasarana yang baik secara langsung akan memperlancar proses pelayanan. Tidak dapat dihindari, bahwa dengan adanya sarana dan prasarana secara langsung akan mendukung segala proses pelayanan yang akan dilaksanakan. Ketersedian sarana dan prasarana lebih kepada kondisi sarana dan prasarana tersebut. Dengan sarana dan prasarana yang dalam kondisi baik, berarti akan sangat mendukung proses pelayanan. Salah satu kunci kesiapan sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan juga terletak bagaimana system perawatan yang dilakukan.

Sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Kelubagolit

Sarana dan prasarana	Jumlah	Kondisi
Laptop	4 buah	Baik
Komputer	3 unit	Baik
Printer	3 buah	Baik
Meja Komputer	2 buah	Kurang baik

Meja rapat	2 buah	Baik
Meja biro	3 buah	Kurang baik
Lemari arsip	3 buah	Kurang baik
Gedung Kantor Desa	1 buah	Baik

Sumber : Kantor Kecamatan Kelubagolit

Berdasarkan table diatas, maka terlihat beberapa sarana pada kantor Kecamatan Kelubagolit tidak dalam kondisi siap pakai. Pemerintah Kecamatan Kelubagolit juga dituntut untuk menyiapkan sarana dan prasarana yang lebih baik lagi dan mendatangkan sarana dan prasarana yang belum ada di Kantor Kecamatan Kelubagolit untuk mendukung pelayanan. Semakin baik sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pemerintah Kecamatan Kelubagolit, juga akan semakin mengindikasikan bahwa adanya keseriusan pemerintah dalam mendukung kelancaran pelayanan publik.

Berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, disampaikan oleh Camat Kecamatan Kelubagolit Bapak Lambertus Ulin Tokan bahwa

“Sarana dan prasarana yang ada sekarang di Kantor Kecamatan Kelubagolit ini sudah mendukung, hanya saja masih belum lengkap. Tahun ini kami mau berusaha mendatangkan sarana dan prasarana yang belum ada, seperti kamera dalam perekaman KTP dan mengganti sarana dan prasarana yang kondisinya sekarang yang sudah rusak”. (wawancara, 17 juli 2019)

Menyambung yang dikatakan oleh Camat Kecamatan Kelubagolit, juga disampaikan oleh pegawai kantor Kecamatan Kelubagolit Ibu Agnes Bulu Baro bahwa

“Sebagai pegawai kantor kecamatan kelubagolit saya melihat sarana dan prasarana yang ada sudah mendukung. Dan tahun ini pemerintah kecamatan berusaha mendatangkan alat perekaman KTP sehingga dapat mendukung dan mempercepat pelayanan di kantor kecamatan kelubagolit.” (wawancara, 17 juli 2019)

Sebagai pengguna jasa pelayanan pada Kantor Kecamatan Kelubagolit, pastinya masyarakat secara tidak langsung akan mengamati soal kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana juga disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan Ibu Gatasia Lamariang bahwa

“Menurut Ibu, kondisi sarana dan prasarana di kantor kecamatan kelubagolit sudah mendukung, tetapi masih belum optimal di karenakan masih ada sarana dan prasarana yang belum lengkap, seperti alat perekaman KTP. Tapi tahun ini pemerintah kecamatan kelubagolit berencana mendatangkan alat tersebut, sehingga masyarakat tidak kesusahan lagi dalam mengurus KTP.”(wawancara 17 juli 2019)

Selain hasil wawancara diatas, peneliti juga melakukan pengamatan pada kantor Kecamatan Kelubagolit terkait sarana dan

prasarana memang masih kurang terkait jumlah, ketersediaan serta perawatan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, maka dapat disimpulkan bahwa terkait sarana dan prasarana pada kantor Kecamatan Kelubagolit masih belum optimal. Banyaknya sarana dan prasarana yang masih kurang tentunya akan menghambat serta kurang mendukung dalam proses pelayanan administratif.

b. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Kelubagolit pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pak Lukas Laot Sili selaku Kepala seksi pelayanan umum yang peneliti wawancarai pada tanggal 17 Juli 2019 yang mengatakan bahwa

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan pelayanan pegawai tersebut. Selaian itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Kelubagolit sudah mengenakan seragam sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri”(wawancara 17 juli 2019)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Karolina Masi Suban karena sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai tanggal 17 Juli 2019 juga mengatakan bahwa

“Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Kelubagolit sudah rapi dan tidak berantakan.” (wawancara 17 juli 2019)

Selanjutnya, Pak Ismail Daton selaku pegawai layanan juga mengatakan bahwa

“Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan”.(wawancara 17 juli 2019)

Selain hasil wawancara diatas, penulis juga mengamati langsung pada Kantor Kecamatan Kelubagolit, menurut hasil pengamatan, semua pegawai memang sudah berpenampilan rapi dan tidak berantakan, dan sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa terkait dengan penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan, sudah berpenampilan

rapi dan sudah mengikuti aturan mengenakan seragam sesuai yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten. Karena Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan tercapai.

c. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, Bapak Jon Tokan sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai pada tanggal 17 Juli 2019 mengatakan bahwa

“Tempat pelayanan sudah nyaman karena sudah disediakan dengan fasilitas yang cukup di tempat pelayanan, tetapi tempat ini belum terasa begitu nyaman karena belum menggunakan AC jadi ketika siang hari sangat terasa panas”.

Menyambung yang dikatakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, juga disampaikan oleh Pak Emanuel Lewo Suban pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan juga mengatakan bahwa

“Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama belum merasa nyaman dalam melakukan proses pelayanan.”(wawancara 17 juli 2019)

Selanjutnya sebagai pimpinan pemerintahan Kecamatan, Camat Lambertus Ulin Tokan menjelaskan bahwa

”Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan.

Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin”.

Selain hasil wawancara, peneliti juga mengamati langsung terkait Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kenyamanan di tempat pelayanan secara umum sudah nyaman karena sudah disediakan dengan fasilitas yang cukup di tempat pelayanan hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga ketika siang hari sangat terasa panas.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa terkait aspek kenyamanan tempat melakukan pelayanan secara umum sudah nyaman karena didukung dengan fasilitas yang cukup di tempat pelayanan, tetapi tempat ini belum terasa begitu nyaman karena belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama belum merasa begitu nyaman dalam melakukan proses pelayanan. Menurut analisis peneliti, kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan baik maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

d. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Kelubagolit sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapa Siprianus Boro sebagai masyarakat pengguna layanan pada tanggal 18 Juli 2019, mengatakan bahwa

“Kecamatan Kelubagolit sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan dan sudah di sediakan dengan papan informasi terkait alur prosedur pelayanan”.

Ibu Margaretha Benga selaku masyarakat pengguna layanan yang peneliti wawancarai pada tanggal 18 Juli 2019 menambahkan bahwa

“Pegawai di Kantor Kecamatan Kelubagolit sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan, dan proses pelayanan menurut saya tidak berbelit. Karena selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit”

Menyambung yang telah dikatakan oleh masyarakat, juga disampaikan oleh Pak Lukas Laot Sili selaku kepala seksi pelayanan umum, mengatakan bahwa pegawai di kantor kecamatan kelubagolit sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sejauh ini terkait aspek kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Kelubagolit sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan, karena menurut peneliti kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusanya di kantor pelayanan Kecamatan Kelubagolit.

5.2 Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan

konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecapakan dalam memberikan layanan dan kecapakan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian layanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik.

Berdasarkan penilaian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Kelubagolit sudah cermat dan teliti dalam melayani masyarakat.

Berkaitan dengan aspek kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan menurut Ibu Dete Tokan sebagai masyarakat pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa

“Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.”

Pernyataan senada juga diperkuat oleh Pak Lukas Laot sili selaku kepala seksi pelayanan umum, beliau mengatakan bahwa

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan.”

Selain hasil wawancara diatas, penulis juga mengamati langsung pada Kantor Kecamatan Kelubagolit, menurut hasil pengamatan, pegawai di Kantor Kecamatan Kelubagolit sudah cermat sudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus keperluannya di Kantor Kecamatan Kelubagolit, walaupun yang peneliti lihat masih ada sedikit kesalahan dalam pembuatan surat-surat yang diperlukan.

Berdasarkan hasil di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terkait Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan di Kantor Kecamatan Kelubagolit sudah berjalan optimal sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, walaupun masih ada kesalahan dalam pembuatan surat-surat yang diperlukan oleh masyarakat. Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidacermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang

mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berkaitan dengan aspek kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Puli Kuromang sebagai salah satu pengguna layanan Kecamatan Kelubagolit mengatakan bahwa

“Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin soal jam masuk dan keluar kantor dan juga disiplin dalam memberikan pelayanan ama, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai, dan pegawai di sini disiplin Ama, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”.

Berkaitan dengan hal diatas, juga disampaikan oleh masyarakat Bernadethe Benga Walen bahwa

“Ama, Kalau bilang disiplin pegawai Kantor Kecamatan Kelubagolit belum terlalu disiplin. Kadang mereka sering terlambat. Mungkin karena masih urus keluarga atau juga ada keperluan lain sehingga masuk kantor juga terlambat. Tetapi soal disiplin dalam memberikan pelayanan pegawai di kantor kecamatan sudah disiplin”

Menyambung yang dikatakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, juga disampaikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Kelubagolit Lukas Loat Sili bahwa

“Kalau bicara disiplin, semua pegawai disini sudah disiplin soal jam masuk dan keluar kantor. Walaupun, masih ada satu dua pegawai yang datang terlambat. Dikarenakan masih ada keperluan lain sehingga masuk kantor terlambat, tetapi ada penyampain yang jelas kepada pimpinan Pemerintahan Kecamatan. Tetapi kalau soal disiplin dalam memberikan pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan sudah disiplin.”

Sebagai pimpinan Pemerintahan Kecamatan, hal yang berkaitan juga disampaikan oleh Camat Kelubagolit bahwa

“ Yah, kalau disiplin soal jam masuk dan keluar kantor pegawai di sini sudah disiplin. Walaupun masih ada satu dua pegawai yang datang terlambat, tetapi selalu ada penyampain yang jelas kepada saya. Kalau bicara soal kedisiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, setahu saya pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang datang mengurus keperluannya di Kantor Kecamatan. Dan sejauh ini belum ada keluhan dari masyarakat soal pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan.”

Selain hasil wawancara, peneliti juga mengamati langsung terkait aspek kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Hasil pengamatan menunjukan bahwa pegawai sudah disiplin soal waktu ,walaupun masih ada satu dan dua pegawai yang masuk kantor terlambat. Dan sudah disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sejauh ini terkait dengan kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan sudah tergolong baik. Karena disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Kelubagolit sudah mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Walaupun belum memiliki kamera untuk keperluan foto KTP, tetapi ada satu atau dua orang sudah mampu mengoperasikan kamera tersebut.

Sejauh ini terkait kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah tergolong baik dan sudah optimal seperti yang dikatakan masyarakat Bapak Aloysius Boro bahwa

“Setahu bapa pegawai di kantor kecamatan sudah menggunakan alat bantu yang ama tanyakan itu, karena rata-rata semua pegawai di kantor kecamatan adalah lulusan sarjana.”

Menyambung yang dikatakan oleh masyarakat, berkaitan dengan aspek ini Bapak Ismail Daton selaku kepala seksi pemerintahan di kantor Kecamatan Kelubagolit mengatakan bahwa

“Semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Cuman hanya ada satu atau dua orang saja yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan pembuatan KTP.”

Selain hasil wawancara diatas, penulis juga mengamati langsung pada Kantor Kecamatan Kelubagolit, menurut hasil pengamatan, semua pegawai bisa mengelola alat bantu dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa terkait kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah optimal. Dimana semua pegawai mampu mengelola alat bantu yang ada dengan baik. Karena kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar..

5.3 Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi Responsiviness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kelubagolit. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan. Seperti yang dikatakan oleh Theodorus Kopong Tokan, bahwa

“ Pegawai disini sudah merespon dengan baik. Tapi ya ada satu dua pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.”

Berkaitan dengan hal diatas, juga disampaikan oleh masyarakat lainya Emanuel Mangu Tadon bahwa

“Setahu saya pegawainya sudah respon dengan baik. Ketika saya meengurus keperluan saya. Pegawai langsung menanyakan apa keperluan saya”

Menyambung yang dikatakan oleh masyarakat, juga disampaikan oleh oleh pegawai Kantor Kecamatan Kelubagolit Alwan Ola Laot bahwa

“Kalau dari saya sebagai salah satu pegawai di Kantor Kecamatan Kelubagolit setiap ada masyarakat yang datang mengurus keperluan kami langsung menanyakan apa keperluannya dan langsung mengarahkan ke bagian yang mengurus keperluan yang dibutuhkan tersebut”

Selain hasil wawancara, hasil observasi yang telah peneliti lakukan menunjukan terkait aspek merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan juga berjalan cukup baik. Bahwa masyarakat yang datang ke kantor kecamatan, kemudian memberitahu kepada pegawai tentang urusan yang diperlukan kemudian dilayani.

Berkaitan hasil wawancara diatas, dan hasil pengamatan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sejauh ini terkait dengan respon pegawai terhadap pengguna layanan yang ingin

mendapatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Kelubagolit sudah berjalan cukup optimal. Bahwa pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Pengguna layanan akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antrianya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai melayani dengan cepat. Semua ini tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua

orang sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Paulina Peni Geka sebagai pengguna layanan beliau mengatakan bahwa

“Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai Cuma ada satu atau dua orang pelayanannya akan lama ama.”

Berkaitan dengan hal diatas, juga disampaikan oleh masyarakat Ibu Masi Suban sebagai pengguna layanan menambahkan bahwa

“Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus surat yang dibutuhkann pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.”

Menyambung yang dikatakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, juga disampaikan oleh pegawai kantor Kecamatan Kelubagolit Nurdin Baro Sili bahwa

“Pelayanan di kantor kecamatan kami tidak mempersulit masyarakat. Kami mempermudah mereka mereka dan memberikan pelayanan dengan cepat. Namun tidak semua pegawai melayani dengan cepat. Semua ini tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan.”

Selain hasil wawancara, peneliti juga mengamati langsung terkait dengan aspek kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Hasil pengamatan menunjukan bahwa pegawai langsung memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan, maka dapat disimpulkan bahwa sejauh ini terkait dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan tepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

5.4 Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *Assurance* yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang di miliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko dan apabila resiko itu terjadi dapat akan mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi Assurance dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di kantor Kecamatan Kelubagolit memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila dapat diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang

tidak dapat diselesaikan hari itu juga pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang telah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Berkaitan dengan aspek ketepatan waktu pelayanan seperti yang dikatakan oleh Yasinta Ose sebagai masyarakat pengguna layanan bahwa

“Saya pernah mengurus pembuatan KTP, dijanjikan jadinya dua minggu ternyata jadinya sampai satu bulan. Itu kan tidak tepat waktu.”

Berkaitan dengan petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan menyambung yang dikatakan oleh masyarakat, juga disampaikan oleh Lukas Laot Sili selaku kepala seksi pelayanan umum mengatakan bahwa

“Standar waktu yang diberikan satu bulan namun pada kenyataanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai dua bulan. Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti harus meminjam alat perekaman KTP itu sendiri harus meminjam dari Kecamatan lain karena Kecamatan Kelubagolit tidak memiliki alat perekaman KTP, dan dikarenakan juga bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu yang seharusnya yaitu satu bulan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan terkait jaminan tepat waktu dalam pelayanan tidak berjalan optimal. Dikarenakan ketiadaan alat dalam hal ini Kantor Kecamatan Kelubagolit belum memiliki alat dalam pembuatan KTP, dan bahan dasar pembuatan KTP seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat. Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Selain jaminan tepat waktu, jaminan biaya juga merupakan hal yang penting. Jaminan biaya dapat diartikan sebagai pembayaran pengurusan administrasi (bila ada) sesuai dengan tarif yang berlaku. Pembayaran yang dimaksudkan lebih kepada adanya ketersediaan dana atau persiapan pengurusan administrasi yang lebih baik pada pengurusan administrasi selanjutnya. Hal ini tentunya diperlukan informasi terkait biaya pengurusan adminidtrasi. Dengan begitu masyarakat akan mengetahui tarif yang harus dibayar. Hal ini juga untuk menhgindari adanya pungutan-pungutan liar yang sering terjadi.

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan.

Berkaitan dengan aspek jaminan biaya dalam pelayanan, ini disampaikan oleh Lukas Laot Sili sebagai kepala seksi pelayanan umum mengatakan bahwa

“Pelayanan di sini gratis Ama, sama sekali tidak dipungut biaya, jika ada pungutan yang dilakukan oleh aparat yang tidak sesuai dengan prosedur saya kira harus dikenakan sanksi sesuai yang berlaku.”

Berkaitan dengan hal diatas sebagai pengguna jasa layanan pastinya merasakan secara langsung ada atau tidaknya pungutan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kelubagolit, hal ini disampaikan oleh masyarakat Maria Kewa Deran bahwa

“Kalau saya mengurus surat-surat yang dibutuhkan itu tidak ada biaya yang saya keluarkan .”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa terkait dengan kepastian biaya dalam pelayanan administrative pada Kantor Kecamatan Kelubagolit tidak dipungut biaya. Bahwa benar-benar masyarakat tidak dikenakan biaya dalam pengurusan administratif.

5.5 Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty*

(Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

Sikap pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selaian ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Secara tidak langsung, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akan menjadi tolak ukur secara umum terkait pelayanan

pada Kantor Kecamatan Kelubagolit. Berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan, Bapak Aloysius Boro Nama sebagai masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa

“ Pegawai di sini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa”.

Menyambung hal yang sama, juga di sampaikan oleh Bapak Emanuel Mangu Tadon sebagai masyarakat pengguna layanan juga memberikan jawaban bahwa

“ Pegawai di sini ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu atau masalah, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”.

Berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kecamatan Kelubagolit, disampaikan oleh Lukas Laot Sili selaku kepala seksi pelayanan umum bahwa

“Kalau disini semua petugas ramah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sejauh ini terkait dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum sudah ramah dan sopan. Walaupun ada beberapa oknum pegawai yang

kurang bersikap ramah. Hal tersebut dikarenakan pegawai kemungkinan sedang ada masalah atau sedang ada kesibukan. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Keadilan mendapatkan pelayanan

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai antrian.

Berkaitan dengan aspek keadilan mendapatkan pelayanan Bapak Siprianus Boro sebagai masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa

“Pegawai di sini tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai antrian”.

Menyambung yang dikatakan oleh masyarakat sebelumnya, juga disampaikan oleh Jon Lamatoka bahwa

“Pelayanan di sini tidak membeda-bedakan , semuanya dinilai sama. Menurut saya pribadi belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan”.

Berkaitan dengan aspek keadilan dalam mendapatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Kelubagolit, disampaikan oleh Lukas Loat Sili, kepala seksi pelayanan umum bahwa

“Masyarakat selalu menjadi tempat utama dalam pelayanan. Pelayanan di sini tidak membeda-bedakan, semuanya dinilai sama. Semuanya dilayani sama dan dilayani sesuai dengan antrian.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terkait keadilan mendapatkan pelayanan bahwa masyarakat adalah tujuan serta sasaran dalam pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Kelubagolit. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan professional dan sesuai dengan standar pelayanan.

5.6 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Kelubagolit yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Umum pada tanggal 18 Juli 2019 yang mengatakan bahwa “ Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan

semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bias melakukan pelayanan dengan baik”.

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kantor Kecamatan Kelubagolit adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Sesuai dengan pernyataan Ibu Agnes Bulu Baro sebagai Kasubag Umum bahwa “ Faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.”

5.7 Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan publik pada masyarakat di Kantor Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur menurut Pak Lukas Laot Sili selaku kepala seksi pelayanan umum mengatakan bahwa “Terus terang kami membutuhkan, sarana prasarana untuk bagian pelayanan seperti filing cabinet. Kami sangat membutuhkan filing cabinet ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja pelayanan, serta agar memudahkan pegawai

dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan. Dan juga membutuhkan kamera alat perekaman KTP, karena di Kantor Kecamatan Kelubagolit belum memiliki alat tersebut sehingga pada saat pengguna layanan mengurus KTP, harus meminjam dari kecamatan terdekat sini yang memiliki alat tersebut.”

B. PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). 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 di artikan sebagai penampilan fasilitas fisik ,peralatan,dan personil.

Pada penelitian ini ,dimensi *tangible* ditemukan oleh indikator-indikator yaitu kondisi sarana dan prasarana, penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan,

Pelayanan publik di kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya.Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indicator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan ,contoh tidak adanya pendinginan ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruang an penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC banyak dijumpai kertas-

kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses Pelayanan. Penyedia pelayanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyediaan layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia pelayanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara cepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan secara, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditemukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor kecamatan Kelubagolit sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di kecamatan Kelubagolit masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikit tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor kecamatan Kelubagolit masih sangat terbatas, selain itu keterbatasan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah *Reponsiveiness* (ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan,

dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur sudah menerapkan dimensi *Reponsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat. Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (Jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan,

kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik berjalan belum sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat

diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain keadilan dalam mendapatkan pelayanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti satu dua pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya adalah dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Keramahan memang bukan asset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk menyimpan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena ketiadaan alat perekaman KTP dan kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling

menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bias melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kantor Kecamatan Kelubagolit adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.