

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN TENGGARONG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Toni Nurhadi Kumayza¹

Abstrak

Artikel ini menyoroti kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tenggarong yang sejak Januari 2013 telah melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adapun pendekatan yang digunakan melalui survey masyarakat tentang pelayanan yang mereka rasakan semenjak PATEN di laksanakan. Penilaian Masyarakat selanjutnya adalah dengan membandingkan kinerja aparatur petugas PATEN dengan harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima, penentuan prioritas perbaikan dapat terlihat dari tingkat kepentingn yang dinialai dari persepsi masyarakat. Metode pengukuran ini dinamakan service quality atau SERVQUAL dimana dapat dikur dimensi pelayanan melalui tangible/saran prasarana, reliability/kehandalan, responsiveness/kepekaan, ansuran/kepastian jamianan, dan emphaty.

Kata Kunci: *kantor kecamatan Tenggarong, Kualitas pelayanan, SERVQUAL*

Pendahuluan

Keberhasilan pembangunan bangsa Indonesia tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintahan karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan.

Sesuai Undang-undang no mor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi logis bagi pemerintah daerah yaitu adanya pemberdayaan aparatur supaya lebih profesional, responsif, dan transparan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 ayat 1 ditegaskan bahwa : Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan

Kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik. Belum memadainya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan pada masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan di

¹ Dosen Program studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kutai Kartanegara. Email: Kumayza@yahoo.co.id

tandai dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun daerah Dwiyanto (2006: 23) Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi kita sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Aparat birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah daripada pamong, oleh karena itu timbul kecenderungan untuk melihat warga masyarakat sebagai objek pasif dalam pelayanan publik.

Pemerintah yang di wakili oleh menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sendiri mengakui bahwa masyarakat selama ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya. Menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat selama reformasi dirasakan semakin menurun dan buruk ditandai dengan lamanya waktu pengurusan dan biaya siluman yang semakin tinggi. Lebih memperhatikan lagi, penyediaan pelayanan kepada masyarakat di beberpa instansi pemerintah secara terang-terang dan tanpa rasa malu meminta sejumlah uang tertentu yang tidak rasional jumlahnya. Kasus korupsi dalam pelayanan publik sudah menjadi praktek sehari-hari di Indonesia dan bahkan sudah terlembaga yang melibatkan semua pihak terkait yang saling menjaga rahasia dan saling melindungi prasojo (2006:1)

Kantor Kecamatan Tenggarong Kab Kutai Kartanegara Sebagai Instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat Kecamatan dewasa ini terlihat masih banyak membutuhkan pembenahan dan perbaikan. Kualitas pelayanan yang tersedia masih dinilai belum sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Aparatur negara sebagai sosok yang bertanggungjawab atas pemberian dan penyediaan pelayanan sangat dituntut untuk terus mengembangkan dan menerapkan strategi yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan demi pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat (*customers*).

Beberapa keluhan masyarakat menyangkut pelayanan yang diberikan petugas kantor Kecamatan Tenggarong ini tergambar secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu keluhan yang ada tergambar jelas melaluai halaman web site <http://WWW.Kutaikartanegara.Com>² oleh idaytsaqif@yahoo.co.id³ pada tanggal 31 Agustus 2010. Selanjutnya dalam observasi penulis menangkap langsung beberapa keluhan tentang pelayann yang diterima oleh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan melihat kualitas pelayanan yang diberikan semenjak diberlakukannya PATEN januari 2012 kepada masyarakat. Data yang diperoleh melalui pendekatan kuantitatif akan di dukung oleh data dokumentasi seputar pelaksanaan PATEN semenjak januari 2012 hingga juli 2012. Agar analisis ini

⁵² www.kutaikartanegara.com merupakan halamam website yang berisi informasi berita seputar program kegiatan kutaikartanegara yang dikelola secara mandiri oleh masyarakat idaytsaqif@yahoo.co.id merupakan identitas member dari website www.kutaikartanegara.com yang menuliskan keluhannya tentang pelayanan di kantor Kecamatan Tenggarong.

punya pijakan teoritis, pada bagian berikut akan dibahas terlebih dahulu kerangka dasar teori/konsep. Sebelum memfokuskan bahasan pada kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tenggarong.

Kerangka Dasar Teori

Kualitas

Menurut Vincent Gaspersz (1997:5) Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk baik secara konvensional (karakteristik langsung dari suatu produk) maupun secara strategis (Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan) yang dispesifikasikan atau diterapkan.

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2007:4) dalam bukunya *Total Quality Manajemen* menyebutkan “Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Sofjan Assauri (2003:210) Kualitas adalah faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan

Pelayanan

Fred Luthan dalam bukunya Moenier (1995:16), menjelaskan pelayanan sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya.

Menurut Dennis Walker dalam bukunya yang berjudul *Mendahulukan Pelanggan yang telah di terjemahkan oleh Anton Adiwiyanto (1997:13)*, menjelaskan bahwa pengertian pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit di definisikan. Ini karena pelayanan sebagai subjek yang melakukan suatu transaksi dapat bereaksi secara berbeda terhadap sesuatu yang kelihatannya seperti pelayanan yang sama.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam bukunya Ratmini Atik Septi Winarsih (2005:41) mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata dalam artian tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan.

Gronroos (2001:27) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani.

Soetopo (1999:56) memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa. Dengan beberapa ciri, seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

Zeitaml (1990:177) menjelaskan pengertian pelayanan adalah penyampaian secara excellent atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen.

Pengertian pelayanan menurut kotler (1995;83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri.

Pelayanan Publik

Menurut KepMenPAN no 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni lembaga pemerintah.

Bentuk pelayanan publik

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut diantaranya adalah Kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda kendaraan bermotor (STNK), Surat izin mengemudi (SIM), izin mendirikan bangunan (IMB), Sertifikasi kepemilikan/penguasaan tanah, paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk atau jenis barang yang dipakai oleh publik, seperti penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai jasa yang diperlukan oleh publik, seperti penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, juga penyelenggaraan fasilitas-fasilitas umum lainnya

Pengukuran Kualitas pelayanan

Mengenai pengukuran kualitas, Tjiptono (2007 : 223) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi 5 dimensi, yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
4. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan,
5. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Begitu juga dengan Pendapat Assauri (2003 : 28) yang menyatakan bahwa: Dimensi mutu dari suatu jasa atau pelayanan tidak terlepas dari penilaian atas komponen jasa dari produk yang ditawarkan, dimana diantaranya yang terpenting adalah system penyampaian jasa tersebut (*service delivery system*). Terdapat lima dimensi yang penting dari mutu jasa atau pelayanan, yaitu:

1. Tampilan berwujud (*tangibles*) yang berbentuk fasilitas fisik, peralatan, personalia dan bahan-bahan komunikasi.
2. Sesuatu hal yang dapat dipercaya (*reliability*) yaitu kemampuan untuk menyediakan jasa adalah sesuatu hal yang dapat dipercaya atau *reliability* yaitu kemampuan untuk menyediakan jasa.
3. Cepat Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat dan tepat.
4. Jaminan (*assurance*) yang berupa pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk memberitahukan secara meyakinkan dan dapat dipercaya.
5. Rasa (*empathy*) yang terdapat pada diri seseorang untuk tidak menggunakan emosinya, karena sangat kuat menekankan perhatiannya kepada orang lain yang dapat diberikan perusahaan kepada pelanggan.

Zeithaml (1990:177) Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, lebih lanjut *Parasuraman dkk (dalam zeithaml dan Bitner, 1990:118)* berpendapat bahwa terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika konsumen melakukan penilaian terhadap kualitas jasa, yaitu:

1. *Realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsivenss*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/ pasien.
3. *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas: Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi: **Kompetensi (Competence)**, artinya ketrampilan dan pengetahuann yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan (*Courtesy*, yang meliputi keramahan,

perhatian dan sikap para karyawan. Kredibilitas (Credibility), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

4. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi *Empathy* ini merupakan penggabungan dari dimensi: Akses (*Access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi (*Comunication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada Pelanggan (*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
5. *Tangibles*, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *Front Office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Dengan demikian, baik buruknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara atau penyedia jasa/layanan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Kotler (1995: 64) bahwa: **Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa layanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa layanan.** Persepsi pelanggan terhadap jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun perlu diperhatikan bahwa kinerja jasa seringkali tidak konsisten, sehingga pelanggan menggunakan isyarat *intrinsic* dan *extrinsic* jasa sebagai acuan. Unsur utama dalam kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan

Metode Penelitian

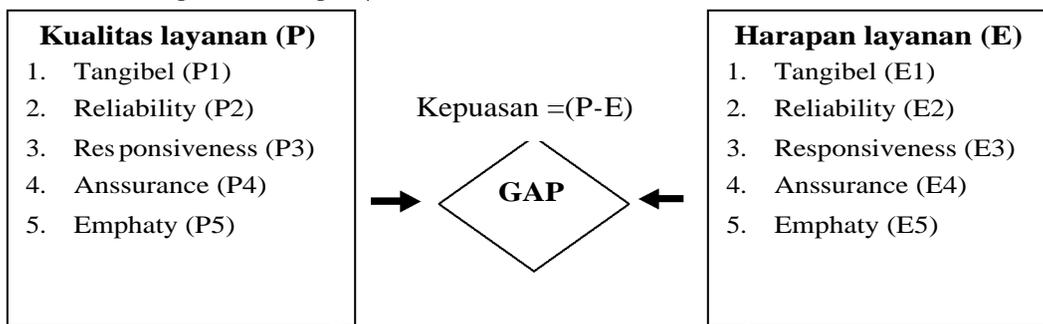
Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini sesuai dengan identifikasi variabel yaitu satu variabel (kualitas pelayanan) maka pendekatan yang digunakan yaitu *survey*. Data yang diperlukan ialah data primer melalui kuisioner yang disampaikan langsung kepada masyarakat guna mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan sedangkan data

skunder dikumpulkan melalui dokumentasi seperti: SOP/prosuder pelayanan, kejelasan Biaya, Inventaris sarana dan prasarana pelayanan dan data kompetensi petugas pelayanan. Dari data yang diperoleh dilakukan analisis deskriptif kuantitatif.

Kerangka Pikir

Kepuasan Masyarakat dalam hal pelayanan merupakan tujuan utama dari setiap penyelenggara instansi pemerintah tidak terkecuali Kantor Kecamatan Tenggarong yang dalam hal ini sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang berada di kecamatan. Pengukuran kinerja pelayanan ini dalam pemenuhan harapan masyarakat pengguna layanan yang tujuannya mencapai kepuasan layanan digunakan sebuah *tools* yaitu SERVQUAL. Perbedaan gap yang terjadi antara harapan yang diinginkan pengguna berdasarkan tingkat kepentingannya dengan kinerja pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Tenggarong merupakan sebuah permasalahan yang dianalisis dalam tesis ini. Berikut diagram kerangka pemikiran



Gambar Kerangka Konseptional

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2013

Operasional variable penelitian

Variabel	Kategori	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Tidak Layak/setuju Kurang Layak/setuju Netral Layak/setuju Sangat layak/setuju	<i>Tangible (sarana prasarana)</i>	1. Halaman Parkir Kantor (T1) 2. Fasilitas (Ruang tunggu, meja, Kursi, Gedung, dll)(T2) 3. Fasilitas kerja (internet, Komputer, Printer multifungsi)(T3) 4. Suhu Ruangan tunggu (T4) 5. Penampilan Aparatur(T5) 6. Kondisi toilet(T6)
		<i>Reliability/Keandalan Apartur</i>	1. Ketelitian Aparatur(R1) 2. Ketepatan persyaratan(R2) 3. menangani masalah(R3) 4. Ketepatan waktu(R4) 5. Pengarsipan yang baik(R5)
		<i>Responsiveness/Kepekaan</i>	1. Mendapatkan layanan segera (Rs1) 2. Merespon permintaan (Rs2) 3. Terlihat keinginan membantu masyarakat (Rs3)
		<i>Ansurance/kepastia, Kompetensi,</i>	1. Biaya (A1) 2. Kepercayaan(A2) 3. Konsisten (A3)

		<i>kredibilitas, kesopanan</i>	4. Kompetensi (A4) 5. Mengayomi (A5) 6. Ramah dan sopan (A6)
		<i>Empathy/akses, Komunikasi, pemahaman</i>	1. Mudah dan sederhana prosedur yang diberikan(E1) 2. Tulus tanpa diskriminasi(E2) 3. Mendahulukan kepentingan masyarakat (E3) 4. Memberi perhatian individu kepada masyarakat (E4) 5. Adanya tanggapan dari keluhan, masyarakat dalam pelayanan(E5) 6. Adanya informasi yang memuat persyaratan pelayanan(E6)

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2013

Populasi dan sampel penelitian

NO	Populasi	Sampel ($\alpha=10\%$)	Teknik sampling
1	150 orang Masyarakat (Januari-Juli 2013)	60 Orang	Non Probability Accidental

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2013

Hasil Penelitian

Identifikasi GAP

Setelah dilakukan penghitungan gap antara penilaian terhadap harapan terbobot maka dapat kita ketahui sebagai mana pada tabel 4.45 dimana nilai negative gap terbobot yang paling tinggi yaitu dimensi responsiveness pada atribut (Aparatur Kantor Kecamatan Tenggaraong Selalu siap tanggap untuk melayani/merespon permintaan masyarakat). Gap terbobot dengan angka negative yang tinggi menunjukkan prioritas perbaikan, berturut turut hal tersebut dapat kita lihat sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 4.45 GAP Item Pertanyaan Dan Prioritas Perbaikan

Pertanyaan	Rata-rata		GAP Tanpa bobot	Bobot	GAP Terbobot	Prioritas Perbaikan
	Penilaian	Harapan				
Tangibel						
T1	3.12	4.33	-1.22	0.164	-0.199	24
T2	3.03	4.27	-1.23	0.169	-0.208	23
T3	3.30	4.30	-1.00	0.153	-0.153	26
T4	3.12	4.28	-1.17	0.168	-0.196	25
T5	2.98	4.32	-1.33	0.175	-0.234	15
T6	2.98	4.28	-1.30	0.171	-0.223	19
Rata-rata	3.09	4.30	-1.21	0.167	-0.202	

Reliability						
R1	2.90	4.32	-1.42	0.199	-0.281	7
R2	2.93	4.30	-1.37	0.196	-0.268	10
R3	2.88	4.42	-1.53	0.200	-0.306	5
R4	2.70	4.40	-1.70	0.211	-0.359	4
R5	2.97	4.37	-1.40	0.194	-0.272	9
Rata-rata	2.88	4.36	-1.48	0.200	-0.297	
Responsiveness						
Rs1	2.70	4.20	-1.50	0.337	-0.505	2
Rs2	2.67	4.28	-1.62	0.340	-0.550	1
Rs3	2.83	4.30	-1.47	0.323	-0.474	3
Rata-rata	2.73	4.26	-1.53	0.333	-0.510	
Ansurance						
A1	2.88	4.18	-1.30	0.164	-0.213	22
A2	2.80	4.20	-1.40	0.165	-0.231	17
A3	3.02	4.40	-1.38	0.168	-0.233	16
A4	2.88	4.43	-1.55	0.161	-0.250	13
A5	2.95	4.28	-1.33	0.173	-0.231	18
A6	2.97	4.42	-1.45	0.168	-0.244	14
Rata-rata	2.92	4.32	-1.40	0.167	-0.234	
Emphaty						
E1	2.82	4.42	-1.60	0.171	-0.274	8
E2	2.77	4.48	-1.72	0.174	-0.298	6
E3	2.93	4.48	-1.55	0.165	-0.255	12
E4	2.77	4.27	-1.50	0.174	-0.261	11
E5	2.93	4.32	-1.38	0.158	-0.218	20
E6	3.03	4.38	-1.35	0.159	-0.215	21
Rata-rata	2.88	4.39	-1.52	0.167	-0.253	

Sumber data :Kuisisioner Diolah, Juli 2013

Dari tabel 4.45 diatas menunjukkan bahwa gap terbobot menunjukan angka negative semua, ini bermakna bahwa kualitas pelayanan masih belum memenuhi harapan pengguna jasa/masyarakat dengan kata lain belum puas. Selanjutnya kita dapat melihat bahwa dari ke 5 dimensi maka dimensi responsiveness yang paling

tinggi nilai gap negativenya ini menunjukkan bahwa aparaturnya belum siap tanggap dalam melayani kebutuhan masyarakat

Penentuan Prioritas

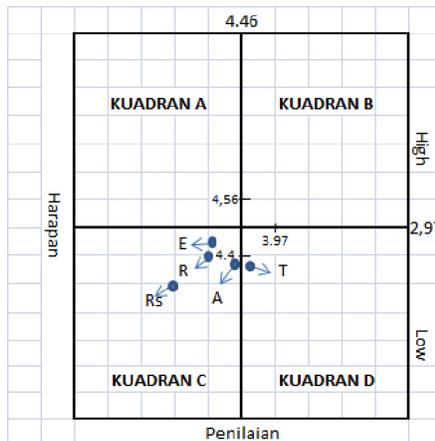
Penentuan prioritas perbaikan dimensi ini berdasarkan metode pemetaan kepuasan pengguna layanan MORE dengan menggunakan matriks *Perception-Expectation Analysis* yang dikembangkan melalui matriks *Importance-Performance Analysis* pemetaan kepuasan Philip Kotler. Berdasarkan pada data analisa SERVQUAL kita dapatkan tabel seperti berikut:

Tabel 4.48 Penilaian-harapan dimensi SERVQUAL

Dimensi	Rata-rata		Bobot	Titik X	Titik Y
	Penilaian	Harapan			
<i>Tangible</i>	3.09	4.30	0.167	0.51	0.72
<i>Reliability</i>	2.88	4.36	0.200	0.58	0.87
<i>Responsiveness</i>	2.73	4.26	0.333	0.91	1.42
<i>Ansurance</i>	2.92	4.32	0.167	0.49	0.72
<i>Emphaty</i>	2.88	4.39	0.167	0.48	0.73
Center Coordinate				2.97	4.46

Sumber data :Kuisisioner Diolah, Juli 2013

Dari perhitungan di atas maka didapatkan koordinat titik tengah yaitu (2,97 : 4,46) dan koordinat untuk dimensi SERVQUAL: *Tangible* : (3,09 : 4,3), *Reliability* : (2,88 : 4,36), *Responsiveness* : (2,73 : 4,26), *Ansurance* : (2,92 : 4,32), *Emphaty* : (2,88 : 4,39)



Dari Gambar diatas terlihat bahwa :

- **Tangibel** berada di kuadran D artinya Menunjukkan faktor yang menurut pengguna kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan prioritas perbaikan ke 5 dibanding dimensi lainnya. Dianggap kurang penting tetapi

sangat memuaskan hal itu didapat karena sarana gedung kantor kecamatan tenggarong dalam kondisi baru sehingga menimbulkan kepuasan bagi pengguna. Meskipun masih dianggap memuaskan namun pada segi bobot masih terdapat gap sebesar -0.202, terutama pada pertanyaan no 5 yaitu ; Aparatur Kantor Kecamatan Tenggarong di nilai belum berpenampilan Rapi dan professional, kondisi dilapangan bahwa seragam kerja yang sama antara pegawai yang melayani dengan pegawai yang meminta layanan membuat pengguna (masyarakat umum) mengalami kebingungan. Sedangkan ketidakadaan seragam khusus bagi aparatur yang bertugas membuat kecaburan identitas aparatur. Selain sebagai identitas lembaga penggunaan seragam juga mewakili visi dan misi sebuah lembaga dalam hal ini kantor Kecamatan Tenggarong. Dimana visi Paten Kecamatan tenggarog *Berkeinginan Mewujudkan Pelayanan Yang Prima, Transparan Dan Memikat Hati* . Lebih jauh pengguna seragam selain upaya branding dan mengembangkan citra kantor tetapi juga memiliki efek penting pada karywan seperti kebanggaan korps dan efektivitas dalam pekerjaan sehari-hari. Ketidakpuasan juga menurut data dokumen sarana _prasran untuk melayani lewat PATEN belum sepenuhnya tersedia seperti pada tabel 4.3 Sarana Prasaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan PATEN, Sarana Pengaduan Masyarakat (Kotak, Form Pengaduan, atau SMS dll) belum tersedia, Brosur Loker PATEN, Lemari Arsip , Tempat Koran untuk Masyarakat selagi menunggu pelayanan belum tersedia

- **Realibility** kuadran C (prioritas rendah) pada kuadran ini Pelaksanaannya oleh Kantor kecamatan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan hasilnya kurang memuaskan. Pada dimensi realibility gap terbobot menempati prioritas perbaikan ke 2 dimana penilaian gap terbobot -0.359 masyarakat pada dimensi ini Aparatur Kantor Kecamatan Tenggarong belum Memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan. Ketiadaan Job description yang jelas dan tegas membuat pekerjaan pelayanan belum bisa optimal tepat waktu, briefing yang semestinya ada dalam standar pelayanan sebelum memulai pekerjaan di awal waktu juga tidak diberikan guna memperteguh komitmen dalam pelayanan. Hal-hal tersebut yang belum dilakukan sehingga pelayanan terkesan lambat.
- **Responsiveness** kuadran C (prioritas rendah) pada kuadran ini Pelaksanaannya oleh Kantor kecamatan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan hasilnya kurang memuaskan. Pada dimensi Responsiveness gap terbobot menempati prioritas perbaikan ke 1 dimana penilaian masyarakat gap terbobot -0,550 pada dimensi ini Aparatur Kantor Kecamatan Tenggarong tidak siap tanggap untuk melayani/merespon permintaan masyarakat. Ketidak siapan ini terjadi Karena petugas informasi yang sesuai dengan SK

no:800.05/022/I/2013 camat belum melaksanakan tugasnya. Sehingga ujung tombak pelayanan ini dimulai dari petugas informasi belum dapat berfungsi menjalankan tugasnya yaitu:

1. Menyapa dan memberikan informasi kepada warga masyarakat
 2. Meminta warga mengisi buku tamu
 3. Bila warga akan mengurus surat dipersilahkan ke loket/meja pelayanan
 4. Bila warga ingin bertemu camat, Sekcam, kepala Seksi, atau pegawai lainnya untuk konsultasi khusus maka diantarkan ke ruangan/meja yang bersangkutan. Apabila yang bersangkutan tidak ada di tempat atau sibuk maka dipersilahkan menunggu di Ruang tunggu.
 5. **Membawa surat yang telah diproses ke loket/meja pelayanan untuk diparaf oleh kepala seksi dan sekcam serta membawa ke camat untuk di tandatangani, setelah selesai dikembalikan ke loket/meja pelayanan.**
 6. Memperbaharui semua informasi di papan pengumuman/papan informasi
- **Ansurance** kuadran C (prioritas rendah) pada kuadran ini Pelaksanaannya oleh Kantor kecamatan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan hasilnya kurang memuaskan. Pada dimensi realibility gap terbobot menempati prioritas perbaikan ke 4 dimana penilaian masyarakat gap terbobot -0.250 pada dimensi ini Aparatur Kantor Kecamatan Tenggarong belum memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan masyarakat. Sesuai SK no:800.05/022/I/2013 bahwa personil pegawai kantor camat merupakan lulusan perguruan tinggi, Akan tetapi mereka yang bertugas sebagai personil PATEN belum mendapatkan pelatihan khusus di bidang layanan PATEN, sebagai petugas pelayanan PATEN minimal aparatur yang bertugas dibekali dengan pelatihan kepribadian dan teknologi sehingga setiap kesulitan atau kasuistis yang terjadi berkaitan dengan pelayanan dapat ditangani dengan pengetahuan yang memadai.
 - **Emphaty** kuadran C (prioritas rendah) pada kuadran ini Pelaksanaannya oleh Kantor kecamatan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan hasilnya kurang memuaskan. Pada dimensi realibility gap terbobot menempati prioritas perbaikan ke 3 dimana penilaian masyarakat gap terbobot 0.298 pada dimensi ini Aparatur Kantor Kecamatan Tenggarong melayani tidak dengan tulus masih membeda-bedakan. Masyarakat menilai petugas dalam memberikan layanan mengambil pertimbangan lain seperti kekerabatan dan gratifikasi.. Lebih jauh hal ini diakui oleh petugas PATEN sendiri yang tidak mau disebutkan namanya, dimana mereka menerima uang tambahan layanan jika ada masyarakat yang memberi namun juga tidak pernah meminta. Kemudian perlakuan yang berbeda juga akan di berikan bagi siapa saja yang memberikan “uang administrative” lebih banyak atau ada keluarga pejabat atau kerabat yang mengurus layanan. Ketiadaan pembekalan untuk petugas layanan seperti pelatihan kepribadian membuat kondisi ini semakin memprihatinkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible

Pada dimensi Tangible dapat dilihat perbedaan (GAP) Penilaian dan harapan masyarakat sebesar -1.21 melewati batas standar kualitas -1. Akan tetapi secara sampel meskipun prioritas dimensi ini rendah masyarakat menilai cukup puas, sedangkan Gap terbobot 0.202 menempati peringkat ke 5 dalam prioritas perbaikan, fakta dilapangan sarana penunjang palayan PATEN lainnya belum sepenuhnya tersedia (sistem keluhan, brosur, bahan bacaan di ruang tunggu, lemari arsip, perangkat IT dll)

2. Dimensi Reliability

Pada dimensi realibility dapat dilihat perbedaan (GAP) Penilaian dan harapan masyarakat sebesar -1.48 melewati batas standar kualitas -1, sedangkan Gap terbobot 0.297 menempati peringkat ke 2 dalam prioritas perbaikan, Belum adanay pelatihan khusus kepada petugas layanan seperti pelatihan IT dan pelatihan kepribadian membuat kondisi pelayanan masih jauh dari harapan masyarakat.

3. Dimensi Responsiveness

Pada dimensi Responsiveness dapat dilihat perbedaan (GAP) Penilaian dan harapan masyarakat sebesar -1.53 melewati batas standar kualitas -1, sedangkan Gap terbobot 0.510 menempati peringkat ke 1 dalam prioritas perbaikan. Petugas Informasi yang bertugas merespon semua permintaan layanan oleh masyarakat sampai dengan penelitian ini selesai dilakukan belum berfungsi dengan baik. Ketiadaan petugas ini menambah kekecewaan besar bagi pengguna layanan.

4. Dimensi Ansurance

Pada dimensi Ansurance dapat dilihat perbedaan (GAP) Penilaian dan harapan masyarakat sebesar -1.40 melewati batas standar kualitas -1, sedangkan Gap terbobot 0.234 menempati peringkat ke 4 dalam prioritas perbaikan. Ketiadaan brefig setiap memulai pekerjaan dan transfer pengetahuan nsetiap kebijakan baru membuat dimensi ini mendapatkan penilaian yang belum memenuhi harapan masyarakat.

5. Dimensi Emphaty

Pada dimensi Emphaty dapat dilihat perbedaan (GAP) Penilaian dan harapan masyarakat sebesar -1.52 melewati batas standar kualitas -1, sedangkan Gap terbobot 0.253 menempati peringkat ke 3 dalam prioritas perbaikan. Pelatihan kepribadian dan motivasi yang tidak ada di berikan membuat kondisi dimensi ini jauh dari apa yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan

Saran

Berdasarkan hasil analisa data dan kesimpulan maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dimensi Tangibel
 - a. Melengkapi sarana prasarana untuk PATEN seperti yang tercantum dalam rencana tindak lanjut dimana belum adanya beberapa perangkat untuk mendukung pelayanan seperti: lemari arsip, system keluhan (kotak saran, pengaduan dsb), bahan bacaan di runga tunggu, brosur dan sepanduk PATEN. Kemudian tak kalah penting ialah pemenuhan kebutuhan sarana IT
 - b. Mempertahankan fasilitas Fisik (gedung, meja kursi, dll) agar tetap terlihat menarik dan bagus.
2. Dimensi Realibility
 - a. **Memberikan Job Description yang jelas dan melakukan pelatihan rutin** kepada petugas ketika terdapat kebijakan baru
 - b. Memberikan briefing kepada petugas pelayanan setiap awal memulai jam kerja untuk meperteguh memotivasi komitmen dalam pelayanan.
3. Dimensi Responsiveness
 - a. Segera memfungsikan petugas informasi guna mengarahkan setiap masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan.
 - b. Lakukan sosialisasi alur pelayanan PATEN secara jelas dan mudah dimengerti masyarakat melalui masing-masing ketua RT di seluruh Kecamatan Tenggarong kemudian dapat ditambahkan melalui brosur-brosur SOP pelayanan PATEN
4. Dimensi Ansurance
 - a. Lakukan Pelatihan rutin tentang kapabilitas petugas pelayanan terutama berkaitan dengan setiap jenis pelayanan yang diberikan pada kantor Kecamatan Tenggarong, berikut persyaratan, waktu pengerjaan, tarif biaya dsb.
 - b. Segera menghadirkan system keluhan dan saran guna mendapatkan feedback dan perbaikan yang partisipatif dan aspiratif
5. Dimensi Emphaty
 - a. Lakukan pengawasan kepada petugas layanan terutama harus dilakukan Kasi pelayanan umum selaku ketua PATEN, kemudian berikan penghargaan kepada petugas pelayanan atas kualitas servicenya.
 - b. Lakukan minimalisai transaksi pelayanan dengan pembayaran tunai person to person.

Daftar Pustaka

Assauri, Sofjan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction Dalam Usahawan*, No.01. Tahun XXXII, Januari, hal.25-30, Jakarta.

Dwiyanto, Agus, dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta. Husein Umar

Gaspersz Vincent (1997), Indonesia “*Manajemen Kualitas; Penerapan Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*”, Gramedia Indonesia

Gronroos, Christian. (2001). *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.

Kotler, (1995), *How To Improve Your Customer Service*” (Eds.,) Indonesia 1997 “*Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan*” Gramedia Indonesia

Moenir, H.A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Parasuraman, A, Berry, L.L, Zeithaml, V.A. 1990. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67 No.4.

Prasojo, Eko. (2006). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Beberapa Catatan Kritis. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Volume 14, Nomor 1 (Januari).

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Soetopo, (1999), *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.

Walker, Denis. (1997). *Mendahulukan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Binarupa Aksara, Jakarta

Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. USA: The Press