

Implementasi Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan

Ardiansyah¹, Indra Muis^{2*}

¹ Manajemen Administrasi, Universitas Bina Insani;
Jl. Siliwangi No 6 Rawa Panjang Bekasi Timur 17114 Indonesia.
Telp. (021) 824 36 886 / (021) 824 36 996. Fax. (021) 824 009 24;
E-mail: ardiansyahhh929@gmail.com

² Manajemen, Universitas Bina Insani;
Jl. Siliwangi No 6 Rawa Panjang Bekasi Timur 17114 Indonesia.
Telp. (021) 824 36 886 / (021) 824 36 996. Fax. (021) 824 009 24;
E-mail: indra_muis@yahoo.com

* Korespondensi: e-mail: indra_muis@yahoo.com

Diterima: 17 November 2021; Review: 7 Desember 2020; Disetujui: 24 Januari 2021

Cara sitasi: Ardiansyah, Muis I. 2021. Implementasi Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan. Jurnal Mahasiswa Bina Insani. 5 (2): 103-112.

Abstrak: Kecamatan Bekasi Selatan merupakan bagian dari Kota Bekasi yang terletak di pusat Pemerintahan Kota Bekasi, Dengan luas 1.605,40 Ha dalam perkembangannya telah menunjukkan kemajuan diberbagai bidang sesuai dengan peran dan fungsinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Bekasi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Bekasi Selatan sudah sangat baik dan konsep kualitas pelayanan yang dijalankan sudah memenuhi keinginan masyarakat. Kemudian prinsip kualitas pelayanan sudah diterapkan di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan. Dalam dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* sudah diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu nyamannya di tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang sudah lengkap. (2) Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih perlu di tingkatkan (3) Dimensi *empathy* (empati) yaitu keramahan pegawai dalam proses pelayanan sangat baik. (4) Dimensi *responsiveness* (respon) yaitu respon karyawan pelayanan sangat cepat tanggap dalam merespon masyarakat. (5) *Assurance* (jaminan) yaitu adanya jaminan keramahan dan sopan santun kepada masyarakat. Dari 5 dimensi tersebut dimensi kehandalan masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Tangibel, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

Abstract: South Bekasi District is a part of Bekasi City which is located in the center of Bekasi City Government, with an area of 1,605.40 Ha. In its development, it has shown progress in various fields according to its roles and functions. This study is to determine the quality of community services in South Bekasi District. The results showed that the quality of community services in South Bekasi District was very good and the concept of service quality that was implemented had met the wishes of the community. Then the principle of service quality has been implemented in the South Bekasi Sub-District office. in the *Tangible* dimension, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Empathy* have been implemented in accordance with service standards. The quality of service in the South Bekasi Sub-District office is in accordance with service standards, namely (1) *tangible* dimensions (physical evidence), which is comfort in the service place including complete facilities and infrastructure. (2) the dimension of *reliability*, which is very skilled employees in using service aids needs to be improved. (3) the *empathy* dimension, which is the friendliness of employees in the service process (4) the dimension of *responsiveness*, which is the response of service employees in responding to

society. (5) assurance, which is the guarantee of friendliness and courtesy to the community. From the all 5 dimensions, reliability dimension needs to be improved.

Keywords: *Tangible dimension, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty.*

1. Pendahuluan

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat menjadi kompetisi dalam merebut pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya. Adanya kompetisi seperti ini menimbulkan dampak positif dalam berbagai sektor organisasi, baik publik maupun swasta untuk bersaing dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik dan metode untuk menarik lebih banyak masyarakat.

Untuk menang dalam persaingan suatu entitas perlu berorientasi kepada pasar. Suatu bisnis dikatakan bersifat berorientasi pasar apabila budaya bisnis tersebut secara sistematis dan komprehensif setuju untuk mencipta nilai pelanggan yang superior secara berkesinambungan dan dibutuhkan ketrampilan organizational yang superior pula untuk mengerti pelanggan [1]. Dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen pemasar perlu memiliki budaya yang berorientasi kepada pasar (market orientation). Selain budaya orientasi pasar juga diperlukan strategi pemasaran guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan [2]. Pada entitas yang memiliki budaya pasar, orientasi kepada pelanggan dan pesaing sangatlah kuat, termasuk upaya-upaya yang konsisten untuk selalu berkoordinasi lintas sektoral untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan sebelumnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat sudah saatnya perusahaan-perusahaan di Indonesia menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pengelolaannya [3]. PT Telkom Banyuwangi merupakan perusahaan yang mengimplementasikan GCG dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Secara sederhana *Good Corporate Governance* dapat digambarkan sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab antara perusahaan sebagai badan hukum, direksi, dan komisaris sebagai pengurus dengan para pemegang saham. Secara singkat terdapat lima prinsip GCG, yaitu *transparency, independence, accountability, responsibility, dan fairness*. Melalui penerapan GCG, diharapkan menjadi kontrol terhadap pertanggung jawaban mengelola perusahaan. Dan, penerapan GCG ini merupakan salah satu langkah penting bagi PT. Telkom untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai perusahaan (*corporate value*) serta mendorong pengelolaan perusahaan yang profesional.

Pada penelitian lainnya menyampaikan bahwa bengkel H123 yang ada di Kota Malang adalah AHASS Sekawan Motor, yang memberikan fasilitas wifi gratis, cuci motor gratis, ruang berpendingin dan minuman gratis [4]. Untuk bengkel H23, AHASS Putra Jaya menjadi salah satu contoh bengkel yang memberikan beragam fasilitas seperti wifi gratis, cuci motor gratis, dan minuman gratis. Adapun alasan peneliti memilih kedua bengkel tersebut sebagai lokasi penelitian mengingat kedua bengkel tersebut masing-masing mewakili kategori bengkel H123 yang berukuran besar dan bengkel H23 yang berukuran kecil. Peneliti menilai bengkel AHASS Sekawan Motor dan AHASS Putra Jaya merupakan bengkel yang menyediakan fasilitas yang lebih lengkap dari pada bengkel yang lain di kategorinya.

Berdasarkan penelitian lain persaingan pasar dalam dunia internasional dan domestik semakin tajam dan ketat [5]. Untuk itu banyak perusahaan yang saling bersaing demi mendapatkan loyalitas pelanggannya, dengan cara menetapkan tujuan perusahaan yaitu untuk memuaskan pelanggan dalam sisi pelayanan. Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen Untuk mengatasi masalah pada kualitas pelayanan pelanggan tersebut, diperlukan strategi pemasaran yang tepat agar masyarakat dapatkan persepsi positif di pasar. Salah satu cara agar pelanggan menjadi loyal/setia terhadap jasa yang ditawarkan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Perusahaan secara cermat menentukan kebutuhan pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan penyedia pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Karena pelayanan yang baik akan membuat pelanggan menjadi puas dalam menggunakan jasa perusahaan, setelah puas maka pelanggan akan selalu menggunakan jasa perusahaan tersebut. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian

terhadap pelanggan perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut [6]: 1). Apabila dikaitkan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat maka selalu memberikan yang terbaik kepada masyarakat; 2). Pelayanan didasarkan pada standar pelayanan yang maksimal; 3). Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar yang telah dibuat; 4). Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru, yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.

Menjelaskan bahwa konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima dimensi, yang biasa dikenal dengan bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), sikap (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*) [7]. Dari uraian tersebut dijelaskan bahwa konsep kualitas pelayanan dilakukan dengan standar pelayanan yang ditentukan perusahaan guna memberikan citra yang baik kepada masyarakat.

Prinsip-prinsip yang harus dilakukan dalam melakukan pelayanan adalah sebagai berikut [8]: 1). Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya meningkatkan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil. 2). Pendidikan. Semua karyawan perusahaan mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam mendapatkan pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis. Alat dengan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas. 3). Perencanaan Strategik. Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. 4). Review. Proses review merupakan satu-satunya yang paling efektif bagi manajemen untuk merubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas. 5). Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stake holder (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar dan lainnya). 6). Total Humans Reward. Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam mengimplementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberikan imbalan dan prestasinya harus diakui. Motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profibilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas.

Dari uraian dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan dapat terwujud dengan adanya regulasi dalam perusahaan yang didirikan oleh perusahaan sehingga kualitas pelayanan perusahaan tersebut dapat terlaksanakan dengan kerjasama antara perusahaan dengan karyawan sebagaimana mestinya, serta masyarakat merasakan kenyamanan dalam perusahaan.

Terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut dapat dijabarkan diantaranya yaitu [8]: 1). Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati; 2). Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat; 3). Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan; 4). Empati (*Emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman; 5). Bukti Fisik (*Tangibles*), Berkenaan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan

karyawan. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari dimensi performansi layanan yang akan diberikan pada konsumen yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik.

Berdasarkan latar belakang penelitian masalah penelitian yang akan dijawab pada penelitian ini adalah: bagaimana implementasi kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Selatan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang memberikan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan dan bersifat deskriptif dalam menjelaskan objek penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data primer diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada responden yang berada pada perusahaan tersebut. Data Sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari subjek penelitian. Data sekunder sudah dikumpulkan dan disajikan pihak lain, baik dengan tujuan komersial maupun nonkomersial. Data sekunder biasanya berupa data statistik hasil penelitian dari buku laporan survei, dokumentasi ataupun arsip-arsip resmi.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan studi lapangan dan studi pustaka. Studi Lapangan meliputi penyebaran kuesioner (angket/skala), tes, wawancara, observasi, dan penelusuran dokumentasi, dengan penjelasan sebagai berikut: 1). Kuesioner yang merupakan daftar pertanyaan/ Pernyataan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variable penelitian yang diberikan kepada responden; 2). Tes yang merupakan suatu pengukuran yang objektif dan standar terhadap sampel perilaku; 3). Wawancara yang merupakan kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data; 4). Observasi yang merupakan teknik pengamatan untuk mendapatkan fakta-fakta yang tampak (kasat mata) untuk memperoleh fenomena yang diteliti; 5). Dokumentasi yang merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto, atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek yang diteliti; 6). Studi pustaka yang merupakan kegiatan mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literatur seperti buku, jurnal.

3. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil observasi pada Kantor Kecamatan Bekasi Selatan, aktifitas pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Selatan pada bagian *front office* meliputi kegiatan menerima berkas dari masyarakat dan verifikasi berkas. Deskripsi Implementasi kualitas pelayanan masyarakat yang dilakukan pada bagian *front office* untuk melayani masyarakat adalah sebagai berikut: 1). Konsep Kualitas Pelayanan. A). Sikap. Setiap karyawan memiliki sikap yang ramah, sopan santun, penuh simpatik dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta rasa memiliki yang tinggi terhadap Kantor Kecamatan Bekasi Selatan sehingga masyarakat yang berada di kantor kecamatan Bekasi Selatan merasakan nyaman. B). Kemampuan. Karyawan memiliki kemampuan dasar untuk mampu melakukan program pelayanan seperti: melakukan komunikasi yang efektif, memiliki pengetahuan di bidang pekerjaan saat ini dengan baik, memahami SOP dasar untuk menangani keluhan masyarakat, memahami hal apa saja yang boleh diinfokan keluar dan hal apa saja yang tidak boleh, memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya agar senantiasa memberikan pelayanan dengan tidak mencampur adukkan dengan permasalahan pribadi, kemampuan merupakan prinsip kedua dalam pelayanan yang senantiasa harus selalu ditingkatkan. C). Perhatian. Attention atau perhatian merupakan bentuk kepedulian kepada masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Dalam melakukan aktivitas karyawan harus senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan masyarakat. D). Tindakan. Perlu melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan masyarakat jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. E). Tanggung jawab. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan masyarakat. 2). Konsep Kualitas Pelayanan. Prinsip kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan yaitu: A). Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan

dalam hal: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan masyarakat, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan. B). Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. C). Keamanan. Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. D). Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan. E). Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). F). Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. G). Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. H). Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan saat ini, digunakan lima dimensi kualitas pelayanan masyarakat yaitu *Tangibles* (Bentuk fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Cepat tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. berikut ini adalah gambar dari Kantor Kecamatan Bekasi Selatan.



Sumber: Kantor Kecamatan Bekasi Selatan (2020).

Gambar 1. Kantor Kecamatan Bekasi Selatan

Kecamatan Bekasi Selatan merupakan bagian dari Kota Bekasi yang terletak di pusat Pemerintahan Kota Bekasi, dengan luas 1.605,40 Ha. dalam perkembangannya telah menunjukan kemajuan diberbagai bidang sesuai dengan peran dan fungsinya.



Sumber: Kantor Kecamatan Bekasi Selatan (2020).

Gambar 2. Parkiran Kantor Kecamatan Bekasi Selatan

Gambar 2 adalah salah satu tempat parkir mobil dan motor yang sangat luas serta pengamanannya juga baik. Setiap masyarakat yang parkir di kantor kecamatan akan diberikan kartu tanda parkir dengan alasan untuk pengamanan yang sangat menjamin bahwa kendaraan masyarakat sangatlah aman dan pada saat masyarakat telah selesai urusannya di kecamatan Bekasi selatan maka penjaga kendaraan akan meminta kartu tanda parkir untuk memastikan bahwa ini benar yang ia gunakan, dengan adanya parkir dan pengamanan tersebut maka akan terasa aman bila masyarakat datang ke kantor kecamatan Bekasi selatan.



Sumber: Kantor Kecamatan Bekasi Selatan (2020).

Gambar 3. Ruang Tunggu Kantor Kecamatan Bekasi Selatan

Gambar 3 adalah ruang tunggu di kantor kecamatan Bekasi Selatan yang dilengkapi dengan AC dan kursi dengan tujuannya agar masyarakat yang sedang menunggu pembuatan dokumen merasakan kenyamanan dan kemudian TV untuk mengetahui informasi yang ada di kantor kecamatan Bekasi selatan, kemudian Toilet dan Musholla agar masyarakat bisa merasakan kenyamanan pada saat menunggu antrian pada saat pelayanan administrasi yang berada di kantor kecamatan Bekasi Selatan



Sumber : Kantor Kecamatan Bekasi Selatan (2020).

Gambar 4. Alat Bantu Kantor Kecamatan Bekasi Selatan

Perlengkapan teknologi pendukung yang digunakan di kantor kecamatan Bekasi Selatan yaitu: 1). Komputer. Digunakan untuk kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya dengan hasil proses akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin, rekomendasi, keterangan tertulis, pembayaran pajak dan lainnya. Contohnya pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan, surat keterangan pindah, surat keterangan waris, surat keterangan tidak mampu, surat keramaian, surat keterangan catatan kepolisian. 2). Alat pencetak. Alat pencetak

biasanya untuk mencetak dokumen seperti kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu tanda anak (KTA). 3). Printer. Untuk mencetak dokumen surat seperti sertifikat, izin, rekomendasi, keterangan tertulis, pembayaran pajak dan lainnya. Contohnya pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan, surat keterangan pindah, surat keterangan waris, surat keterangan tidak mampu, surat keramaian, surat keterangan catatan kepolisian, surat keterangan domisili usaha.

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Kecepatan dalam bekerja merupakan salah satu indikator bahwa karyawan memiliki kemampuan kerja. Pada saat melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat pegawai menanyakan apa yang dibutuhkan, mendengarkan dengan baik tanpa memotong penjelasan dari masyarakat. Dari hasil observasi, ditemukan bahwa pegawai kurang terampil menggunakan komputer dan mesin printer serta menggunakan aplikasi di internet. Akibat dari kurang terampil dalam menggunakan peralatan kerja yang berhubungan dengan komputer tersebut adalah penyampaian layanan menjadi lambat.



Sumber: Kantor Kecamatan Bekasi Selatan (2020).

Gambar 5: Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Bekasi Selatan.

Ketepatan waktu juga merupakan indikator bahwa karyawan memiliki kemampuan kerja. Karyawan tentunya bekerja sesuai dengan baku prosedur operasional yang telah ditetapkan. Dalam baku prosedur standar telah digariskan hal-hal yang berkaitan dengan ketepatan waktu. Hasil observasi menunjukkan bahwa masalah ketepatan waktu ini perlu terus ditingkatkan. Ditemukan bahwa keterlambatan ini sering disebabkan permasalahan diskoneksi pada internet, listrik mati, aplikasi tidak running selain dari kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan kerja yang masih perlu ditngkatkan.

Responsivitas adalah tanggapan yang cepat secara langsung kepada masyarakat. Tanggapan karyawan ke masyarakat yang cepat ini dilakukan untuk berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan yang tidak diatur oleh baku prosedur standard atau kondisi post majeure seperti listrik mati, komputer bermasalah, dan lain-lain. Dari hasil observasi karyawan terlihat responsif dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat pengguna layanan sehingga masyarakat merasa diperhatikan secara baik dan mendapat solusi dari permasalahan yang dihadapi sewaktu pelayanan berlangsung.

Pada kantor Kecamatan Bekasi Selatan terdapat beberapa karyawan yang bertugas mengoptimalkan pelayanan. Untuk karyawan pelayanan administrasi berjumlah sekitar 4 orang yang terdiri dari 1 (satu) kepala suku bagian sebagai orang yang mengatur pelayanan umum dan 3 (tiga) petugas pelayanan administrasi.

Assurance adalah jaminan dari setiap layanan yang diberikan pegawai telah berdasarkan kepada kemampuan dan baku prosedur standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut meliputi pemahaman dan penguasaan karyawan mengenai dokumen, tata cara pelayanan, pengadministrasian, dan cara registrasi. Implementasi *assurance* di kantor Kecamatan Bekasi Selatan dapat dilihat dengan adanya jaminan bahwa karyawan memiliki, pengetahuan, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya, serta memahami jenis dokumen seperti surat keterangan pindah, surat keterangan ahli waris, surat keterangan izin keramaian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan catatan kepolisian, surat peralihan

hak tanah dan surat keterangan kesanggupan usaha. Pegawai telah menggunakan kualitas pelayanan yang baik dan melayani masyarakat dengan menyenangkan juga secara cepat dalam proses pelayanan. Pegawai juga telah mampu menjelaskan prosedur sehingga masyarakat tidak bingung untuk melengkapi berkas-berkas suratnya. Dengan pegawai bisa memahami semua jenis dokumen, pegawai dapat melayani masyarakat dengan cepat sehingga memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan cepat. Untuk perilaku yang dapat dipercaya terutama bagi masyarakat yang baru pertama kali atau pendatang baru tidak bisa langsung percaya bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Bekasi Selatan memang bagus harus ada tahapan-tahapan maka dari itu pegawai kantor kecamatan Bekasi Selatan harus memberikan kesan yang baik pada masyarakat secara konsisten.

Empathy merupakan kemampuan menjalin hubungan yang baik kepada masyarakat secara efektif dan juga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan tepat. *Empathy* merupakan hubungan antara pegawai dan masyarakat yaitu rasa perhatian penuh. *Empathy* juga memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat "surprise". Sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia layanan. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menyenangkan masyarakat. Hal ini misalnya, dapat dilakukan dengan memberikan hadiah saat "anak atau orang tua" masyarakat ulang tahun. Pelayanan yang berempati, akan mudah diciptakan, kalau setiap pegawai mengerti kebutuhan spesifik masyarakatnya dan menyimpan hal ini dalam hatinya. Hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan telah menunjukkan empati kepada masyarakat pengguna layanan baik dari ucapan maupun perilaku positif para pegawai sehingga menimbulkan rasa nyaman masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi terhadap petugas pelayanan menerima berkas pelayanan dari pemohon, dilanjutkan dengan kegiatan verifikasi berkas, kemudian petugas pelayanan verifikasi memeriksa surat pengantar yang dibutuhkan, setelah itu diberikan kepada kepala suku bagian untuk verifikasi Kembali dan membubuhkan paraf. Selanjutnya, berkas akan diserahkan kepada sekretaris kecamatan untuk membubuhkan paraf ke 2 (dua). Kemudian setelah kepala suku bagian dan Sekretaris kecamatan sudah memberikan paraf akan dilanjut kepada Camat untuk menandatangani berkas pengguna layanan. Berikut pembahasan hasil observasi dilihat secara teoritis.

Menurut teori konsep pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya pemerintahan adalah pelayan masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan cara melaksanakan 5 dimensi pelayanan dengan baik seperti melakukan respon yang cepat kepada masyarakat (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan seperti kesopanan, keramahan, dan pengetahuan dalam bidang pekerjaannya baik (*assurance*), menunjukkan bukti fisik seperti bangunan kantor bagus, ruangan pelayanan yang nyaman untuk pengguna layanan dan adanya kerapian petugas pelayanan (*tangible*), yang menunjang pelayanan, merasakan kepedulian sikap (*emphaty*), dari orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*), serta menjalankan keseluruhan pelayanan yang diberikan secara konsekuen menjalankan untuk memuaskan masyarakat. Hasil observasi membuktikan bahwa masyarakat menyukai konsep pelayanan di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan yang terdiri dari sikap, perhatian, kemampuan, tindakan dan tanggung yang dijalankan oleh para pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Selatan.

Menurut teori Prinsip kualitas pelayanan yaitu berkaitan dengan attitude seperti melayani masyarakat dengan penampilan (*performance*) yang sopan dan rapih dalam penampilan fisik, melayani masyarakat dengan positif (*positive thinking*) dan logis, melayani masyarakat dengan sikap menghargai, memberikan perhatian penuh kepada masyarakat seperti mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat, selalu dapat mengamati dan menghargai perilaku masyarakat, mencurahkan perhatian penuh kepada masyarakat, mempunyai tindakan seperti selalu mencatat apa yang diinginkan masyarakat, menegaskan dan menyimpulkan kebutuhan masyarakat, lalu dapat mewujudkan kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat waktu, dan disertai ucapan terima kasih kepada masyarakat.

Implementasi prinsip kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa hal. Pertama, adanya kejelasan dalam pelayanan dengan cara pegawai menjelaskan prosedur atau persyaratan yang ada di kantor kecamatan Bekasi Selatan. Kedua, adanya kepastian waktu dalam pembuatan atau proses dokumen yang sudah dijanjikan kepada masyarakat. Selanjutnya, adanya keamanan dalam pelayanan seperti baik dari segi keamanan legalisir, kepastian hukum, ruangan maupun fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan. Adanya tanggung jawab dalam hal pelayanan seperti bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan. Adanya kemudahan akses tempat dan lokasi serta saran yang memadai. Adanya kedisiplinan, kesopanan dan keramahan untuk masyarakat. Dan, adanya kenyamanan dalam lingkungan pelayanan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Hasil observasi membuktikan bahwa masyarakat telah merasakan kenyamanan pada saat di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan. Kenyamanan tersebut berasal dari pegawai, sarana dan prasarana yang telah disiapkan sebelumnya, termasuk juga prosedur pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

Dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat dari adanya bukti konkret kemampuan pegawai suatu kantor untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat baik dari sisi fisik seperti tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Selain itu dapat pula dilihat dengan adanya kemampuan pegawai kantor untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik. Juga, adanya pegawai yang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Bukti lainnya adalah dengan adanya jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki. Sikap dan perilaku terbaik dalam pelayanan tersebut dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat melalui pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat dalam upaya mengetahui keinginan masyarakat secara akurat dan spesifik.

Hasil observasi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat telah diimplementasikan dengan baik. Dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan masyarakat dapat dijelaskan bahwa dimensi *Tangibles* (Bentuk fisik) berupa bangunan yang disertai ruangan pelayanan yang indah dan nyaman alat teknologi untuk membantu petugas layanan dan adanya kerapian dan kesopanan penampilan petugas layanan, dimensi *Reliability* (Kehandalan) berupa kehandalan petugas dalam bidang pekerjaannya masing – masing bagian serta memahami prosedur yang ada di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan, dilanjut dengan dimensi *Responsiveness* (Cepat tanggap) berupa respon petugas layanan untuk cepat memahami atau mengerti keinginan pengguna layanan, kemudian dimensi *Assurance* (Jaminan) berupa jaminan kesopanan, keramahan, dan perilaku baik petugas layanan kepada pengguna layanan. Kemudian dimensi *Empathy* (Empati) berupa perhatian penuh petugas layanan kepada pengguna layanan. Secara garis besar Kantor Kecamatan Bekasi Selatan telah mencapai kualitas pelayanan dengan hasil memuaskan, fasilitas dan kebutuhan dalam pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat dan dinilai mampu untuk terus melakukan pelayanan administrasi dengan kepercayaan serta kemampuan yang baik.

4. Kesimpulan

Penilaian kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan dalam konsep pelayanan menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Bekasi Selatan menyukai konsep yang dibuat oleh kecamatan Bekasi Selatan karna sesuai dengan aturan yang berlaku seperti tanggung jawab dan kemampuan profesional dalam pengurusan surat-surat dan prosedurnya. Penilaian kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan dalam prinsip kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pegawai telah mampu menjelaskan prosedur persyaratan dengan sangat baik. Penilaian kualitas pelayanan masyarakat di kecamatan Bekasi selatan dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah maksimal. Hal ini disebabkan masyarakat sangat nyaman di tempat pelayanan. Ruang tunggu yang sangat baik. Pelayanan karyawan sangat ramah dan sopan santun terhadap masyarakat. Alat teknologinya sangat baik untuk membantu pegawai dalam bekerja. Hasil

pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurang terampilnya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan misalnya penggunaan komputer dan alat pencetak dokumen. Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Penilaian kualitas pelayanan dalam dimensi *assurance* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, tidak ada pembiayaan dalam pembuatan dokumen dan legalitas dalam pelayanan. Penilaian kualitas dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik. Hal ini dikarenakan pegawai sangat ramah dalam melayani masyarakat, bersikap empati dan ramah dengan cara memberi senyum, sapa dan salam ketika melakukan pelayanan. Petugas terkesan sangat peduli ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan. Kecamatan Bekasi Selatan sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan) dan *Empathy* (empati). Dimensi *tangible* (bukti fisik). yaitu peningkatan kenyamanan tempat pelayanan dengan cara melakukan perbaikan sarana dan prasarana dengan penataan ruang pelayanan, perbaikan AC khususnya di ruang pelayanan agar dapat berfungsi dengan baik dan penyimpanan arsip sesuai dengan sistem penyimpanan arsip yang baik sehingga pengguna layanan merasa semakin nyaman dengan perubahan sarana dan prasarana tersebut. Dimensi *reliability* (kehandalan), yaitu peningkatan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan dengan memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan, serta saling bertukar informasi dan pengalaman dengan pegawai yang lebih terampil. Dimensi *empathy* (empati), yaitu meningkatkan keramahan kepada pengguna layanan misalnya dengan tersenyum, menyapa dan memberikan salam. Kecamatan Bekasi Selatan juga perlu membuat SOP terkait dengan keramah-tamahan yaitu senyum sapa dan memberikan salam agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang baik sehingga pengguna layanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Referensi

- [1] I. Muis, "Marketing Strategy and Capability as the Mediators in Relationship of Market Orientation and Export Performance: A Case Study of Rattan Processing SMEs," *Binus Bus. Rev.*, vol. 11, no. 1, 2020.
- [2] M. L. Hasbi and I. Muis, "Segmentasi, Targeting dan Positioning Produk Neo Coffee dari Wings Food untuk Pasar Kota Bekasi," *J. Mhs. Bina Insa.*, vol. 5, no. 1, 2020.
- [3] E. D. Ferlinda, "Implementasi Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada PT Telkom Banyuwangi)," *J. Adm. Publik Mhs. Univ. Brawijaya*, vol. 1, no. 4, 2013.
- [4] M. F. A. Udayana and B. Sanawiri, "Implementasi Service Quality dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (studi pada Bengkel Ahass Putra Jaya dan Ahass Sekawan Motor di Kota Malang)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 61, no. 4, 2018.
- [5] H. Rohaeni and N. Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Ekon. Manaj. Bisnis Univ. Bina Sarana Inform.*, vol. 2, no. 2, 2018.
- [6] F. Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia, 2017.
- [7] T. S. Kaihatu, A. Daengs, and A. T. L. Indrianto, *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- [8] F. Tjiptono and G. Candra, *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.