



PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBENTUKAN RELAWAN PEMADAM KEBAKARAN DI DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA BENGKULU

Ragilia Fitri Anisa¹⁾; Evsa Wulan Suri^{2)*}; Hernowo Novi Yanto³⁾

¹⁾Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin. SH Bengkulu

Email: ¹⁾ shane.purnawan@gmail.com

How to Cite :

Anisa, R.F., Suri, EW., Yanto, H.N. (2024). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBENTUKAN RELAWAN PEMADAM KEBAKARAN DI DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA BENGKULU. SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities, 5(2) . DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.5.2.203-212>

ARTICLE HISTORY

Received [27 July 2024]

Revised [25 August 2024]

Accepted [29 November 2024]

Published [31 December 2024]

KEYWORDS

the quality of public service, public service, collaboration

This is an open access

article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang dan Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan kunci (*key informan*) penelitian yaitu Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang. Informan pendukung terdiri dari masyarakat Kecamatan Ujan Mas. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut : Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang (a) Dimensi *Tangibel* (berwujud) Kecamatan Ujan Mas belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. (b) Dimensi *Reliability* (kehandalan) Kecamatan Ujan Mas masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan. (c) Dimensi *Assurance* (jaminan) Kecamatan Ujan Mas belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan. (d) Dimensi *Empathy* (empati) Petugas Kantor Kecamatan Ujan Mas melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan. dan Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

ABSTRACT

This research aims to find out the quality of public service at Ujan Mad District Office Kepahiang Regency and factors that affect the quality of public services at Ujan Mas District Office Kepahiang Regency. This research is a descriptive research with qualitative approach. Key informant in this research is head of public service at Ujan Mas District Office Kepahiang Regency. Support informant consist of Ujan Mas District people. Data gathering use observation, interview, and documentation. Data analysis use data gathering, data reduction, and data presentation. Data validity use source triangulation technique and triangulation technique. The results showed the following : the quality of public service at Ujan Mas District Office Kepahiang Regency (a) Tangible dimension at Ujan Mas Districts implement yet in place concerning comfort, related with the place comfort, easy of service, officer's discipline, easy of acces and tools using. (b) Reliability dimension at Ujan Mas District is less in service standart that not clear yet, the ability of officers are still lacking and there are the costs of bureaucracy. (c) Assurance dimension at Ujan Mas District yet have uptime guarantee for users of the service and still charging for the bereaucracy in the ministry. (d) Emphaty dimension, the officers serve people kindly and politely ,but officers still priopritize their self interest than service user's importance. and Factors that influence public service quality at Ujan Mas District Office Kepahiang Regency is internal and external factors. The internal factors is the infrastructure that do not satisfy yet, the less of service officers, and tools. External factors is service systemand service preparing system that not maximum yet..

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Diharapkan pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan

menjadi rumit. Tujuannya ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan good governance. Sehingga membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat.

Sumber daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentuan Keberhasilan dalam memberikan Pelayanan Publik. Pegawai atau karyawan. Selaku Sumber Daya Manusia (SDM) yang melaksanakan Pelayanan Publik seharusnya memiliki pengetahuan, Kemampuan handal, Keahlian, Sikap dan perilaku yang baik. Sumberdaya Manusia (SDM) perlu ditingkatkan terlebih lagi pada Instansi Pemerintah atau lembaga Pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang Pelayanan Publik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada awal bulan April 2024 di Kantor Camat Ujan Mas, penulis menemukan masalah terkait kualitas pelayanan publik yaitu mengenai kinerja pegawai yang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sehingga membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Ujan Mas dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.

teori kualitas pelayanan publik menurut Zithmal, Parasuraman & Berry (198:23) yang terdiri dari lima dimensi yang terdiri dari *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati)

LANDASAN TEORI

Teori Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas pelayanan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan yang telah diberikan.

Teori kualitas pelayanan publik menurut Zithmal, Parasuraman & Berry (198:23) yang terdiri dari lima dimensi yang terdiri dari 5 Dimensi yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik secara ringkas dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang di alami oleh Penduduk Indonesia dan warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Dokumen Kependudukan adalah Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pendaftaran Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan pendaftaran penduduk rentang Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Indikator Pelayanan Publik menurut teori kualitas pelayanan publik menurut Zithmal, Parasuraman & Berry (198:23) :

1. Tangibles
2. Yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
3. Reliability
Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
4. Responsiveness
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
5. Assurance
Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
6. Empathy
Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiono 2017 :8). Dan menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zithmal, Parasuraman & Berry (198:23) yang terdiri dari lima dimensi yang terdiri dari *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) Penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati objek tertentu dan dengan waktu sudah di tentukan untuk mengetahui secara mendalam pada Kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Ujan Mas Kabupaten kepahiang.

Kantor Kecamatan Ujan Mas berada di wilayah Kabupaten Kepahiang yang berbatasan dengan Kabupaten Rejang Lebong. Alamat kantor Kecamatan Ujan Mas di Jalan Padat Karya No.1 RT.11/RW Desa Ujan Mas Atas Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang, Bengkulu 39125. Lokasi ini dipilih karena sesuai dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti yaitu Kualitas Pelayanan Publik Bidang

Administrasi Kependudukan dan studi kasusnya di Kantor Camat Ujan Mas Kabupaten Kepahiang.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Observasi, (2) Wawancara, (3) Dokumentasi, maka selanjutnya yaitu tahap pengelolaan data. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dengan cara reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai hasil pemikiran asli peneliti untuk memberikan penjelasan dan interpretasi atas hasil penelitian yang telah dilakukan dan akan menghasilkan analisis guna menjawab pertanyaan dan yang menjadi permasalahan dalam penelitian tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan (di Kantor Camat Ujan Mas Kabupaten Kepahiang)

Hasil dari penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujan Mas yaitu peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zithmal, Parasuraman & Berry (198:23) yang terdiri dari lima dimensi yang terdiri dari *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Ujan Mas, dideskripsikan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (berwujud) merupakan bukti langsung atau wujud yang berupa fasilitas secara nyata seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dalam pelayanan.

- Penampilan petugas dalam melayani pelanggan

Penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, karena dengan petugas berpenampilan sopan akan membuat pengguna layanan tertarik dengan layanannya. Penampilan petugas di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang, sudah berpenampilan rapi.

- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat sangat penting dalam proses pelayanan bagi pengguna layanan, karena dengan tempat yang nyaman pengguna layanan akan merasa nyaman saat menunggu antrian panggilan dari petugas layanan. Tempat pelayanan juga mempunyai pengaruh dalam kualitas pelayanan. Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang sudah tersedia beberapa kursi tunggu dan tempatnya lumayan bersih.

- Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan proses pelayanan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dan cepat. Dari beberapa pendapat di atas diperkuat dengan kegiatan observasi yang menunjukkan bahwa petugas memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada pengguna layanan. Untuk tempat pelayanan masih kurang memadai.

- Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Kedisiplinan kerja sangat dibutuhkan oleh semua petugas dalam proses pelayanan. Kedisiplinan menjadi syarat petugas untuk membentuk

sikap dan perilaku petugas dalam membentuk rasa tanggungjawab dalam bekerja, dengan begitu akan tercipta suasana kerja yang kondusif dan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Ujan Mas masih kurang, karena masih ada beberapa petugas pelayanan yang mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan keperluan pengguna layanan. Misalnya masih ada petugas yang membeli makanan saat jam kerja, dan ada petugas pelayanan yang berbincang-bincang dengan

petugas lainnya saat sedang melakukan proses pelayanan. Sehingga dari segi kedisiplinan untuk pelayanan di Kantor Kecamatan Ujan Mas belum maksimal.

- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelanggan untuk memudahkan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya dengan memberikan syarat atau prosedur pelayanan yang disediakan di ruang pelayanan. Kemudahan akses harus diperhatikan oleh petugas pelayanan dalam memberikan layanan oleh pengguna layanan, namun dari segi kemudahan akses petugas pelayanan belum tersedia di ruangan. Dari beberapa pendapat diperkuat dengan kegiatan observasi yang menunjukkan bahwa petugas layanan belum memudahkan pengguna layanan dalam akses pelayanan. Tidak adanya syarat- syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu. Sehingga pengguna layanan harus menanyakan dahulu mengenai kelengkapan syarat-syarat untuk keperluan pengguna layanan tersebut.

- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu sangat diperlukan untuk menunjang keperluan dalam proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh petugas kecamatan yaitu komputer dan perangkatnya serta jaringan *wifi*, kamera, dan mesin fotocopy. Adanya alat bantu tersebut membuat kualitas pelayanan di Kecamatan menjadi baik dan mendukung proses pelayanan menjadi cepat. Hasil observasi menunjukkan bahwa alat bantu dibagian pelayanan di Kantor Kecamatan Ujan Mas memiliki 4 buah laptop, 2 printer, ATK dan *wifi* sehingga dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan mudah.

b. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan. Dimensi *Reliability* juga mempunyai kemampuan penyedia layanan secara tepat waktu dan konsisten. *Reliability* atau kehandalan mempunyai arti mengerjakan dengan benar sesuai dengan standar pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

- Memiliki standar pelayanan yang jelas

Standar pelayanan merupakan tolak ukur dalam proses pelayanan yang dilakukan di lembaga Pemerintah. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) memudahkan petugas dalam melakukan pelayanan. Dari hasil observasi Kecamatan Ujan Mas sudah mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas.

- Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan petugas menggunakan alat bantu merupakan kebutuhan dalam proses pelayanan. Alat bantu yang sudah tersedia dibagian pelayanan harus digunakan semaksimal mungkin oleh petugas agar memudahkan melayani pengguna layanan. Hasil dari observasi menunjukkan petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu yang ada diruangan pelayanan dalam melakukan proses pelayanan sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar.

- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
Keahlian merupakan kemampuan yang ada pada diri seseorang. Keahlian harus diperlukan oleh seorang petugas layanan adalah dapat menggunakan alat bantu teknologi dalam proses pelayanan. Keahlian yang ada pada diri seseorang petugas pelayanan memberi manfaat yang baik dalam menjalankan tugas sebagai petugas layanan publik. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa untuk keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan belum ahli. Petugas hanya mampu tetapi belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Terlihat saat petugas akan melakukan pengeprintan dokumen, petugas masih bingung dalam menggunakan alat tersebut dan menvari bantuan dengan mengandalkan petugas yang lain untuk mengerjakannya.

c. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Dimensi *responsiveness* (tanggapan) merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Ketanggapan petugas memberikan kesan tersendiri oleh pengguna layanan, karena dengan ketanggapan pengguna layanan dapat merasa dihargai oleh petugas pelayanan. Sikap tanggap ini juga berkaitan dengan pola pikir petugas yang ditunjukkan pada pengguna layanan.

- Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
Petugas pelayanan harus memberikan pelayanan yang cepat. Sebagai pengguna layanan akan merasa senang jika petugas layanan merespon keperluan pengguna layanan secara cepat. Berdasarkan hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan, petugas melakukan dengan cepat. Hal ini terlihat jika ada pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya petugas dalam melakukan proses pelayanan sudah tepat.
- Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
Pelayanan yang tepat waktu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, karena mereka tidak menunggu terlalu lama proses pelayanan tersebut. Waktu yang tepat yaitu waktu yang sesuai dengan standar pelayanan. Tetapi tidak semua pekerjaan dalam pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
Semua penyedia layanan publik harus merespon dan menanggapi keluhan pengguna layanan. Keluhan pengguna layanan dapat terjadi jika petugas layanan memberikan layanan tidak dengan baik. Dari hasil observasi yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa keluhan semua pengguna layanan langsung bisa ditanggapi secara langsung oleh petugas sedangkan Kotak saran sudah tersedia di Kecamatan Ujan Mas agar petugas dapat mengintrospeksi diri dalam merespon semua keluhan pelanggan.

d. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* jaminan merupakan upaya perlindungan yang diberikan untuk masyarakat pengguna layanan terhadap resiko yang akan terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dimensi *assurance* juga mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Sehingga masyarakat pengguna layanan dapat dengan mudah mengurus keperluannya.

- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya.

e. Dimensi *Empathy* (empati)

- Mendahulukan kepentingan pemohon atau pengguna layanan
Sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap tugasnya, khususnya dibagian pelayanan harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada keperluan pribadinya saat jam kerja berlangsung. Keperluan pengguna layanan menjadi prioritas utama dalam sebuah pelayanan publik. Petugas layanan dapat mengurus urusan pribadinya saat diluar jam kerja atau saat istirahat berlangsung, sehingga pelayanan tidak akan terganggu dan berjalan semaksimal mungkin. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa tidak semua petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan, hal ini terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada petugas yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya. Padahal belum menunjukkan jam istirahat pada saat petugas keluar untuk mencari makan. Dengan kondisi yang seperti ini membuat pengguna layanan merasa tidak nyaman oleh petugas yang mementingkan urusan pribadinya tersebut, padahal petugas sudah diberikan jam untuk istirahat, sehingga petugas dapat menggunakan waktu untuk urusan pribadi itu saat jam istirahat tersebut. Dengan begitu pengguna layanan tidak merasa kesal atas perbuatan petugas layanan, sehingga pelayanan di Kantor Kecamatan Ujan Mas dapat berjalan dengan baik dan lancar.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik dan optimal mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan dalam proses pelayanan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik merupakan faktor internal dan eksternal yang ada dalam proses pelayanan.. Dengan petugas yang profesional maka petugas tersebut mampu melayani pengguna layanan dengan baik dan benar sesuai dengan standar pelayanan.

a. Faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik merupakan faktor yang datang dari manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 19 Juni 2024 menunjukkan bahwa faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang adalah kurangnya tenaga kerja khususnya dibagian pelayanan umum, sehingga petugas lain merangkap tugas ke bagian pelayanan, yaitu luas kantor yang tidak besar.

b. Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 19 Juni 2024 menunjukkan bahwa faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang yaitu belum adanya prosedur pelayanan yang jelas serta tidak adanya alur prosedur yang terpampang dibagian ruangan pelayanan. Sehingga membuat bingung pengguna layanan tentang alur atau syarat-syarat untuk keperluan yang mereka cari di Kantor Kecamatan. Adanya faktor tersebut membuat kualitas pelayanan publik menurun, dengan begitu sebagai penyedia pelayanan harus dapat mengatasi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang. Dari analisa menggunakan dimensi *tangibel* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati) dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujan Mas Kabupaten Kepahiang
 - a. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

Kecamatan Ujan Mas belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu.
 - b. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Kecamatan Ujan Mas masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan.
 - c. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Kecamatan Ujan Mas dalam proses pelayanan belum lancar dan tepat waktu, sehingga pengguna layanan belum merasa nyaman.
 - d. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Kecamatan Ujan Mas belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan.
 - e. Dimensi *Empathy* (empati)

Petugas Kantor Kecamatan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan.
2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ada dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya tenaga ahli dalam proses pelayanan. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

SARAN

Berdasarkan penelitian maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan kualitas kinerja petugas mengingat keterbatasan jumlah petugas. Peningkatan kualitas petugas yang ada, berupa pelatihan dan training-training secara berkala sesuai dengan bagian masing-masing.

2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran dll.
3. Membuat sepanduk (banner) yang berkaitan dengan alur prosedur pelayanan, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gunawan, G. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 20(2).
- Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimesnsi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. Jakarta: *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul Volume 13. No. 2, Tahun 2019, Hal 38-44.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*.
- Meleong J lexy. 2012. *Penelitian Kualitatif PT Remaja Rosdakarya Bandung*.
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pribadi, U., & Sulaksono, T. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten wonosobo tahun 2017.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar
- Snapiah, Aziz. 2000. *Pelayanan yang berorientasi Kepada Kepuasan masyarakat administrasi Negara vol. 6 Nomor 1*
- Subhan, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) (Doctoral dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram)*.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R7D*. Alfabeta. Bandung
- Wirella. 2004. *Administrasi Publik dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otonomi Daerah; Kerjasama antar Kota Manajemen Publik; Pelayanan Publik Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Zahir, Y. F., & Pramono, S. (2023). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 381-388.