

EVALUASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN YANG ADA DI KANTOR KECAMATAN SUMBER KABUPATEN CIREBON

Oleh :

Nurul Qomariah¹, Dr. Hj. Heriyani Agustina², dan RM. Haryo Bharoto²

ABSTRACT

Research conducted by the author of "Performance Evaluation of employees in improving the quality of public services in the district of Cirebon Regency Resources". This study in the background backs by employee performance in providing public services, community satisfaction to employee performance in responding / response to communities who want to do ministry.

Performance comes from understanding performance. There also give understanding performance as a result of work or work performance. However, actual performance has a broader meaning, not only the work, but including how the work progresses.

Quality is a dynamic condition that affects the products, services, people and processes and environments that meet or exceed expectations. While the service is the behavior of the government in order to meet the needs and desires of the community in order to achieve satisfaction in the society itself.

public service / public service is All forms of service performed by government agencies in the center, in the area, and the environment of the State Owned Enterprises or Regional-Owned Enterprises in the form of goods or services, either in an effort to meet the needs of society as well as within the framework of the implementation of the provisions legislation.

To answer these problems, the authors use descriptive method in this research, the method is obtained through data which is based on the observation of interviews, literature, and other sources that support and research associated with the object constituent. This field research using the interview to be a problem in the field could be in view is based on the existing reality.

These results indicate employee performance in delivering public services in the district of Cirebon Regency Resources is already running in the optimum stage, all the employees already do pekerjaannya accordance with the regulations and duties that exist so that all services supplied or administrative process to run according to the will of society.

Keywords: Employee Performance, Quality of Service, District Office

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pembangunan merupakan suatu proses perubahan yang berlangsung secara sadar, terencana dan berkelanjutan dengan sasaran utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan hidup manusia atau masyarakat suatu bangsa.

Pembangunan nasional adalah suatu rangkaian upaya pembangunan yang dilakukan secara berkesinambungan dalam semua bidang kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk mewujudkan tujuan nasional. Pembangunan Nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-

¹ Mahasiswa Unswagati Cirebon

² Dosen Unswagati Cirebon

Undang Dasar 1945 serta menjalankan roda perekonomian dan mewujudkan kesejahteraan sosial.

Pembangunan Daerah merupakan suatu usaha yang sistematis dari berbagai pelaku, baik umum, pemerintah, swasta, maupun kelompok masyarakat lainnya pada tingkatan yang berbeda untuk menghadapi saling ketergantungan dan keterkaitan aspek fisik, sosial ekonomi dan aspek lingkungan lainnya sehingga peluang baru untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerah dapat ditangkap secara berkelanjutan.

Kinerja birokrasi publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki iklim investasi yang amat diperlukan oleh bangsa ini untuk bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami oleh Negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai

kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Gejala aspirasi masyarakat yang negatif tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon yang sedang berjalan dalam tahap optimal.

Rumusan Masalah

Bertitik tolak pada permasalahan di atas, selanjutnya dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan, bagaimana cara meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sumber secara optimal.

Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon?
3. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

Kegunaan Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan penulis dalam bidang administrasi sebagai bekal

untuk terjun langsung ke dalam masyarakat nantinya dan dapat membantu pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti dalam meningkatkan kinerja pegawai.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Moloeng, 2010:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk mendeskripsikan mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon. Selain berpedoman pada teori-teori yang sudah ada, penulis juga melakukan wawancara untuk mengetahui relevansi antara teori dengan kenyataan lapangan yang ada.

Informan dan Teknik Pemilihan

Informan

Sampel pada penelitian kualitatif disebut informan atau subjek riset, yaitu orang-orang yang dipilih untuk diwawancarai atau diobservasi sesuai tujuan riset. Disebut subjek riset, karena informan dianggap aktif mengkonstruksi realitas, bukan hanya sekedar objek yang hanya diwawancarai. Subjek penelitian dari sasaran penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik purposif sesuai kebutuhan, karena tidak adanya kerangka sampling dari seluruh unsur yang terdapat dalam populasi tersebut. Selain itu karena yang digali dalam penelitian ini adalah kedalaman informasi, bukan kuantitas informan.

Pemilihan informan dalam penelitian ini disesuaikan dengan keterkaitannya pada tujuan penelitian. Sesuai dengan fokus penelitian, informan yang dipilih adalah Sekretaris Camat dan Masyarakat sebagai *key informan* (informan kunci), sedangkan yang menjadi informan pendukung adalah

para staff pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

Teknik Pengumpulan Data

Ada dua macam data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil langsung dari sumbernya, sementara data sekunder adalah data yang diambil dari hasil mengumpulkan orang lain. Sumber data primer yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan. Selanjutnya data sekunder diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui:

1. Studi Kepustakaan (*Library Reserach*)
2. Wawancara (*Interview*)
3. Observasi
4. Dokumentasi

Teknik pengujian keabsahan data

Teknik pengujian keabsahan data yang penulis pakai adalah dengan cara triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moloeng, 2010:330).

Teknik Analisis Data

Data akan dianalisis dengan menggunakan teknik model Miles dan Huberman, yaitu teknik yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung sampai pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data model Miles dan Huberman (dalam Moloeng, 331-332) diantaranya:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Sajian Data
4. Verifikasi Data

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon. Alasan penulis memilih tempat ini adalah karena adanya masalah yang harus diteliti, adanya data yang harus di buktikan dan lokasi penelitian mudah dijangkau.

Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon beralamat di Jalan Sunan Malik Ibrahim No. 02 Sumber-Cirebon Kode Pos 45611.

III. PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

✓ **Produktivitas**

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit. Produktivitas mengandung arti sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*). Dengan kata lain bahwa produktivitas memiliki dua dimensi. Dimensi pertama adalah efektivitas yang mengarah kepada pencapaian target berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Yang kedua yaitu efisiensi yang berkaitan dengan membandingkan input dengan realisasi atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

✓ **Kualitas pelayanan**

Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima oleh organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

✓ **Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat banyak, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik, organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang rendah.

✓ **Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik, asumsinya adalah bahwa para pegawai dengan sendirinya akan selalu mmpresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks kinerja konsep akuntabilitasa publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak dengan masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

✓ **Tangible (berwujud)**

Artinya dalam hal ini pelayanan di Kecamatan meliputi fasilitas fisik yang diantaranya adalah gedung dan sarana prasarana, serta keadaan pegawai yang ada di kecamatan. Kondisi gedung yang ada masih cukup baik karena baru melakukan proses renovasi beberapa tahun lalu, sarana dan prasarana dalam hal pelayanan pun sudah terbilang memadai dari sebelum

perenovasian dan keadaan pegawai dalam hal penampilan serta melayani publik sudah terlihat cukup baik.

✓ **Reliability (Kehandalan)**

Dalam melakukan pelayanan publik diperlukan juga kehandalan dari para petugas baik dari segi kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan, adanya standar pelayanan yang jelas ataupun keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu untuk melakukan proses pelayanan. Kehandalan juga bisa diartikan dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat.

✓ **Responsive (respon/tanggapan)**

Pelayanan yang baik terjadi apabila para pegawai dalam hal memberikan pelayanan itu sudah tepat waktu, cepat dan merespon masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsive ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan penggunaan jasa. Responsive/ daya tanggap pegawai sangat diperlukan dalam hal pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat.

✓ **Assurance (Jaminan)**

Sebuah pelayanan yang memberikan jaminan ketepatan waktu, legalitas dalam pelayanan serta biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan publik.

✓ **Empathy (Empati)**

Empathy meliputi sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan keadilan dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin diberikan pelayanan.

• **Faktor yang dihadapi dalam mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik**

Sumber Daya Aparatur sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik tergantung pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan. Pelayanan akan berjalan maksimal jika di dukung oleh sumber daya

manusia yang memadai baik dari segi pendidikan maupun pengetahuannya.

Kesadaran masyarakat sangat dibutuhkan untuk menjamin kelancaran proses pelayanan publik, apabila pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan sebagainya sudah melengkapi persyaratan pembuatan yang telah ditentukan maka akan lebih cepat di proses oleh pihak pemberi pelayanan.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tugas dalam pekerjaan sedangkan prasarana adalah sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik. Sarana dan prasarana merupakan penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan SDM yang ada di Kecamatan Sumber. Sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan sumber sudah sangat cukup memadai.

• **Hambatan yang dihadapi dalam mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik.**

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kantor Kecamatan Sumber dipengaruhi oleh beberapa faktor dan hambatan yang menjadi penghambat jalannya pelayanan itu sendiri.

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang menjadi penghambat jalannya pelayanan yang ada di Kecamatan Sumber.

untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya ditentukan oleh kualitas apatur yang ditunjuk sebagai pelayanan publik.

Kemampuan yang dimiliki oleh aparat baik kemampuan keilmuan atau wawasan serta dari segi kecakapan yang dimiliki. Aparat yang memiliki kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan yang menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama. Untuk itu apabila aparat yang kurang memiliki sumber daya manusia, maka kemungkinan hasil yang diperoleh tidak akan maksimal dengan apa yang diharapkan.

Kesadaran yang dimaksud adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor kecamatan. Hubungan antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat atau pihak pemerintah.

Sesuai pengamatan penulis di lapangan, ada beberapa masyarakat yang kurang memahami dan menyadari dengan pengurusan yang seharusnya sudah wajib dimiliki. Sehingga ketika melakukan pengurusan dokumen keinginan mereka itu segera selesai dengan cepat tetapi mereka kadang kurang memperhatikan apa yang seharusnya menjadi persyaratan. Kurangnya kesadaran masyarakat dan aparat pemerintah itu sendiri. Sebaliknya jika mereka sadar tanpa ada paksaan maka akan terciptanya relasi kerja sama yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan adanya sarana pelayanan yang beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Sesuai hasil pengamatan penulis bahwa terdapat faktor penghambat dalam hal pelayanan yaitu jika server untuk pelayanan nya itu terdapat gangguan/error, otomatis pelayanan yang ada di kantor tersebut akan terbengkalai walaupun masih ada cara atau alternatif menggunakan cara manual, tapi tetap saja para pegawai masih tetap

kesulitan dalam melakukan pelayanan publik.

Pembahasan

Sesuai pengamatan yang penulis lakukan dengan membandingkan hasil wawancara bahwa kinerja dan pelayanan yang ada di kantor kecamatan sudah berjalan sesuai dimensi yang telah diuraikan.

- a. Produktivitas artinya disini pelayanan sudah dilakukan secara efisien dan efektif karena para pegawai sudah bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing.
- b. Orientasi kualitas layanan pada pelanggan disini dimaksudkan jika pelayanan yang diberikan sebisa mungkin dapat memuaskan masyarakat dan meminimalisir adanya complain dari masyarakat.
- c. Responsivitas disini dimaksudkan bahwa setiap program pelayanan sudah selaras dengan kegiatan yang ada dan berjalan sesuai dengan kemampuan organisasi dalam mewujudkan visi dan misi
- d. Akuntabilitas dalam hal ini pelayanan yang berjalan sudah sesuai dengan kehendak masyarakat dan sudah sesuai dengan norma-norma/peraturan yang berlaku.
- e. *Tangible* (berwujud) artinya disini bahwa sudah terdapat kemudahan dalam melakukan pelayanan, terdapat kenyamanan dari segi sarana prasarana dan fasilitas yang diberikan oleh pihak instansi dan penampilan petugas aparat yang sudah sesuai dengan aturan yang ada.
- f. *Reliability* (kehandalan) artinya bahwa setiap petugas yang ada sudah mampu mengoperasikan alat bantu yang ada, petugas juga sudah sangat cermat dalam melakukan pelayanan serta dalam hal ini petugas juga sudah bisa memberikan standar pelayanan yang jelas.
- g. *Responsive* (respon/ketanggapan) dalam hal ini petugas dirasa sudah sangat tanggap dan respon dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu walaupun pada

kenyataannya pihak kecamatan hanyalah sebagai pihak yang memfasilitasi selebihnya dinas Catatan sipil yang berhak menerbitkan proses terbitnya dokumen

- h. *Assurance* (jaminan) disini dimaksudkan bahwa jaminan tepat waktu dan legalitas yang berhak menjamin adalah dinas Catatan Sipil. Pihak Kecamatan tidak bisa memberikan jaminan yang pasti paling tidak jaminan biaya pun jika adanya keterlambatan saja atau pelayanan perijinan yang sesuai dengan PERDA.
- i. *Empathy* (empati) disini dimaksudkan bahwa petugas sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminasi walaupun diskriminasi disini dikatakan jika ada masyarakat yang memang sangat urgent sekali maka pelayanannya bisa di dulukan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kinerja pegawai dalam hal pelayanan di Kecamatan Sumber Yang menurut Sekretaris Camat para pegawainya bekerja sudah sesuai dengan tupoksi dan SOP yang ada, bahkan sudah sesuai parameter yang dijabarkan meliputi:

- a) Produktivitas artinya disini pelayanan sudah dilakukan secara efisien dan efektif karena para pegawai sudah bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing.
- b) Orientasi kualitas layanan pada pelanggan disini dimaksudkan jika pelayanan yang diberikan sebisa mungkin dapat memuaskan masyarakat dan meminimalisir adanya complain dari masyarakat.
- c) Responsivitas disini dimaksudkan bahwa setiap program pelayanan sudah selaras dengan kegiatan yang ada dan berjalan sesuai dengan kemampuan organisasi dalam mewujudkan visi dan misi
- d) Akuntabilitas dalam hal ini pelayanan yang berjalan sudah sesuai dengan kehendak masyarakat dan sudah sesuai

dengan norma-norma/peraturan yang berlaku.

- **Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.**

Sedangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik para pegawai sudah mampu melayani masyarakat sesuai dengan:

- a. *Tangible* (berwujud) artinya disini bahwa sudah terdapat kemudahan dalam melakukan pelayanan, terdapat kenyamanan dari segi sarana prasarana dan fasilitas yang diberikan oleh pihak instansi dan penampilan petugas aparatur yang sudah sesuai dengan aturan yang ada.
- b. *Reliability* (kehandalan) artinya bahwa setiap petugas yang ada sudah mampu mengoperasikan alat bantu yang ada, petugas juga sudah sangat cermat dalam melakukan pelayanan serta dalam hal ini petugas juga sudah bisa memberikan standar pelayanan yang jelas.
- c. *Responsive* (respon/ketanggapan) dalam hal ini petugas dirasa sudah sangat tanggap dan respon dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu walaupun pada kenyataannya pihak kecamatan hanyalah sebagai pihak yang memfasilitasi selebihnya dinas Catatan sipil yang berhak menerbitkan proses terbitnya dokumen
- d. *Assurance* (jaminan) disini dimaksudkan bahwa jaminan tepat waktu dan legalitas yang berhak menjamin adalah dinas Catatan Sipil. Pihak Kecamatan tidak bisa memberikan jaminan yang pasti paling tidak jaminan biaya pun jika adanya keterlambatan saja atau pelayanan perijinan yang sesuai dengan PERDA.
- e. *Empathy* (empati) disini dimaksudkan bahwa petugas sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminasi walaupun diskriminasi disini dikatakan jika ada masyarakat yang memang sangat urgent sekali maka pelayanannya bisa di dulukan.

- **Faktor dan Hambatan yang dalam melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.**

Adapun yang menjadi faktor dan hambatan dalam melakukan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Sumber Daya Aparatur

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Sumber. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan rata-rata lulusan Sarjana, sehingga dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal, walaupun terkadang masih terdapat kesalahan.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya SDM di Kecamatan Sumber. Sarana dan Prasarana fasilitas yang ada di Kecamatan Sumber telah terbilang sangat mencukupi dan baik, hal ini terlihat bahwa masyarakat merasa nyaman jika datang ke Kecamatan untuk melakukan pelayanan.

c. Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian di Kecamatan Sumber tentang kesadaran masyarakat, masih ada beberapa masyarakat yang jika ingin melakukan pelayanan KK, KTP atau pelayanan lainnya itu masih belum lengkap dalam melengkapi persyaratan yang ditentukan, untuk itu pegawai tidak mau memproses dokumen yang persyaratannya belum lengkap.

Saran

1. Dengan melihat persepsi aparaturnya pemerintah dalam tugas, pokok dan fungsinya kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan yang di tinjau dari parameter-parameter yang telah dijelaskan diharapkan bisa lebih meningkatkan kualitas kerjanya dalam memberikan pelayanan yang sekarang berjalan dalam tahap optimal agar bisa menjadi optimal.
2. Untuk sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup memadai tetapi

banyak saran dari masyarakat agar disediakan fasilitas air mineral, pengharum ruangan, AC ditambah lagi, dan masyarakat juga ada yang meminta kalau persyaratan-persyaratan untuk melakukan pelayanan di tempel di luar untuk memudahkan masyarakat juga agar tidak bolak-balik bertanya.

3. Masih ada sedikit Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang harus dilengkapi untuk melakukan pelayanan itu juga menjadi faktor penghambat dalam pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami lagi dan memperhatikan himbauan pegawai sebelum melakukan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dermawan, Wibisono. 2006. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Moleong, L. 2010. *Meteorologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: Rosda Karya.
- Mangkunegara, Prabu. Anwar. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama
- Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurmandi, Ahmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi publishing.
- Ridwan, juniarso & Sodrik Sudrajat, Achmad. 2014. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sinambela dkk. 2014. *Reformasi birokrasi Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinamo, Nomensen. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tika, Pambudu. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wirawan. 2008. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

B. Sumber Lain:

<https://wandhie.wordpress.com>

<teori kinerja, 10-03-2016, 20.38 wib

<http://ariplie.blogspot.co.id/2014/12/pe>

[ngertian-kualitas-apa-itu-](http://ariplie.blogspot.co.id/2014/12/pe)

[kualitas.html?m=1](http://ariplie.blogspot.co.id/2014/12/pe)

C. Perundang-Undangan:

Undang-Undang No.30 Tahun 2014
tentang *Administrasi Pemerintahan dan*
Pedoman Standar Pelayanan

Keputusan Menteri pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun
2003.

UU No. 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1
Ayat 1 tentang *Pelayanan Publik*.