

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TALATAKO, KABUPATEN TOJO UNA-UNA

Oleh : Suwardhi Pantih

Abstraksi : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan public dikantor kecamatan talatako kabupaten tojo una-una dan mengetahui factor pendukung dan penghambat pelayanan public pada kantor camat talatako jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif sedangkan tipe penelitian bersifat deskriptif. teknik pengumpulan data di gunakan tetnik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi Informan yang di gunakan dalam penelitian ini berjumlah 13 orang. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talatako Kabupaten Tojo Una-una dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talatako Kabupaten Tojo Una-una adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah saling menyemangati pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Yang menyatakan daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan kordinasi penyelenggaran pemerintahan, pelayanan publik, dan pemerdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi

Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam

rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan April/Juni 2018 di Kantor Kecamatan Talatoko, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik.

Permasalahn pertama masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Menurut Astiar, selaku Staf, Seksi Pemerintahan yang memberikan konfirmasi, "Standar waktu yang

diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari bahkan dua minggu yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari”.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kecamatan Talatako, Kabupaten Tojo Una-una memiliki kekurangan di bagian loket pelayanan umum, Ketidadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Peneliti sudah beberapa kali datang ke Kecamatan Talatako, tersebut, di sana tersedia meja untuk menulis buku tamu namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan.

Permasalahan ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan Talatako kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum

mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah Empat, mengenai sarana dan yang masih kurang misalnya *Computer, kendaraan oprasional seperti motor darat, dan motor kapal laut* yang berfungsi untuk memudahkan pegawai dalam melaksanakan pelayanan di samping itu juga belum tersedianya sarana dan prsarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat lebih puas dengan pelayanan yang di berikan.

Masalah yang terakhir yaitu mengenai jumlah pegawai di Kecamatan Talatako yang masih kurang khususnya, Seksi Pemberdayaan dan Kesejahteraan Rakyat, Seksi Ekonomi dan Pembangunan, Kasub.Bag Penyusunan Program Keuangan dan Aset. Dan Kasub. Bag Kepegawain Dan Umum. belum mempunyai pegawai tetap yang bertugas. Kekosongan tersebut diisi oleh pegawai bagian lain dan merangkap tugas pada bagian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

TEORI DAN KONSEP

1. Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : performance (kinerja), reliability (keandalan), ease of use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the need of costumers).(Sinambela, 2010:6)

2. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (Harbani Pasolong, 2007:128). Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada

dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan

3. Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif

kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talatako saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Budiman dalam Sinambela (2006: 7) yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Talatako.

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

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

Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talatako dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Talatako pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Mukrin, selaku Sekretaris Kecamatan yang peneliti wawancarai pada tanggal 21 Mei 2018 yang mengatakan bahwa.

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

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

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

mendapatkan pelayanan. Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan,

Dari hasil wawancara dengan seorang pengguna layanan yang bernama Rahmat, pada tanggal 21 Mei 2018 mengatakan bahwa :

“Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari sangat terasa panas.

Dari hasil wawancara tersebut, kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

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

Ting Maros, selaku pengguna layanan menambahkan bahwa :

“Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan Pak, Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit.”

Dari hasil wawancara tersebut, kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan

tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Talatako

4) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

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

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kadim, sebagai salah satu pengguna layanan Kecamatan Talatako mengatakan bahwa :

“Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan Pak, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”.

Dari hasil wawancara tersebut, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses

pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Seperti yang disampaikan oleh Astiar, selaku Staf. Kasi pemerintahan Pada tanggal 21 Mei 2018 mengatakan bahwa

“Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”.Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan,

Dari hasil wawancara tersebut, penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talatako dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut.

Dari ketidak cermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Irsad, selaku pengguna layanan yang dilakukan pada tanggal 21 Mei 2018 pegawai kantor Kecamatan Talatako sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat mengatakan bahwa :

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

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidak cermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

2) Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kecamatan Talatako sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Bupati Tojo Una-una Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan

Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Talatako.

seperti yang dikemukakan oleh Sulviati, sebagai pengguna layanan mengatakan bahwa :

“Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Talatako, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”.

Jadi dari hasil wawancara tersebut, berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Talatako memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Talatako

3) Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu

dalam proses pelayanan Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Talatako belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu

pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Fadlun selaku Staf di kantor Kecamatan Talatako juga mengatakan bahwa:

“Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Di sini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

4) Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu

Dalam proses pelayanan Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut.

Seperti yang di katakan oleh Fadlun, selaku Staf. di kantor kecamatan Talatako mengatakan bahwa :

“Pegawai pelayanan di sini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan

alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap, kami bertugas di sini karena dibagian pelayanan Kecamatan Talatako belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan di sini.

Berdasarkan dengan hasil wawancara oleh peneliti, pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

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

1) Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Talatako

Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan Yahya, selaku pengguna layanan waktu wawancara tanggal 21 Mei 2018 mengatakan bahwa :

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

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

2) Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika

pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan wawancara yang di katakan dengan Ting Maros, selaku pengguna layanan, mengatakan bahwa :

“Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua ya pelayanannya lama Pak.”

Jadi hasil wawancara tersebut, jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Seperti yang dikatakan oleh Menci, pengguna layanan waktu di wawancarai pada tanggal 21 Mei 2018 mengatakan bahwa :

“Saya pernah melakukan pelayanan membuat KTP Pak, dijanjikan jadinya satu bulan ternyata jadinya sampai dua bulan. Itu kan tidak tepat waktu. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus menunggu lama.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti, Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Talatako sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Talatako menyediakan kotak saran dan untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Talatako.

Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Petrus, selaku pengguna layanan pada tanggal 21 Mei 2018 mengatakan bahwa :

“saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan Pak, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan dan pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Untuk mengukur dimensi Assurance) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor

Kecamatan Talatako dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu

Dalam pelayanan Pegawai di Kantor Kecamatan Talatako memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Seperti yang di katakan oleh Sulviati, selaku Pengguna Layanan pada wawancara dengan peneliti pada tanggal 21 Mei 2018 mengatakan bahwa :

“Saya waktu itu mengurus KTP Pak, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya bikin tiga hari tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.”

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti, Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

1. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di kantor Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan.

Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin

gangguan, Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Bupati Tojo Una-Una. Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan.

Astiar Selaku Staf, Kasi Pemerintahan mengatakan bahwa ;

“pelayanan di sini gratis Pak, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan”. Yahya mengatakan bahwa “kalau saya mengurus KTP itu tidak ada biaya yang saya keluarkan Pak.”

Jadi hasil wawancara tersebut, dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

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

Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talatako dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan, apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah, nelson.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Astiar Sekalu Staf, Kasi Pemerintahan pada tanggal 21 Mei 2018 mengatakan bahwa:

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada urusan yang tidak penting kan bisa ditunda dulu karena sedang melayani. Jika memang ada urusan sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

2) Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah.

Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika

peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ting Maros, selaku pengguna layanan pada tanggal 21 Mei 2018 mengatakan bahwa :

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

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3) Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

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

Berdasarkan hasil penelitian dengan Menci, selaku pengguna layanan pada tanggal 21 Mei 2018 mengatakan bahwa :

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

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti

pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

4) Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan.

Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kecamatan Talatako sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Petrus, selaku pengguna layanan pada tanggal 21 Mei 2018 mengatakan bahwa :

“pegawai di sini sudah melayani dan menghargai saya kok Pak, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”.

1. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik

a. Faktor pendukung kualitas pelayanan publik

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Talatako yaitu Saling Menyemangati pegawai satu dengan yg lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan dan mengadakan rapat kordinasi atau semacam rapat evaluasi setiap 3 bulan 1x.

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Mukrin, selaku Sekretaris Kecamatan pada tanggal 21 Mei 2018 yang mengatakan bahwa :

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

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Fadlun, selaku Staf. Aparatur Kecamatan Talatako mengatakan bahwa :

“faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.”

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Talatako adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

2.Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Talatako Kabupaten Tojo Una-una menurut Astiar Selaku Staf. Kasi Pemerintahan yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa “pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi

Pemberdayaan Masyarakat, seksi kepegawain dan umum, Kasubag. perencanaan program keuangan dan aset, yang blum meliki pegawai tetap. mengenai saranan dan prasarana yang masi kurang misalnya komputer, kendaraan oprasional seperti motor darat, dan motor kapal laut. yang berfungsi untuk memudahkan pegawai dalam melaksanakan pelayanan

Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.

Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Mukrin, selaku Sekretaris kecamatan dan Staf. Kecamatan Talatako pada tanggal 21 Mei 2018 yang mengatakan bahwa :

“Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti filing cabinet, Kami sangat membutuhkan filing cabinet ini untuk menata dokumen

dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.”

KESIMPULAN

Dari penelitian di atas dapat di simpulkan sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
- e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun

ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talatako Kabupaten Tojo Una-una adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah saling menyemangati pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

SARAN

- a. Kantor Kecamatan Talatako sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana kendaraan operasional seperti perahu mesin atau kapal laut. agar mempermudah proses pelayanan, dan di butuhkan juga seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
- b. Kecamatan Talatako perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan, juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten/Daerah
- c. Pegawai di Kecamatan Talatako sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.

- d. Kantor Kecamatan Talatako khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2002
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta
- Azwar, S., 2004, *Pengantar Psikologi Intelegensi*, Cetakan Kelima, Pustaka pelajar, Yogyakarta.
- Budhiyanto, 2006, *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi* Suryanti J. Dan Nugroho, Ika P., 2004, Rineka Cipta. “”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. X, No.2, Hal.260-281
- Burhan Bungin, 2007, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana, Jakarta
- Cooper, R, Kdan A. Sawaf, 2002 *Executive EQ; Kecerdasan Emosi Dalam Kepemimpinan dan Organisasi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Dameria, 2005, *Pentingnya Pendidikan Kecerdasan Emosional*, www.ganeca.blogspirit.com.
- David Kline, 1980. *Metodologi Penelitian Riset*, Angkasa, Jakarta
- Emosional Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi, Kepercayaan Diri Sebagai Variabel Pemoderasi”*, *Simposium Nasional Akuntansi IX*. Padang
- Depdikbud.. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, definisi administrasi. Jakarta :Balai Pustaka, 1996
- Djaenuri, 1997, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, IIP-Pres, Gramedia
- Dwiyanto Agus, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Fisipol

- UGM, Ganjong, Pemerintah Daerah
Kajian Politik Dan
Hukum, Bogor, Ghalia
- Effendi. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Open Dictionary Wikipedia*, (Online), (<http://wikipedia.edu/com>, accessed on Februari 23, 2012)
- Elfindri dkk, 2011, *Soft Skills Untuk Pendidik*, Baduose Media Illah Sailah (2008), Jakarta
- Fatah, 2000:19. *Peningkatan Kinerja*. Dunia Usaha List, *Open Dictionary Wikipedia*, (Online), (<http://wikipedia.edu/com>, accessed on Februari 23, 2012)
- Flippo, Edwin B. 1984. *Personnel Management, Sixth Edition*. New York : Mc. Graw-Hill Book Company
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel, 2000. *Working with Emotional Intelligence* (Terjemahan Alex Kantjono W). Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____, 2003. *Emotional Intelligence* (Terjemahan T Hermaya). Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____, 2001. *Emotional Intelligence* (Terjemahan T Hermaya). Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____, 2006. *Emotional Intelligence* (Terjemahan T Hermaya). Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman Daniel, 1995 *Dimensi Kecerdasan Emosional dan Perbandingannya berdasarkan Karakteristik Demografis Responden*”, *Perspektif*, Vol.9, No.1, Juni 2004, Hal. 63-66.
- Gosali, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung
- Heidjrachman dan Husnan. 1993. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Open Dictionary Wikipedia*, (Online), (<http://wikipedia.edu/com>, accessed on Februari 23, 2012)
- Handoko Hani. T. 1990, *Manajemen*, Edisi 2, BPFE, Yogyakarta
- Hanifah dan Syukriy Abdullah, 2001, “*Pengaruh Perilaku Belajar Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Akuntansi*”. *Media Riset Akuntansi, Auditing, dan Informasi*, Vol. 1, No.3, Hal. 63-68.