

---

**ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KECAMATAN  
MANDIRANCAN KABUPATEN KUNINGAN  
(Studi Kasus Pelayanan Pembuatan E-KTP)**

**Rexy Nakula Urbaningrum, Ikhsan Nendi**

Politeknik Siber Cerdika Internasional, Indonesia

Email: rexy\_nakula@polteksci.ac.id , [nendi@polteksci.ac.id](mailto:nendi@polteksci.ac.id)

---

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Kinerja Pelayanan Publik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pemilihan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara (wawancara), observasi, studi pustaka dan studi dokumentasi. Untuk keabsahan data digunakan teknik triangulasi sumber data. Analisis data dilakukan melalui tahapan: Reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan pembuatan E- KTP di Kabupaten Mandirancan masih belum optimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan pembuatan E- KTP di Kabupaten Mandirancan masih belum optimal.

**Kata kunci:** Analisis Kinerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Pembuatan E-KTP

**Abstract**

*This research aims to understand the description of Public Service Performance (E-KTP) at the Mandirancan Subdistrict Office in Kuningan Regency. The research method used is qualitative descriptive research. The informant selection technique employs purposive sampling. Data collection techniques involve interviews, observations, literature reviews, and document studies. Data validity is ensured through triangulation of data sources. Data analysis proceeds through stages: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research indicate that the process of E-KTP issuance services in Mandirancan Regency is still not optimal. The findings of this research reveal that the process of E-KTP issuance services in Mandirancan Regency is still not optimal.*

**Keywords:** Analisis Kinerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Pembuatan E-KTP

---

**PENDAHULUAN**

Dalam amanat UUD 1945 pasal 1 ayat (1) yang mengatakan bahwa Negara Republik Indonesia merupakan Negara Kesatuan yang dibagi atas daerah - daerah provinsi dan provinsi terdiri dari daerah kabupaten dan kota yang mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dalam undang – undang. Selanjutnya, pasal 2 ayat (2) menyebutkan bahwa pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut azas otonomi dan tugas perbantuan, kecuali urusan pemerintah pusat, pemerintah daerah berhak menerapkan peraturan daerah dan peraturan lain sesuai dengan ketentuan berlaku.

Dalam struktur kewenangan pemerintahan berdasarkan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2004 yang kemudian dilakukan perubahan kedua dari Undang – Undang tersebut dengan Undang – Undang nomor 12 Tahun 2008 tentang pemerintahan daerah dan dilakukan perubahan dengan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah serta Peraturan Pemerintahan Nomor 3 Tahun 2007 Tentang

Pemrintahan daerah dimana posisi pemerintahan daerah merupakan ujung tombak penyelenggara pelayanan publik. Aspek utama dari Undang – Undang dan peraturan pemerintah tersebut adalah desentralisasi kewenangan yang mendekatkan jarak kerja pemerintah melalui kebijakan publik dengan kondisi dan kepentingan masyarakatnya.

Disisi lain jika kita lihat beberapa tugas Negara yang diemban oleh aparatur pemerintahannya memiliki beberapa fungsi utama yang harus dijalankan oleh aparatur pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function), dan fungsi perlindungan (protection function). Hal yang penting kemudian adalah sejauh mana aparatur pemerintahan dapat mengolah fungsi – fungsi tersebut diatas agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkannya (Tjiptono, 2006).

Idealnya dengan otonomi daerah, kinerja kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada ditangan pemerintah daerah beserta aparatur pemerintahannya (Gomes, 1997). Namun realitasnya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum optimal, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa seperti: prosedur yang berbelit – belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaiannya, tidak jelas biaya yang harus di keluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas atau aparatur yang tidak responsive, sederatan masalah ini yang menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintahan dan pemerintahan daerah baik ditingkat kecamatan, kelurahan dan desa (Hasibuan, 2006). Kinerja pemerintahan daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya untuk terus meningkatkan kualitas layanan, mampu menerapkan standar pelayanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup (Wibowo, 2010). Melindungi keselamatan serta kesejahteraan rakyatnya, ditambah dengan posisi saat ini kondisi masyarakat yang sudah demokratis sehingga mulai kritis terhadap sebuah kebijakan dan pelayanan dari aparatur pemerintahan sudah seharusnya peraturan dan regulasi tentang pelayanan publik digulirkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan public (Mohamad, 2006).

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan ditempat”, buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variable yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Dharma, 2003; (Moenir, 2006); Mahmudin, 2010). Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidsak sehat menunnjukan sikap apatis publik terhadap pemerintahnya (Hardiyansyah, 2018). Efisiensi dan efektifitas pelayanan publik belum menunjukkan peningkatan secara signifikan setelah era reformasi yang sudah berjalan hampir 17(tujuh belas) tahun berjalan.

Saat ini telah diberlakukan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang – Undang ini memberikan harapan baru bagi berbagai pihak untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan dan partisipatif dan tentu saja berkualitas. Dengan adanya undang – undang ini juga diharapkan bagi aparatur pemerintahan semakin terdorong untuk memberikan pelayanan prima dengan beberapa standar – standar atau ukuran yang sudah ditentukan dalam undang – undang tersebut.

Seharusnya dengan diberlakukannya undang – undang tersebut diatas dapat merubah sikap dan kinerja aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, akan tetapi yang terjadi justru masih dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan masih kurang optimalnya pelayanan publik di Indonesia. Patologi birokrasi atau penyakit birokrasi administrasi masih banyak dirasakan oleh masyarakat penerima layanan seperti : lamban, berbelit – belit serta

dirasakan mahal dan melelahkan, kecenderungan tersebut karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani.

Padahal beberapa peraturan dan regulasi sejak masa reformasi terus dikeluarkan baik berbentuk perundang – undangan, peraturan pemerintah, peraturan menteri sebagai landasan hukum untuk mewujudkan satu konsep kinerja aparatur pemerintahan yang lebih baik guna memberikan pelayanan publik yang optimal kepada warga masyarakat namun tetap saja beberapa survey dari berbagai media massa belum bisa menunjukkan satu perubahan yang cukup signifikan hanya beberapa daerah saja sebagian kecil di Indonesia yang menyambutnya dengan perubahan yang cukup positif melalui kebijakan peraturan daerah untuk mendukung kebijakan tersebut diatas.

Dalam laporan tahunannya, pada tahun 2015 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara/Reformasi Birokrasi yang ditulis dalam salah satu media massa harian nasional menyebutkan untuk memastikan jalannya reformasi birokrasi pemerintah telah menerbitkan peraturan PAN/RB No.11 Tahun 2015 tentang Peta Kebijakan Reformasi tersebut, berupa penataan mental aparatur, kelembagaan, tata laksana, akuntabilitas, pengawasan, peraturan perundang – undangan, dan pelayanan publik. Masih menurut Menteri PAN/RB bahwa sasaran utamanya adalah mewujudkan pemerintahan yang bersih, akuntabel, efektif dan efisien.

Tugas birokrasi kemudian adalah membuat serangkaian peraturan untuk meyakinkan bahwa masyarakat tidak melakukan kebohongan tersebut. Oleh karena itu untuk memperoleh pelayanan publik, misalnya; E-KTP, Perijinan bangunan, dan lain sebagainya masyarakat diharuskan untuk menempuh serangkaian prosedur yang harus dibuktikan dengan berbagai surat pengantar dan persetujuan mulai dari tingkat RT/RW, Desa, Kecamatan sampai Kabupaten.

Dalam pencapaian tujuan pemerintahan yang telah tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Bahwa pemerintah memberikan wewenang kepada kepala daerah (Camat) untuk bisa menjadi pemimpin dan koordinator penyelenggara pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya untuk menangani sebagian umum otonomi daerah dan tugas umum pemerintahan.

Salah satu kebijakan mendukung terselenggaranya otonomi daerah adalah dengan ditentukannya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 yang mengatur tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah antara Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, termasuk didalamnya urusan Data Kependudukan (E-KTP).

Pemerintahan Provinsi Jawa Barat telah mengeluarkan kebijakan mengenai perubahan identitas kependudukan dari KTP menjadi E-KTP melalui Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2006 menjadi Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) adalah organisasi atau lembaga pada Pemerintahan Daerah yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Perangkat Daerah dibentuk oleh masing-masing daerah berdasarkan karakteristik potensi dan kebutuhan daerah. Organisasi Perangkat Daerah ditetapkan oleh Peraturan Daerah setempat dengan berpedoman kepada Peraturan Pemerintah. Pengendalian Organisasi Perangkat Daerah dilakukan Pemerintah Pusat untuk Provinsi dan oleh Gubernur untuk Kabupaten/Kota dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Format dan persyaratan jabatan perangkat daerah ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Salah satu Organisasi Perangkat Daerah itu sendiri adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Program E-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP nya. Misalnya dapat digunakan untuk menghindari pajak; memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat di seluruh kota; mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya; menyembunyikan identitas (seperti teroris). memalsukan dan menggandakan KTP.

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintah elektronik (e- Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk. Dari perubahan tersebut diatas dikecamatan tidak lagi hanya menjalankan urusan – urusan dekonsentrasi yang merupakan urusan – urusan pemerintah yang ada didaerah. Dalam lingkup yang lebih sempit pemerintah daerah mengemban tugas birokrasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat mendelegasikan sebagian kewenangannya melalui perpanjangan tangan lewat dinas instansi yang dimilikinya. Salah satu perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota tersebut adalah pemerintah kecamatan.

Dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan terdapat beberapa masalah, yaitu: (1) Kinerja pegawai Kecamatan Mandirancan kurang tanggap dalam melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP; (2) Pelayanan pembuatan E-KTP di kecamatan Mandirancan kurang transparan dalam tarif/ biaya administrasi; (3) Prasaran pembuatan E- TP kurang memadai seperti computer yang jumlahnya sedikit dan kurang perawatan.

Di bawah ini penelitian memaparkan tentang penelitian terdahulu yang relevan diantaranya :

Penelitian Fardhani (2010) yang berjudul “Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Kepmen Pan No.25 Tahun 2004 Tantang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Menurut Kepmen Pan No.25 Tahun 2004 tersebut hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis nilai variabel – variabel tersebut, serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat melalui perhitungan IKM dapat diketahui nilai indeksnya 3,180 dan nilai IKM yang telah dikonversi sebesar 79,6 berdasarkan nilai IKM tersebut dapat disimpulkan mutu pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang dalam kriteria yang baik (B).

Melalui analisis faktor, 14 indikator tentang pelayanan telah direduksi menjadi 8 indikator yang kemudian dikelompokkan dalam dua faktor: yaitu mutu pelayanan dan faktor prosedur pelayanan. Melalui analisis regresi, dapat diketahui bahwa faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian Primanda (2012) yang berjudul “Analisis penyelenggaraan pemerintah yang baik pada kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kebumen Guna mewujudkan Kepuasan Masyarakat”. Penelitian ini untuk mengetahui penerapan prinsip penyelenggaraan pemerintah yang baik pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Kebumen didalam menyelenggarakan pelayanan publik dibidang perizinan.

Prinsip tersebut antara lain akuntabilitas, transparansi serta partisipasi publik. Maksud dari penerapan prinsip tersebut adalah untuk mewujudkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat guna mewujudkan kepuasan masyarakat akan layanan perizinan di Kabupaten Kebumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas dan transparansi organisasi KPPT. Kabupaten Kebumen telah dilaksanakan dengan baik, hanya untuk partisipasi masyarakat masuk dalam kategori sangat rendah.

Data di atas dan uraiannya, penulis bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan public diinstansi pemerintahan Kecamatan Mandirancan. Secara praktis diharapkan dapat memberikan input atau masukan kepada pimpinan atau pejabat instansi yang terkait terutama dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik dikantor Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan, ataupun pihak – pihak lain yang membutuhkan terkait permasalahan kinerja serta pihak pengguna layanan dalam hal ini adalah masyarakat yang terkait langsung dengan proses pelayanan public.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif (Arikunto, 2010). Penelitian ini dilakukan dikantor Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan mengenai kajian tentang masalah kinerja kantor kecamatan tersebut, berarti Informan kunci terletak pada seluruh aparatur pemerintahan Kecamatan Mandirancan yang berkaitan dengan topik kajian pelayanan publik. Penelitian dilaksanakan dalam waktu enam bulan dimulai dari bulan November 2019 sampai dengan April 2020. Prosedur pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi literature atau studi kepustakaan. Data primer didapat dari hasil wawancara dan data sekunder didapat dari Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif bersifat induktif. Adapun langkah yang digunakan penulis dalam analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersama – sama yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kinerja Aparatur Kantor Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan**

#### ***Produktifitas***

Kajian pertama dari aspek kinerja adalah produktifitas, aspek ini bukan hanya mengukur efektifitas pelayanan dengan asumsi bahwa terjadi peningkatan terus menerus dari tahun ketahun sehingga dapat diketahui beberapa kelemahan yang ada untuk lebih meningkatkan kinerja, parameter produktifitas ini dapat dilihat dari beberapa subparameter di bawah ini:

#### ***Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan***

Upaya aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik dilihat dari program kerja yang ada dan tugas tanggung jawab masing – masing dari tiap aparatur serta dukungan pengawasan dalam hal ini adalah Camat. Produktifitas adalah tidak hanya mengukur tingkat efektifitas kerja tapi juga efisiensi kerjanya. Efektifitas diukur dari kesesuaian antara kebijakan dengan pelaksanaan tugas dari pekerjaan serta pelaksanaan tugas dan pekerjaan dengan hasil yang dicapai.

Di samping tugas koordinasi dengan pemerintah desa, dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat bagaimana dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebaik – baiknya sebagai fungsi utama aparatur pemerintahan kecamatan, sebagaimana hasil pekerjaan wawancara penulis dengan Informan Kunci sebagai berikut.

“.... Tugas utama kami adalah melayani masyarakat dengan maksimal dan sebaik – baiknya, tanpa memandang siapa mereka dan seberapa pentingnya mereka, kami selalu professional dan kooperatif dalam melayani masyarakat. Tapi tetap jika masih dalam waktu bekerja, selain itu juga saya selalu mengintruksikan kepada karyawan kami untuk selalu mengikuti pelatihan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dikantor Kecamatan Mandirancan.....” (Wawancara penulis dengan Camat Mandirancan tanggal 10 Maret 2020)



Gambar 1. Wawancara dengan Camat Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan

Beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dikantor Kecamatan Mandirancan terus diupayakan, untuk menelusuri hasil wawancara penulis dengan Camat, penulis juga mendapatkan instrument data dalam bidang produktifitas kinerja pelayanan melalui dokumentasi atau kepustakaan yaitu berupa LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan) tahun 2019.

Dari keterangan LAKIP tersebut tentang akuntabilitas kerja dari pencapaian kinerja sasaran jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman e-KTP dari target 1.900 orang realisasinya sebesar 1.29 orang atau sekitar 96,26%, sedangkan untuk jumlah pembuatan Kartu Keluarga atau KK dari target 2.000 orang terealisasi 2.315 orang dengan pencapaian 115,75% sehingga rata – rata untuk 2 (dua) indikator ini yaitu e-KTP dan KK indikator kinerja dengan nilai rata – rata capaian sasaran sebesar 106% dengan kategori baik atau sangat berhasil.

Dibandingkan dengan tahun 2016 indikator kinerja tersebut tidak banyak yang melakukan perekaman hal ini disebabkan karena alat yang kami punya hanya beberapa dan itu pun belum melakukan peremajaan alat, belajar dari hal itu pihak Kecamatan mulai melakukan persiapan anggaran tahunan yang nantinya akan dilakukan peremajaan alat pendukung seperti Kamera dan Komputer atau Laptop.

Sesuai dengan teknik pemilihan informan pada penelitian ini, informan kunci menyarankan untuk menggali data melalui wawancara singkat dengan Sekmat (Sekretaris Camat) untuk menggali data lebih lengkap dan valid, tapi pada saat penulis meminta ijin kepada Sekmat untuk melakukan proses wawancara, Sekmat mengalihkan tugasnya kepada Kasi Pemerintahan yaitu Bapak Soka, S. Sos sesuai dengan tujuan penelitian penulis mengenai analisis kinerja aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan dengan hasil wawancara sebagai berikut.

“..... Semua hal yang berkaitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, masyarakat harus puas dalam menerima pelayanan, semua aparatur yang ada di Kecamatan Mandirancan selalu kami evaluasi setiap minggunya guna mereka perbaiki dalam sikap dan etika dalam melakukan proses pelayanan, khusus pelayanan pembuatan

*e-KTP, dulu pembuatan e-KTP sepenuhnya dilaksanakan di kantor Kecamatan, namun sekarang semuanya dikembalikan kewenangannya kepada kantor pusat DISDUKCAPIL, kami hanya melakukan proses perekaman dalam bentuk administrasi dan foto saja.....” (Wawancara penulis dengan Kasi Pemerintahan Mandirancan tanggal 10 Maret 2020)*



Gambar. Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan

Melihat dari pengumpulan data tersebut diatas, baik melalui teknik pengumpulan data wawancara, dan studi dokumentasi yang ada di kantor Kecamatan Mandirancan, analisis penulis mengenai subparameter Upaya aparatur pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik dikategorikan cukup baik, sehingga kinerja mereka bisa terkontrol.

Upaya untuk meningkatkan performa pelayanan aparatur Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan berdasarkan pengamatan penulis dilapangan bahwa sikap dan motivasi yang ditunjukkan oleh petugas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan dikategorikan cukup baik dilihat dari beberapa indikator diantaranya adalah sebagai berikut.

(1) Ditinjau dari tingkat kedisiplinan aparatur baik jam masuk maupun jam pulang yang menurut surat edaran bupati masuk aparatur mulai jam 07.30 WIB dan pulang pukul 15.30 WIB; (2) Ditinjau dari kedisiplinan pakaian (3) Ditinjau dari program kerja yang ada dan laporan.

Menurut pengamat penulis dilapangan untuk tingkat kedisiplinan kehadiran aparatur jam masuk yang tepat sesuai dengan surat edaran Bupati, sudah masuk kategori baik hal ini dapat dilihat dari absensi aparatur pemerintahan. Karena sebagian besar aparatur Kecamatan Mandirancan bertempat tinggal diwilayah Kecamatan Mandirancan.

Sedangkan untuk jam pulang sendiri yang seharusnya jam 01.30 WIB pengamatan penulis itu juga sesuai dengan aturan yang berlaku, walaupun tidak berada di kantor pada jam kerja digunakan untuk kepentingan pekerjaan seperti menindaklanjuti surat rekomendasi ke ibu kota Kabupaten Kuningan atau ada program yang sedang dilaksanakan oleh kantor Kecamatan Mandirancan.

Adapun untuk apel setiap pagi pada hari senin observasi penulis dengan hasil dilaksanakan secara tertib diikuti oleh seluruh aparatur pemerintahan Kecamatan

Mandirancan Kabupaten Kuningan, keterangan tersebut diatas sebagaimana petikan hasil wawancara penulis dengan Camat Mandirancan selaku informan kunci sebagai berikut :

“..... Untuk jam masuk sesuai dengan surat edaran Bupati Kuningan yaitu jam 07.30 WIB dan jam pulang 15.30 WIB, setiap minggunya kita melakukan apel mingguan dilaksanakan di hari senin pagi setelah melakukan doa bersama, kedisiplinanpun tetap kami jaga dengan baik, yaitu dengan melakukan absensi dan selalu saya pantau apakah tingkat kehadiran aparatur masuk kategori baik atau kurang baik.....” (Wawancara penulis dengan Camat Mandirancan tanggal 10 Maret 2020)

Pengamatan penulis setiap hari Jum“at pagi selalu diadakan senam pagi yang diikuti oleh aparatur kantor Kecamatan Mandirancan dan Puskesmas Kecamatan Mandirancan yang biasa dilakukan di halaman depan Puskesmas Kecamatan Mandirancan sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan performa pelayanan, karena dengan diadakan senam pagi tubuh akan menjadi bugar dan sehat sehingga aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih bersemangat lagi.

Selain itu untuk meningkatkan performa pelayanan penulis melakukan wawancara dengan staf pelayanan dengan hasil petikan wawancara sebagai berikut :

“..... Selalu saya luangkan waktu istirahat saya untuk makan siang dan shalat dzuhur di mushola kecamatan setelah selesai ibadah saya tiduran sebentar agar badan saya tidak kaku, dan saya rutin melakukan itu setiap harinya.....” (Wawancara penulis dengan Staf Pelayanan Mandirancan tanggal 15 Maret 2020)



Gambar 3. Wawancara dengan Staf Pelayanan

Analisis penulis tentang parameter produktifitas diambil dari instrument data baik berupa wawancara maupun dokumentasi yang ada dapat dikategorikan cukup baik.

### ***Kualitas Pelayanan***

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah bukan rahasia umum lagi bahwa kualitas pelayanan masih rendah, namun hal ini bukan menjadikan alasan utama serta pesimistis bagi aparatur untuk mengusahakan serta mengupayakan kualitas pelayanan publik yang prima. Karena sudah banyak peraturan – peraturan yang dibuat pemerintah pusat untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan yang baik.

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Akan tetapi sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang kurang baik mengakibatkan kurangnya kepuasan dan lemahnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan penulis menganalisis beberapa dimensi dibawah ini:

### ***Sikap Aparatur dalam Memberikan Pelayanan***

Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan menjadi sangat penting karena aparatur petugas pelayanan sebagai garda paling depan berhubungan langsung dengan masyarakat. Untuk menggali data mengenai sikap aparatur ini penulis melakukan pengamatan dan wawancara pada petugas dikantor Kecamatan Mandirancan.

Berdasarkan pengamatan penulis bahwa sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ditunjukkan oleh petugas sudah cukup baik dilihat dari indikator setiap Bapak/Ibu atau warga masyarakat yang datang selalu tersenyum dan ramah selalu menunjukkan sikap ingin membantu, walaupun warga masyarakat hanya sekedar bertanya mengenai prosedur pembuatan e-KTP atau KK, petugas selalu memberikan sikap hangat seakan rasa kekeluargaan sangat terasa, kadang juga sesekali memberikan candaan dengan menggunakan bahasa daerah kami yaitu Bahasa Sunda.

Di samping sikap ramah yang ditunjukkan petugas dalam melkaukan pelayanan bukan berarti tidak tegas, dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan petugas pelayanan pembuatan e-KTP pada loket satu (1) dengan hasil wawancara sebagai berikut :

*“..... Biasanya dalam pengajuan permohonan pembuatan e-KTP atau KK ada dua kemungkinan, pertama dia mengajukan pembuatan untuk diri dia sendiri dan ada juga untuk orang lain dengan menggunakan pihak ketiga yaitu perangkat desa yang biasa mengurus e-KTP ataupun KK, karena saya sudah lama melakukan tugas ini. Bisa saja saya melakukan proses pelayanan dengan sikap tegas jika pemohon pelayanan sedikit tidak menghargai kami seperti contoh ngeyel atau kurang sopan dalam bertutur kata atau sikap, tapi tetap saja kepuasan pelayanan tetap kami jaga agar penerima pelayanan tidak kabur.....” (Wawancara penulis dengan Staf Pelayanan Mandirancan tanggal 15 Maret 2020)*

Berdasarkan pengamatan penulis ketika melihat ada pihak ketiga yaitu perangkat desa yang datang kebetulan mengurus e-KTP untuk warganya karena mungkin sudah kenal dan terbiasa jadi petugas pelayanan bersikap ramah dan santai dalam melayani dan melakukan sesuai prosedur seperti biasa. dan ada juga yang dari masyarakat yang kurang sopan jadi petugas pelayanan menunjukkan sikap tegas tapi tetap melakukan pelayanan dengan baik.

Penulis juga mengkroscek sikap petugas dalam melaksanakan pelayanan dengan melakukan wawancara kepada informan penerima pelayanan yang sedang melakukan perekaman foto untuk e-KTP sebagai berikut.

*“.....Sikap petugas yang melayani saya tadi sangat ramah dan sopan, ketika saya bertanya mengenai pembuatan e-KTP beliau memberikan penjelasan yang cukup jelas dan gak ribet, saya cukup senang dengan pelayanan disini.....” (Wawancara penulis dengan warga penerima pelayanan tanggal 12 Maret 2020)*

Dilihat dari sumber data yang ada, sehingga penulis dapat melakukan analisis untuk subparameter sikap aparatur dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik sehingga perlu untuk dipertahankan dan mungkin bisa lebih ditingkatkan lagi, walaupun proses pembuatan e-KTP dikantor kecamatan saat ini hanya sampai perekaman atau pengambilan foto dan editing saja, selebihnya dialihkan kepada dinas terkait yaitu DISDUKCAPIL Kabupaten Kuningan.

### **Responsivitas**

Aspek responsivitas ini berkaitan dengan kemampuan birokrasi aparatur dalam mengenali kebutuhan warga masyarakat dalam bidang pelayanan, termasuk prioritas pelayanan serta pengembangan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peka dan respek terhadap kebutuhan layanan kepada warga masyarakat, parameter ini akan dilihat dari beberapa subparameter sebagaimana akan dijelaskan di bawah ini:

#### *Reaksi Aparatur dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat*

Reaksi aparatur dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam mengajukan permohonan pengajuan pelayanan baik untuk mengurus e-KTP, KK maupun surat rekomendasi pengurusan SKCK, SIUP dan lain – lain. Sepanjang pengamatan yang dilakukan penulis untuk permasalahan sikap aparatur terhadap keluhan hampir yang sering terjadi adalah adanya salah paham atau misscommunication antar pihak pemohon dalam hal ini adalah masyarakat dengan pihak aparatur dalam bidang pelayanan, hal ini lebih disebabkan karena yang mengurus adalah pihak ketiga, karena aplikasi jaringan online yang kurang atau mati sehingga pemohon yang seharusnya dapat mengambil berkas pada hari yang telah dijanjikan ternyata tidak dapat diambil, sehingga masyarakat merasa kecewa dan sedikit marah karena tidak sesuai waktu yang dijanjikan.

Berdasarkan pengamatan penulis tentang kasus diatas bahwa reaksi aparatur dalam menanggapi keluhan pemohon sudah baik, yaitu sabar senyum dan sopan, aparatur mencoba menjelaskan permasalahannya dengan nada yang tenang sekiranya pemohon bisa paham dan mengerti tentang keterlambatan ini. Selain itu juga aparatur meminta nomor HP pemohon yang bisa dihubungi sekiranya berkas sudah selesai, aparatur bisa mengkonfirmasi kepada pemohon jika berkas pemohon sudah bisa diambil. Penulispun melakukan wawancara dengan staf dibidang pelayanan demi mendapatkan data yang valid, berikut hasil wawancara penulis dengan staf bidang pelayanan:

*“.....Sebenarnya kami sudah melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai prosedur, namun permasalahan kami adalah jaringan internet yang lamban, mungkin kami tidak bisa berbuat apa-apa, kami harus bergantian dalam pelaksanaan pekerjaan, lalu permasalahan dengan pihak ketiga yaitu perangkat desa, kadang perangkat desa memberikan janji kepada warganya dengan waktu kurang dari tujuh (7) hari berkas mereka sudah selesai, padahal untuk pembuatan e-KTP minimal selesai dalam jangka waktu dua (2) minggu pengerjaan, karna semua dialihkan kepada kantor Dinas terkait yang ada di Kabupaten, kami pihak kecamatan hanya sampai proses perekaman atau pemotretan saja, tapi kami pun tetap saja melakukan pendekatan dan memberikan pernyataan agar pemohon sedikit bersabar dengan kasus seperti ini ”*

(Wawancara penulis dengan staf bidang pelayanan tanggal 1 April 2020).

Mengenai dimensi subparameter reaksi aparatur dalam menanggapi keluhan dari warga masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan bisa dikatakan sudah cukup baik, dengan reaksi sabar, senyum, sopan, bersikap tenang dengan menjelaskan permasalahan dan kendala yang ada, bahasa aparatur berinisiatif meminta nomer HP yang bisa dihubungi sekiranya berkas sudah selesai, aparatur bisa mengkonfirmasi kepada pemohon jika berkas pemohon sudah bisa diambil.

#### *Kemampuan Aparatur dalam Menanggapi Masalah Pelayanan*

Untuk dimensi kemampuan aparatur dalam menangani masalah yang dihadapi tidak lepas dari prosedur dan aturan yang sudah baku, jika permasalahan terjadi pada saat proses pelayanan, mereka akan mencari jalan keluar atas permasalahan tersebut sehingga permasalahannya dapat diatasi. Sebagaimana yang dikemukakan hasil petikan wawancara yang dilakukan penulis dengan staf teknis pelayanan kantor Kecamatan Mandirancan sebagai berikut.

*“.....Dalam proses pelaksanaan pelayanan memang tidak selamanya berjalan dengan lancar, kadang hambatan bisa terjadi tanpa kami duga, seperti kamera rusak, computer nge-hang, jaringan internet yang lamban, kadang listrik mati, tetapi semua permasalahan tersebut kami sudah benahi satu persatu, kamera dan komputer kami rawat secara berkala, jaringan internet kami tambah lagi daya jaringannya, listrik mati kami siapkan genset, semuanya kami perbaharui agar kritikan yang merugikan kami sedikit demi sedikit menghilang, dan pemohonpun puas akan kinerja kami.....”* (Wawancara

penulis dengan staf teknis pelayanan kantor Kecamatan Mandirancan tanggal 1 April 2020)

Di samping itu penulis melakukan pengamatan tentang dimensi kemampuan aparatur dalam menangani masalah pelayanan, permasalahan yang dihadapi ketika berkas pengajuan pemohon kurang lengkap, biasanya petugas memberikan arahan untuk melengkapinya, seperti misalnya pembuatan e-KTP dari loket satu masuk pengajuan pemohon dan petugas juga mengecek persyaratan yang ada, apabila sudah lengkap masuk ke loket dua yaitu verifikasi data melalui sistem online dan masuk ke loket tiga yaitu perekaman atau pemotretan.

Menurut data yang ada, akhirnya sampai pada analisis penulis tentang kemampuan aparatur dalam menangani permasalahan pelayanan, bahwa kemampuan aparatur dalam menangani masalah dikatakan sudah cukup baik karena serangkaian prosedur yang ada tetap dijalankan, namun memang mereka kadang terkendala dengan sarana pendukung yang kurang seperti computer dan jaringan internet yang kurang.

### **Responsibilitas**

Aspek responsibilitas ini berkaitan erat dengan prosedur pelayanan politik apakah sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar sesuai surat edaran Bupati Kuningan selain itu juga sesuai dengan undang- undangan. Dari aspek parameter ini dapat digali dengan beberapa dimensi sebagai berikut.

#### **Memberikan Kenyaman dalam Pelayanan**

Sikap aparatur dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, seperti : kenyamanan dalam aspek tempat, aspek komunikasi maupun dalam aspek kepastian atau jaminan pelayanan sesuai dengan legalitas yang berlaku. Dari pengamatan penulis dilapangan mengenai aspek ini bahwa walaupun pemohon ada yang kurang dalam persyaratan pengajuan permohonan aparatur terlihat memberikan penjelasan yang jelas kepada pemohon sampai terlihat bahwa pemohonpun merasakan kenyamanan untuk mendapatkan informasi.

Penulis juga melakukan wawancara dengan staf pelayanan dengan hasilnya sebagai berikut.

“.....Saya dalam melakukan pelayanan selalu mengutamakan rasa kenyamanan pemohon atas pelayanan yang kami berikan, dalam waktu dan keadaan apapun, jika pemohon datang ke kantor masih dalam waktu bekerja, maka kami akan melayani dengan sungguh – sungguh, tanpa memberi kesan yang jelek, kecuali pemohon datang di waktu istirahat atau ibadah, kami akan meminta untuk menunggu sebentar sampai kami selesai melaksanakan ibadah.....” (Wawancara penulis dengan staf teknis pelayanan kantor Kecamatan Mandirancan tanggal 1 April 2020)

Dari aspek pengamatan tersebut penulis melakukan wawancara dengan Mas Bagas warga Desa Mandirancan yang sedang mengajukan pembuatan e- KTP, berikut petikan wawancara penulis dengan informan :

“.....Saya lagi buat e-KTP mas, kebetulan saya baru bikin karena saya bekerja dirumah membantu usaha orang tua, padahal tahun kemarin umur saya sudah 17 Tahun, sekarang baru membuat karena untuk daftar pekerjaan di luar daerah, mungkin karena baru membuat jadi ada beberapa persyaratan yang gak saya bawa, jadi setelah menerima arahan dari petugas, saya langsung balik lagi kerumah untuk ambil berkas yang kurang lengkap, karena saya balik kesini pada jam istirahat, ya saya nunggu sebentar sambil main HP dan ngopi - ngopi dikantin.....” (Wawancara penulis dengan informan tanggal 10 Februari 2020)

Sedangkan untuk tempat parkir kendaraan dilingkungan kantor Kecamatan Mandirancan cukup aman dan nyaman, jarak tempat parkir tidak jauh dari kantor, area sangat luas dan jarak pandang mata masih bisa melihat kendaraan semua orang yang sedang

berkunjung ke Kantor Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan. Berikut petikan wawancara penulis dengan informan kunci yaitu Bapak Camat Mandirancan:

“ *Ya jelas, tempat parkir kami disini sudah disiapkan dengan cukup luas dan juga sangat aman, tidak terlalu jauh dari kantor, didalam kantor masih bisa melihat kendaraan, bekerjapun bisa tenang dan produktif tanpa memikirkan kendaraan yang sedang terparkir... ”*

*(Wawancara penulis dengan informan kunci tanggal 12 April 2020)*

Dari pengambilan data yang ada sampai pada analisis penulis bahwa sikap aparatur untuk memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat dikatakan cukup baik, dibantu dengan sarana pendukung seperti area parkir yang luas dan lainnya.

#### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas ini berkaitan erat dengan prosedur pelayanan politik apakah sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar sesuai surat edaran Bupati Kuningan selain itu juga sesuai dengan perundang- undangan. Penyediaan sarana dan prasarana dikantor memang sangat diperlukan demi kenyamanan dalam proses melayani atau menerima proses pelayanan, aparatur tidak akan kesulitan dalam melayani karena semua sarana dan prasarana penunjang lengkap, warga masyarakat yang sedang menerima proses pelayananpun akan nyaman jika public service nya tersedia dan lengkap, seperti secara kasat mata biasanya, Koran tersedia, wifi, TV, AC, kantin, mushola dll (Ratminto & Septi, 2005). Jika terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan, maka konsumenpun akan merasa baik – baik saja, selagi fasilitas dikantor bisa digunakan.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa untuk penyediaan sarana dan prasarana dikantor sudah cukup baik, karena public service disini sudah cukup lengkap dan nyaman, dan penulispun selama melakukan observasi kelapangan selama ini dapat menggunakan fasilitas tersebut dengan baik tapi tetap dalam batas wajar penggunaan dan bertingkah baik dalam menggunakan fasilitas kantor tersebut.

Untuk mendapatkan data yang seimbang penulis juga melakukan wawancara dengan informan masyarakat yang duduk di ruang tunggu kantor, berikut kutipan hasil wawancaranya :

“.....*Ruang tunggu yang nyaman, adem, ada TV dilengkapi dengan buku bacaan dan Koran, ini membuat saya nyaman dan betah, tapi tetap saja, sayakan lagi nunggu ya mata sih tetep lirik – lirik ke loket, barangkali pekerjaannya sudah selesai..... ”*

*(Wawancara penulis dengan informan kunci tanggal 12 April 2020)*

Sedangkan mengenai peralatan sarana dan prasarana di semua tempat pekerjaan, sudah cukup lengkap, sehingga dapat memudahkan aparatur dalam proses pelayanan.



Gambar 4. Ruang Kerja di Kantor Kecamatan Mandirancan

Melihat dari instrument pengambilan data yang ada baik dokumentasi, observasi maupun wawancara sampai pada analisis penulis bahwa untuk dimensi ini dikatakan cukup

baik. Kebijakan inovatif dalam memberikan pelayanan publik, aspek ini menjadi sangat penting, karena berhubungan dengan berbagai program – program yang dikeluarkan baik oleh pemerintah kantor kecamatan sendiri untuk memperkuat edaran dari pusat.

Dilihat dari dimensi ini, pengambilan data penulis diantaranya adalah dari instrument dokumentasi baik berupa RENSTRA (Rencana Strategis) Kecamatan Mandirancan, maupun dari RENJA (Rencana Kerja) semuanya mengacu untuk pelayanan publik. Berdasarkan pelayanan aparatur dalam memudahkan akses serta koordinasi dengan warga masyarakat yang menunggu waktu pembuatan KTP dengan cara memberikan nomer HP, Menurut pengamatan penulis hal kecil ini adalah upaya inovatif dari aparatur agar tetap menjaga kenyamanan dan memudahkan dalam berkomunikasi dan koordinasi sesuai perkembangan zaman. Melihat dari data dokumentasi serta pengamatan sampai pada analisis penulis bahwa untuk dimensi ini dikatakan cukup baik.

### **Pelayanan Publik**

#### *Tangibles (Ketampakan fisik)*

Tangibles atau ketampakan fisik meliputi apakah kantor Kecamatan Mandirancan memiliki fasilitas operasional, atau juga warga masyarakat mendapatkan kemudahan fasilitas serta infrastruktur pendukung, serta memenuhi perubahan kebutuhan warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan public.

Penampilan aparatur dalam melayani masyarakat sangat baik dan tidak terkesan membuat penerima layanan merasa tertekan karena biasanya yang menjadi pelayan utama dikantor Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan adalah masalah pelayanan administrative meliputi pembuatan e-KTP, KK Izin Tempat Usaha (Skala Kecil), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dll.

Hal ini berdasarkan wawancara penulis dengan salah satu aparatur Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan, sebagai berikut.

*“.....Penampilan kami sebagai petugas dalam melayani masyarakat harus dilakukan dengan sebaik – baiknya, karena dengan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa puas.....” (Wawancara penulis dengan informan masyarakat tanggal 1 April 2020)*

Sehubungan dengan hasil wawancara tersebut diatas, penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat Bapak Hamdan sebagai penerima layanan untuk bahan perbandingan, dengan hasil petikan wawancara sebagai berikut.

*“.....Penampilan petugas aparatur dalam melayani kepada kami sudah cukup baik, baik dari segi pakaian yang terlihat rapih dan bersih, serta menunjukkan performa yang penuh semangat, sehingga terkesan sudah siap untuk melayani.....” (Wawancara penulis dengan informan masyarakat tanggal 18 Maret 2020)*

Jadi menurut pengamatan penulis tentang penampilan petugas aparatur kantor Kecamatan Mandirancan dalam melayani masyarakat sudah baik, karena berpakaian rapih dan bersih harus ditunjukkan dalam memberikan pelayanan karena merupakan salah satu syarat untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan. Hasilnya adalah penampilan merupakan salah satu bentuk untuk menarik simpati masyarakat dalam berkomunikasi secara positif. Sehubungan dengan penampilan yang baik maka kantor Kecamatan Mandirancan harus mempersiapkan petugasnya agar dapat melayani masyarakat dengan baik dengan memperhatikan seluruh bagian dirinya.

Aspek kajian ini meliputi subparameter yaitu fasilitas kantor, personil pegawai dan dukungan alat komunikasi dalam memberikan pelayanan. Indikator fasilitas kantor sangat memegang peranan penting dalam memberikan pencapaian kualitas pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai merupakan prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan public Hal ini terungkap dari hasil wawancara penulis dengan perangkat desa Mandirancan:

“.....Fasilitas pelayanan menurut saya sudah dikatakan bagus, untuk didaerah sini mungkin tidak ada kekurangan, parkir luas, nyaman dan jarak pandang tidak terlalu jauh dari kantor, dan fasilitas pendukung lainnya juga sudah cukup baik.....”  
(Wawancara penulis dengan informan perangkat desa Mandirancan tanggal 20 Maret 2020)



Gambar 5. Sarana dan Prasarana Kantor kecamatan Mandirancan

Kualitas pelayanan yang diukur melalui kajian ketampakan fisik ditentukan oleh kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai berperan mencegah tidak terhambatnya proses dan prosedur pelayanan serta menunjang pelayanan yang jelas dan dipahami oleh masyarakat. Kemudian dalam proses pelayanan dibuat seminimal mungkin untuk bertujuan tidak memberatkan masyarakat, artinya urusan – urusan yang berhubungan dengan administrasi dan keuangan dilakukan tanpa terlalu banyak garis structural, semuanya dilakukan dengan tiga (3) loket saja.

Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan kunci dengan hasil petikan wawancara sebagai berikut.

”.....Proses pelayanan yang menyangkut kemudahan dalam proses pelayanan merupakan prioritas kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana kami tidak pernah memberatkan disetiap proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan.....” (Wawancara penulis dengan informan kunci tanggal 12 April 2020)

Penulis juga melakukan wawancara dengan informan masyarakat, berikut petikan hasil wawancaranya.

“.....Untuk memudahkan proses melayani menurut saya sudah cukup baik dan praktis, dimana dengan hanya melewati tiga loket urusan administrasi maupun keuangan sudah selesai, gak kaya dulu ribet harus bolak – balik terlalu banyak pintu.....”  
(Wawancara penulis dengan informan masyarakat tanggal 18 Maret 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa setiap proses pelayanan yang diberikan kantor Kecamatan Mandirancan sudah cukup baik, terjadi proses kemudahan dalam melakukan pelayanan, efisiensi dan efektif. Penggunaan alat bantu aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi faktor pendukung seperti adanya pengeras suara di ruang tunggu, website resmi dan lain- lain. Menurut pengamatan penulis bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik yang modern dan sesuai dengan perkembangan zaman masih membutuhkan anggaran yang tidak sedikit, sebab alat bantu mempunyai peranan yang sangat penting untuk berlangsungnya proses pelayanan. Untuk itu subparameter ini menurut analisis penulis bahwa pihak kantor kecamatan Mandirancan harus menambahkan dan meremajakan alat bantu pendukung di kantor kecamatan, dengan demikian jika alat bantu dalam performa yang baik, maka seluruh proses pelayanan publik akan lebih maksimal.

#### **Reliability**

Proses ini tergantung kepada masyarakat yang dilayani dengan salah satu faktornya adalah proses komunikasi antara masyarakat dengan aparatur pelayanan. Jika komunikasi tidak berjalan dengan baik diantara keduanya maka yang akan terjadi adalah kesalahan pahaman yang memicu keterlambatannya pekerjaan.

Hasil wawancara penulis dengan petugas pelayanan menyangkut kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

*“.....Petugas kami selalu melakukan pelayanan dengan hati – hati dan cermat, hal ini dilakukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada kami sekaligus sudah menjadi kewajiban kami, kesalahan kecil yang dilakukan petuags maka berdampak besar untuk kami karena masyarakat akan merasa kecewa dan menurunlah tingkat kepasan masyarakat terhadap proses pelayanan kami, tapi jika masyarakat yang melakukan kesalahan, tetap kami akan selalu merespon dengan baik hati....”*  
(Wawancara penulis dengan informan tanggal 1 April 2020)

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP :

*“.....Saya rasa pelayanan yang dilakukan sudah cukup baik mungkin yang harus diperbaiki adalah dalam proses pengawasan terhadap hasil pekerjaan yang sudah dilakukan sebelumnya sehingga tidak terjadi kekeliruan dengan hasil pekerjaannya.....”*  
(Wawancara penulis dengan informan masyarakat tanggal 10 Februari 2020)

Analisis penulis dalam masalah kecermatan aparatur terhadap pelayanan publik sudah cukup baik, selain itu juga sudah mengikuti prosedur yang berlaku, dimana prosedur itulah yang sudah ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada dengan tidak meninggalkan kecepatan dan ketepatan proses pelayanan.

#### **Responsivines (Daya Tanggap)**

Aspek parameter ini lebih mengarah kepada kepekaan petugas atau aparatur untuk mengenali kebutuhan masyarakat, serta menyusun agenda prioritas pelayanan serta mengembangkan program- program pelayanan publik. Respon untuk mendapatkan pelayanan dengan baik adalah salah satu indikator keberhasilan, respon setiap keluhan dari warga masyarakat atau informan yang baru saja melakukan proses pelayanan, sebagai berikut :

*“.....Setiap ada keluhan tentang proses pelayanan aparatur selalu siap dan sigap langsung merespon, dan petugas juga tidak lupa untuk mengingatkan warga jika masih ada kekurangan dalam administrasi persyaratan, petugas memberikan petunjuk dan arahan sesuai dengan aturan yang ada.....”* (Wawancara penulis dengan petugas tanggal 12 Maret 2020)

Kemudian dengan hasil pengamatan penulis sendiri dikantor kecamatan Mandirancan bahwa setiap warga yang datang ingin mendapatkan pelayanan selalu menanyakan kepada petugas mengenai persyaratan apa saja, dan petugas pun selalu sigap di meja loketnya tanpa memberikan sikap muram dan malas. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis dari mulai proses buka jam pelayanan sampai dengan proses tutup kantor, yang dimaksud sudah tidak lagi menerima proses pelayanan, terlibat sekali respon aparatur selalu siap. Pelayanan yang diberikan petugas aparatur kecamatan Mandirancan dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cukup baik dan cepat sehingga tidak membuat warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa kecewa atau marah dengan pelayanan yang diberikan, contohnya dalam pembuatan e-KTP dan KK.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan staf trantib dengan petikan hasil wawancara sebagai berikut.

*".....Pelayanan yang kami berikan selalu berupaya untuk tidak memberatkan kepada masyarakat tetapi juga tidak berbenturan dengan peraturan yang ada...."* (Wawancara penulis dengan staf trantib tanggal 25 Maret 2020)

Hasil wawancara tersebut dikuatkan lagi dan mengcrosscheck dengan melakukan wawancara terhadap warga masyarakat Desa Mandirancan, hasil petikan wawancara sebagai berikut.

*".....Kami warga masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat, dan memang pelayanan di kantor kecamatan sudah cepat dan tepat, untuk soal biaya saya si tidak memperlumahkan, selagi proses pelayanan tidak bertele- tele....."* (Wawancara penulis dengan warga tanggal 18 Maret 2020).

Analisis mengenai kecepatan waktu pelayanan di kantor kecamatan Mandirancan sudah baik, semua dilakukan dengan cepat sesuai prosedur pelayanan.

#### **Assurance**

Parameter ini menjelaskan tentang kemampuan aparatur dalam memberikan kepercayaan atau menanamkan rasa percaya kepada pemohon pelayanan, Untuk masalah jaminan tepat waktu sebenarnya sudah ada aturan batas waktu mengenai pelayanan sebagaimana tertuang dalam PERBUB tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam PERBUP tersebut dijelaskan batas waktu dari mulai pembuatan rekomendasi perizinan dan sebagainya biasanya sampai batas waktu empat belas (14) hari terhitung dari persyaratan tersebut sudah lengkap.

Hasil wawancara penulis dengan kepala Bagian Pelayanan, sebagai berikut :

*".....Kami selalu mengutamakan jaminan tepat waktu dalam pengurusan pelaksanaan pelayanan, kualitas kami jaga dengan salah satu faktornya yaitu melayani dengan tepat waktu, dengan proses cepat, tepat, tanggap. Namun hal itu dapat dilakukan jika semua berkas permohonan sudah lengkap, seperti pada pembuatan e-KTP, sesuai PTSP paling lambat dua (2) minggu sudah jadi, ya kami jamin itu, jika terjadi keterlambatan berarti ada permasalahan dalam bahan baku e-KTP mungkin stok habis atau kendala lainnya, karna pihak kecamatan hanya sampai perekaman atau pemotretan, selebihnya dialihkan kepada kantor dinas terkait di kabupaten....."* (Wawancara penulis dengan kepala bagian pelayanan tanggal 20 Maret 2020)

Untuk masalah waktu, penulis pun melakukan wawancara dengan masyarakat, hasil petikan wawancara sebagai berikut.

*".....Waktu pelayanan yang diberikan tidak tentu, kaya pembuatan e-KTP dari pihak kecamatan memberikan batas waktu kurang lebih dua (2) minggu sudah jadi, tapi kadang bisa lebih dari batas yang dijanjikan, saya si makluminya karena sekarang pembuatan e-KTP sudah dialihkan ke kabupaten lagi, kecamatan hanya sampai proses*

*perekaman saja, yaa yang penting si hasilnya bagus saja, tapi jangan terlalu lama juga.....” (Wawancara penulis dengan warga masyarakat tanggal 15 April 2020)*

Hasi pengamatan penulis dikantor kecamatan Mandirancan bahwa benar aparaturnya pemerintah sudah cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat, terkhusus pembuatan e-KTP jika terjadi keterlambatan hal ini disebabkan karena faktor pemindahan pengalihan ke dinas kabupaten, karena di kecamatan hanya sampai proses perekaman atau pemotretan saja, karena jarak, stok bahan baku e-KTP, situasi dan kondisi menjadi faktor keterlambatan tersebut, tapi tetap pihak kecamatan selalu berperan aktif lewat komunikasi agar proses pembuatan e-KTP bisa cepat selesai dan rampung.

#### **Emphaty**

Kantor Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik pelayanan administrasi untuk pembuatan e-KTP, KK, Surat Pindah maupun dalam bentuk surat rekomendasi perizinan lainnya, sebagaimana mestinya tidak membeda-bedakan masyarakat yang mengajukan permohonan (Keban, 2004; Yeremias, 2004).

Dalam memberikan pelayanan publik, petugas atau aparaturnya terlihat lebih mendahulukan kepentingan publik atau masyarakat dari pada kepentingan pribadi, hal ini sesuai dengan pengamatan atau observasi penulis ketika jam istirahat pukul 12.00 WIB dan waktu itu ada satu orang yang datang mengajukan permohonan pengajuan pembuatan e-KTP, petugas atau aparaturnya dengan sigap langsung melakukan proses pelayanan untuk pemohon agar segera melaksanakan pelayanan e-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara juga dilakukan penulis kepada petugas pelayanan permohonan pengajuan pembuatan e-KTP dengan hasil sebagai berikut :

*“.....Kami juga memberikan pelayanan e-KTP ataupun KK tidak membeda-bedakan warga masyarakat ketika pengajuan permohonan pembuatan lengkap sesuai dengan alur dan prosedur yang sudah ditetapkan, kami langsung dengan cepat memproses pembuatan pelayanan walaupun sedang jam istirahat.....” (Wawancara penulis dengan warga masyarakat tanggal 29 Januari 2020)*

Sehubungan dengan itu, penulis juga menganalisis berdasarkan pengamatan dilapangan dengan hasil bahwa aparaturnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sama rata tanpa membeda-bedakan, pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat atau pengajuan permohonan berdasarkan dengan sistem antrian baik itu proses pelayanan rekomendasi pembuatan maupun dalam pengantar pembuatan e-KTP

### **KESIMPULAN**

Pelayanan dikantor Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan sudah dilaksanakan dengan baik, namun ada faktor-faktor pelayanan yang masih perlu ditingkatkan lagi, seperti tangibles: Penampilan aparaturnya dalam memberikan pelayanan sudah baik. Reliability: Parameter menggunakan subparameter diantaranya adalah kecermatan aparaturnya dalam memberikan pelayanan dikatakan sudah baik, sedangkan untuk subparameter standar pelayanan yang digunakan sudah memiliki standar yang ada dengan melihat dokumen sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa sudah cukup baik. Responsivines: Untuk parameter ini subparameter yang digunakan diantaranya respon aparaturnya kepada setiap pemohon dikatakan baik. Assurance: Yaitu kemampuan para aparaturnya untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan dan organisasinya, terdiri beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun atau kemampuan keramahan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan dikategorikan sudah baik. Emphaty: Dengan memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan

pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara khusus dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan atau sikap tegas tetapi penuh perhatian kepada masyarakat masih ditingkatkan lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). Metode penelitian. *Jakarta: Rineka Cipta, 173*.
- Gomes, F. C. (1997). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi*, Bumi Aksara: Jakarta Husaini, Usman. 2010. *Manajemen: Teori, Praktik Dan Riset Pendidikan Edisi, 3*.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik: konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara. *Bumi Aksara*.
- Mohamad, M. (2006). *Pengukuran kinerja sektor publik*. *Yogyakarta: BPFE*.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). *Manajemen pelayanan*. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa, edisi pertama*. *Yogyakarta: Andi*.
- Wibowo, S. (2010). *Manajemen Kinerja—Edisi ketiga*, Jakarta: PT. *Raja Grafindo Persada*.
- Yeremias, T. K. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. *Jakarta: Gava Media*.
- Undang- Undang Dasar NKRI 1945
- Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2008, Tentang Pemerintahan Daerah Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintahan Daerah Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014, Tentang Aparatur Sipil Negara Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara (LAN)



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)**