

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (Studi Pada Pelayanan E-KTP)
di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya**

Johan Soarubun

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
johansoarubun1997@gmail.com;

Dra. Indah Murti, M.Si.

Program Studi Administrasi Piblik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
indah@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik, SAP., M.AP

Program Studi Administrasi Piblik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sebagai insttansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik pada kecamatan, yang berperan penting pada Kota Surabaya, Kecamatan Sukolilo adalah unsur lini kewilayaan kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan secara langsung terhadap masyarakat. Salah satu organisasi publik yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Camatan Sukolilo Kota Surabaya berperan sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan maupun non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kualitas operasional para pegawai, karena kualitas pegawai yang baik akan mencapai kualitas organisasi secara menyeluruh. Tujuan peneliti ini agar penetapan Kualitas Pelayanan Pablik Dalam Pengelolaan Kependudukan (Studi pada Pelayanan e-KTP) di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Untuk hasi penelitiannya ini merujuk pada kualitas pelayanan publik yang dipengaruhi olehsignifikan kepuasan pemerintah kota. Kesimpulan diambil berdasarkan penelitian ialah bahwa kualitas pelayanan publik bagian kependudukan pada pelayanan e-KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sudah dapat dikatakan tepat karena fasilitas tersebut diberikan cukup memadai dan respon dari petugas sudah tepat dan daya tanggap sangat sudah sangat baik. Serta simpati dalam menyelesaikan masalah di lapangan, bertujuan agar masyarakat senang dengan pelayanan publik, namun ada hal yang perlu diperbaiki yaitu jaminan yang dikarenakan masalah jaringan server sehingga mempengaruhi kualitas layanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Pada E-KTP*

PENDAHULUAN

Pelayanan adala proses unuk dapat memnuhi kebutuhan dan keinginan orang lain secara langsung (Harbani, 2013). Pelayanan pablik merupakan penyediaan layanan biasanya melayani kebutuhan individu ataupun masyarakat dengan berkepentingan organisassi berdasarkan prinsip

dan prosedur yang sudah ditetapkan bersama (Agung Kurniawan, 2005: 6 dalam Muslikhah, 2014). Pelayanan publik ialah suatu upaya birokrasi bersama agar dapat membantu masyarakat agar bisa memenuhi tujuan tersebut, contohnya seperti penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu bidang pengelolaan penduduk dalam penyelenggaraan pemerintahan pada tindakan pengendalian dalam pengawasan. Pada peningkatan kualitas pelayanan publik ialah suatu hal penting. Di satu sisi, dapat disebabkan karena kebutuhan masyarakat. Masyarakat senantiasa menginginkan pelayanan publik yang kualitasnya bagus. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang berbunyi Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bagaimana Menjamin jadwal pelayanan, pemerintah juga berkonsekuensi pada peningkatan pelayanan publik. Kendala pengerjaan akibat seringnya alat perekam yang eror pada saat proses pelayanan dan kendala lain yaitu kurangnya ketersediaan blagko sehingga e-ktp terlambat untuk dibuat. Permasalahan yang berkaitan dengan tidak puasnya masyarakat dalam pengurusan e-KTP kependudukan menjadi perhatian khusus peneliti, sehingga penelitian ini dilakukan berdasarkan latar belakang tersebut. *“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan e-KTP) di Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya”*.

METODE

A. Tipe Penelitiannya

Tipe penelitian ini digunakan agar peneliti melakukan penelitian berdasarkan pendekatan kualitatif menggunakan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah teknik penelitian untuk mendapatkan informasi deskriptif berbagai informasi (tertulis maupun tidak tertulis). Untuk metode penelitiannya ialah kualitatif diambil karena bisa didapatkan dapat secara langsung mewakili sifat yang berhubungan dengan peneliti dan responden agar dapat sensitif dan adaptif dengan nilai yang dimiliki (Moleong, 2013). Dalam penelitian deskriptif, informasi dikumpulkan agar bisa memberikan suatu gambaran dan juga bisa dikonfirmasi agar dapat memberikan jawaban kepada keadaan objek suatu penelitian. Tujuan dari penelitian adalah untuk mendeskripsikan, meringkas dan mencoba untuk mengangkat realitas tersebut ke permukaan, kondisi yang berbeda, situasi atau fenomena yang berbeda dari keadaan nyatanya pada kehidupan masyarakat agar dijadikan subjek penelitian tersebut, menjadi terlihat sebagai entitas nyata. . dapat diambil sebagai kenyataan. untuk hidup dan berada di masyarakat (Bungin, 2007).

B. Fokus Penelitian

Fokus kajian kualitas pelayanan publik populasi ini adalah pada pelayanan KTP pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Peneliti berfokus pada lima dimensi teori Tjiptono (2015), ialah:

- a. *Tangible* (tampilan fisik). Ini termasuk sarana fisik, alat perlengkapan, harga suatu penampilan pribadi, dan juga bahan tertulis.
- b. *Reliability* (Kehandalan). berarti seseorang mampu menyampaikan kinerja yang telah disepakati bersama dengan tepat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap). kewajiban ialah suatu kegiatan agar bisa membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan tepat dan akurat.
- d. *Assurance* (Jaminan). Ini termasuk pengetahuan, keterampilan, sopan santun atau persahabatan pada tingkat pribadi, dan juga mampu mencapai kepercayaan.
- e. *Empathy* (Empati). Hal ini dimaksud agar dapat memberikan perhatian khusus dari pegawai kepada masyarakat.

C. Lokasi Penelitian

Fasilitas peneliti ialah suatu tempat penempatan lokasi peneliti agar dapat memudahkan peneliti. Peneliti mengambil lokasi penelitian berdasarkan kualitas pelayanan publik pengelolaan kependudukan wilayah Sukolilo (kajian terhadap pelayanan E-KTP), karena ingin mengetahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan. itu menjadi badan administrasi publik.

D. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2011), Obyek penelitian adalah tujuan ilmiah untuk memperoleh informasi yang obyektif, valid dan terpercaya untuk tujuan dan kegunaan tertentu (variabel tertentu).

Subyek penelitian ialah kualitas pelayanan publik bidang pengelolaan kependudukan pada kecamatan sukolilo.

E. Tipe dan Sumber Data

Pada penelitian ini data tersebut diambil berdasarkan penyedia layanan setempat hingga pelayanan yang dikasih dari pemerintah kepada masyarakat. Untuk proses pengambilan data sebagai berikut:

- a. Data Primer, merupakan data yang diambil secara langsung di lapangan baik itu observasi ataupun lewat wawancara langsung. Proses pengumpulan informasi melalui wawancara langsung dengan staf dan pengguna layanan di kantor kecamatan.
- b. Data Sekunder, ialah didapat dari dokumen, buku-buku, internet, majalah, dll. Informasi biasanya dikumpulkan data yang sudah tertera.

F. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara:
Wawancara (interview) tatap muka interpersonal role-playing situasi dimana seseorang yaitu pewawancara mengajukan pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan masalah penelitian. Wawancara tersebut melibatkan dua atau tiga orang pejabat Kantor Kecamatan Sukolilo yang diterima oleh pejabat Kecamatan Sukolilo.
- b. Observasi
Observasi dilakukan secara langsung dengan melihat kualitas pelayanan publik di lingkungan Administrasi Kependudukan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya selama kurang lebih satu bulan.
- c. Dokumentasi
Peneliti memakai dokumentasi agar mendapatkan informasi tentang dinas kecamatan sukolilo, struktur organisasi, visi dan misi. Peneliti mengambil foto agar dapat mendukung hasil dari penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data

- a. Pengumpulan Data
Pengumpulan data dilakukannya wawancara, observasi pada dokumentasi dan bisa dicatat di lapangan, yang terdiri dari dua bagian, satu deskriptif dan satu reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa pendapat dan interpretasi peneliti atas fenomena yang dialami. Catatan reflektif adalah catatan yang menyampaikan kesan, komentar, pendapat, dan interpretasi tentang isi yang isinya adalah peneliti. Observasi ini menjadi bahan untuk merencanakan langkah selanjutnya.
- b. Kondensasi Data
Kondensasi berarti memilih, berfokus, memadatkan, atau bisa mengubah informasi-informasi yang ada dan catatan penelitian.

- c. Penyajian Data
Peneliti memakai metod penyajiann data berupa uraian singkat, flowchart lintas kategori, diagram hubungan dan sejenisnya. Ini sesuai dengan pendekatan kualitatif. Langkah-langkah untuk memudahkan penyajian data sehingga dapat ditarik kesimpulan.
- d. Penarikan Kesimpulan
Studi ini diambil kesimpulann berdasarkan rumusann masalahnya dandapat disajikan. Kesimpulan umum dapat ditarik dari data yang dijelaskan. Kesimpulan ini mencakup unsur transivitas dan kontek sosial, serta unsurtransitif yang dipakai pada kontek sosial. Apabila sudah dianalisis selesai, maka dapatkembali ke awalnya sehingga semuanya menjadi komplek (Miles & Huberman, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Tangibles* (Bukti Langsung/Fisik)

Kualitas pelayanan publik memiliki dimensi nyata dalam penyelenggaraan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik, antara lain bukti perlengkapan fasilitas yang memadai, seperti: misalnya: penyimpanan, ruangantunggu, alat pelayanan, sarana komunikas lainnya. Misalnya tentang tempat dan kebersihan serta ketertiban pegawai, peraturan kantor kecamatan Sukolilo Surabaya, hasil wawancara dengan ibi Evi Dinda yang kerja sebagai pegawai di kecamatan Sukolilo Surabaya. kota sebagai berikut:

“menurut saya, mudah memberikan pelayanan ini didukung fasilitas cukup baik agar membantu proses kelancaran membuat berkas, untuk sarana yang tersedia digunakan untuk kepentingan semua orang, mmbersihan tempat kerja setiaphari, karena CS (spesialis) yang membersihkannya setiap pagi dan sore.” (*Rabu 11 September 2022*).

Pada hasil wawancaraa di atas bisa dilihat bahwa sarana yang diberikan menimbulkan kebahagiaan bagi banyak orang, seperti: Kantor terlihat bersih selalu dijaga agar memberikan nyamanan untuk masyarakat dalam proses melayanian. Hasil wawancara dengan petugas pelayanan Ines mendukung kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan sesuai dengan sarana dan prasarana:

“Ya, dukungan kedisiplinan petugas sangat penting karena bermanfaat bagi masyarakat dan didukung oleh instansi yang mendukung pelayanan.” (*Rabu 09/11/2022*).

Pada hasil wawancaranya bisa diambil disimpulkan ialah ketegasan perlengkapan untuk penyediaan layanan masyarakat memudahkan petugas dalam menyampaikan pelayanan yang benar danbaik. Penyelenggaraan dapat melayan masyaraka berkualitas menuntut peningkatan kepuasan. Penampilan dan karakteristik fisik lokasi dan infrastruktur serta kondisi lingkungan merupakan indikasi yang jelas dari layanan termasuk lokasi layanan, peralatan yang dipakai, pegawai yang berpakaian rapih selama proses layanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Sia selaku warga Kecamatan Sukolilo, tentang proses pelayanan di Kecamatan Sukolilo sebagai berikut:

“Pelayanan petugas sangat baik menurut saya, dimana petugas ramah kepada masyarakat dan membuat masyarakat nyaman dan betah dalam pengurusan KTP atau e-KTP. Dengan peralatan kantor yang lengkap dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang datang ke KTP” (*Jumat, 11/11/2022*).

Pada hasil wawancara diatas bisa disimpulka bagi masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan yang telah disampaikan, sarana melayanian baik. Berdasarkan pernyataan ini dapat diketahui untuk wilayah, pelayanan fisik sarana, serta perlengkapan fasilitas telah cukup untuk diberikan pelayanan bagi pemerintah Kota Sukolilo. Penilaian kwalitas dalm

melayanan berdasarkan harapan petugas untuk amenities melayani masyarakat diberikan, bersih, nyaman pada lokasi pelayanan.

B. Reliabilitas (kehandalan)

Keandalan adalah kemampuan layanan untuk memberikan layanan untuk diajukan agar tepat waktu sehingga memuaskan. Oleh sebab itu mampu menawarkan macam pelayanan yang baik. Pelayanan bagus dapat menyampaikan layanan yang tepat sehingga bisa menciptakan kesejahteraan pada semua orang. Jika dilihat dari pernyataan di atas, apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat pada aturan prosedur yang ada pada penyediaan pelayanan, pada hasil wawancara dengan pegawai Ibu Inas, antara lain:

“Kita telah memberikan pelayanan berdasarkan aturannya kita harus ada saat ada yang membutuhkan bantuan. Di masyarakat sekarang seperti yang kalian tahu semuanya harus jelas dan cepat, kalau tidak kita akan dilaporkan. (Kamis 10 November 2022).

Pada hasil kajiannya, bisa dilihat bagi petugas yang melayanin sudah memberikan pelayanan dan memenuhi persyaratan. Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat penyampaian pelayanan, pegawai harus mendapatkan pelayanan yang baik dan memadai sehingga puas dengan penyampaian pelayanan. Pegawai wajib mematuhi aturan pelayanan pada ketentuan yang sudah berlaku agar dapat diinformasikan perubahan peraturan layanan pada masyarakat. Pada hasil wawancara dengan Bapa Suriyanto bekerja sebagai masyarakat Kecamatan Sukolilo, diantaranya:

“apabila pegawai menyampaikan pelayanan, mereka menjawab dengan baik dan apabila ada perubahan prosedur pengelolaan pelayanan, masyarakat diinformasikan. Selain itu, pejabat memberikan prosedur dan pelayanan teknis yang baik.” (Kamis, 10 November 2022).

Untuk hasil wawancara di atas dapat dihasilkan untuk proses pelayanannya telah melayani warga secara tepat, sehingga masyarakat dapat puas pada pelayanan yang diberikan dan aparat juga dapat memberikan pelayanan serta mengambil tindakan yang tepat dan cepat. Keterampilan petugas Kantor Kecamatan Jus sangat penting karena menentukan keberhasilan pelayanan. Kemampuan pelayanan petugas cukup baik, dan petugas juga mengetahui bagaimana menjalankan prosedur dengan benar sehingga membuat masyarakat merasa nyaman dalam proses pemberian pelayanan.

C. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah komitmen karyawan untuk menyediakan layanan yang dibutuhkan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu. Kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan dengan cepat dan akurat serta menanggapi permintaan masyarakat. Proses pelayanan merupakan tanggung jawab pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Tanggung jawab ini berkaitan dengan bagaimana proses layanan dan prosedur penyampaian layanan dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Inas selaku Service Manager sebagai berikut:

“Ya kalau ada jawaban dari masyarakat, kenapa dokumen saya lambat, kenapa tidak terkirim karena jaringan, lalu ada juga orang dibelakangnya yang ingin cepat selesai, itu yang jadi masalah, apalagi PNS, dll. Oleh karena itu, karyawan harus bertindak cepat dan akurat. Misalnya ada yang bertanya apakah saya bisa menyelesaikan dokumen saya dalam satu hari, tentu yang paling penting adalah bersabar, karena kita tidak mau itu, karena jaringannya ada saat itu ada. saya tak terburu-buru, saya tak dapat melakukan apapun pada saat jaringannya lemot, menjawab dengan cepat ketika ada orang yang ingin berbicara pada kami, tidak berbicara di luar ketika ada masalah, kami akan menyelesaikannya” (Rabu, 9 November 2022).

Dari hasilnya wawancara bisa dilihat pada respon pegawai selama pelaksanaan proses pelayanan baik dan permasalahan yang ada sudah teratasi, namun terkadang terjadi

kendala pada jaringan terkait dengan proses pelayanan yang sedang berlangsung yang banyak mengelola file dan jaringan. . tidak mungkin dan itulah mengapa butuh waktu lama. Sikap pegawai yang tepat untuk membrikan layanan dibutuhkan dan keinginan agar membantu, membrikan layanan terbaik, daan kemampuan merespon masiarakat untuk memberikan informaasi kebutuhan pelayanan secara akurat. Seperti yang diantisipasi oleh ibu Evi Dinda sebagaia pegawaia pelayann:

“Kami lihat yangdiminta masyarakat kita beritahu kemasyarakat, seperti jaringanny ngak sebgas, katanya tidakada tekanan karena jaringanny tidak bisa dipakai, merembet ke masyarakat ketika orang mau mencetak. KTP, kata mereka, jaringan tidak tolong. Apabila mauurus KTPnya, datang saja esok” (*Rabu 9 November 2022*).

Hasilnya wawancara di atas, dapat dilihat apabila ada masalah dijaringan, karyawan segera menginformasikan kepada masyarakat untuk jangan menunggu terlalu lama untuk pengiriman karena terjadimasalah di jaringan, dan mereka akandiminta untuk melakukannya untuk melakukannya lagi. . hari Pelayanan atau respon yang cepat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap karyawan, antara lain kejujuran dan perhatian karyawan untuk menjawab pertanyaan dari masyarakat. Petugas mampu memberikan jawaban baikuntuk masiyarakat, sehingga agar masiyarakat menjadi lebih mudah.

Pelayanan baik sangat mengharapkan dari layanan Kantor Kecamatan Sukolilo agar proses penerbitan KTP dapat dipercepat terutama pada saat panjangnya antrian diruang tunggulangan. Pelayanan sangt mengharapkan supaya cepat agar masiyarakat puasdengan layanan yangtela diberikan daripetugas. Seperti yang dikatakan Ibu Inas sebagai pembantu:

“Ya kita petugas pelayanan disini dan selalu mengusahakan yang terbaik agar masyarakat cepat memberikan pelayanan, tapi tergantung antrian juga berapa orang yang datang untuk mengurus KTP.” (*Rabu, 9 November 2022*).

Pada hasil wawancara di atas dapat dpatsimpulkan bahwa layanan yangtepat adlah halpenting agar dpat dilakukan oleh pegawai menaggap cepa kepada masiyarakat supaya masiyarakat puas terhadap layanan yang dikasi. Staf layanan selalu cepatan, masiyarakat senang karena layanannya berjalan secura baik dantidak mengecwakan. Rencana elayanan yantepat untuk menyelaraskan playanan yang dikasih olehpetugas pelayanan dengn kebutuhan masiarakat sedemikian rupa agr dapat memenuhi kebutuhan diterima masiarakat secara memadai untukmencapai kesuksesan. Seperti yang disampaikan Ibu Mar selaku salah satu petugass yang mendapatkan pelayanan di wilayah Sukolilo sebagai berikut:

“Iya, hasil pengambilalihan KTP datang tepat waktu, meski sedikit ribet dengan persyaratan diawal, danakhirnya KTPnya selesai” (*Jumat, 11/11/2022*).

Padahasil wawancara di atas dapat dijelaskan pada ketelitian inipenting dalam pembuatan KTP, dikarenakan salah tindakan akan berpengaruh negatif terhadap pelaksanaan KTP, dan perbaikan KTP yang salah akan memakan waktu lama. . Bahwa dapat memakan waktu bagi pegawai yang seharusnya melakukan pekerjaannya untuk orang lain, tetapi memperbaiki pekerjaan yang tidak memenuhi yang masyarakat inginkan. Masyarakat nyaman dan dilayani ketika petugas pelayanan bisa memberikan jawaban terbaik. Respon masiarakat dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan ketiika petuga bisa meresponse masiarakat yangingin mengurus ktp dengan menyapa dan bertanya apa yang dibutuhkan masyarakat. Seperti yang disampaikan Bapa Surianto sebagai masyarakat:

“Petugas dibagian pelayanan cepat tanggap dek, sehingga itu saya melakukan KTP dengan cepat, dan respon polisi terhadap pengaduan masyarakat sambil

membantu cukup untuk melanjutkan pelayanan dengan cepat dan tepat” (*Kamis, 10 Nopember 2022*).

Dari hasil wawancara di atas bisa disimpulkan untuk respon petugas kepada masyarakat sangat baik, pada kebutuhan masyarakat dengan cepat dan akurat. Jika pejabat menjawab banyak orang memberikan layanan, itu dapat menciptakan reputasi yang baik bagi masyarakat. Selamat, petugas sangat cepat tanggap terhadap masyarakat, memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, melayani tepat waktu, dan semua keluhan masyarakat dapat dijawab dengan benar. Kemudian Pemkot akan puas dengan prestasi para pejabat di wilayah Sukolilo.

D. Assurance (Jaminan)

Keamanan adalah salah satu keterampilan atau kesopanan staf Badan yang menjamin kepercayaan publik dalam penyampaian layanan. Dalam hal ini Pemkot menjamin kepada pengguna jasa di wilayah Sukolilo bahwa Pemkot akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pada penelitian dilakukan ialah tentang kontribusi pemimpin dan dan petugas lembaga, pejabat dan pejabat, serta pejabat dengan masyarakat. Misalnya petugas melayani masyarakat yang ingin berdagang KTP atau membuat KTP. Pekerja layanan memberikan layanan kepada publik dengan memberikan jaminan tepat waktu atas layanan yang diberi pada masyarakat. Pada wawancara tersebut di Kecamatan Sukolilo, dimana Ibu Mar adalah anggota Jemaat Sukolilo, hal-hal berikut ini adalah:

“Pelayanan yang diberikan di Succulent Village tidak selalu tepat waktu, Pak. Waktu saya ngerjain KTP buat ngisi KTP sekitar 3-4 hari dan juga banyak yang khawatir kertasnya jadi KTP” (*Jumat 11-Nov-2022*).

Hasil percakapan di atas, peneliti dapat menyimpulkan di Kecamatan Sukolilo belum bisa memberikan jaminan pelayanan tepat waktu, karena pelayanan tersebut dibutuhkan ketika aparat Pemkot tidak dapat menjamin jaminan pelayanan tepat waktu, sehingga berkas yang diproses pada waktu Pemkot akan tersedia. Untuk waktu yang tidak terbatas atau untuk waktu yang lama ketika waktu berlalu. Dari segi jaminan dan keamanan, hal ini sangat penting karena keahlian petugas layanan dapat meningkatkan kepercayaan pemakai layanannya atau persediaan pelayanannya.

Jaminan suatu layanan bisa ditentukan dari kualitas pegawai pelayanannya, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik diperlukan keterampilan dan pengetahuan dalam menyampaikan suatu layanan pada masyarakat, petugas harus tanggap terhadap masyarakat, dan petugas pelayanan harus juga memiliki mereka Untuk memenuhi tugas. Tugas dan tanggung jawab tepat waktu. Seperti yang dijelaskan oleh Evi Dinda, staf Kecamatan Sukolilo antara lainya:

“Dalam memberi sebuah pelayanan, kami siap bertanggung jawab atas apa yang kami lakukan, memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami selalu berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan akurat ya mbak” (*Rabu, 11-September-2022*).

Pada hasil percakapan di atas, peneliti bisa menyimpulkan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan dapat bertanggung jawab pada tindakan yang berhubungan dengan pelayanan dan bisa memberikan pelayanan yang tepat dan memadai agar masyarakat puas dan kualitas pelayanan. baik disimpan Bono dapat meningkatkan layanan. Seperti yang dijelaskan Ibu Sia sebagai umat paroki:

"Saya tidak tahu berapa lama, tetapi ketika Anda melihat bahwa selalu ada banyak orang yang mengerjakan file, tampaknya mereka tidak dapat melakukannya tepat waktu dan saya juga harus mengurusnya. dari saya berkasnya sendiri, mungkin karena berkas yang saya punya atau sedang saya proses sangat mendesak dan perlu dilakukan secepatnya, tetapi diproses di kantor desa biasanya bisa dilakukan dalam seminggu. (*Jumat 11 November 2022*).

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa petugas komunitas dapat memberikan jaminan bahwa masyarakat merasa nyaman dengan petugas layanan. Karena termasuk masalah kepastian waktu dan biaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana dijelaskan Suriyanto sebagai warga masyarakat sebagai berikut:

“Semuanya gratis untuk edit file KTP gan, saya tidak bayar untuk menyempurnakan file yang sudah ada, biasanya biaya paling besar untuk print fotocopy dan lain-lain” (*Kamis 10/11/2022*).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan, pegawai cukup memenuhi tugasnya dan tidak ada biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk pengurusan KTP, namun pelayanan tidak selalu diberikan. Benar Biasanya ada masalah di jaringan karena terlalu banyak orang yang mau melayani dan juga operator yang terkadang tidak support seperti sekarang ini.

E. Empathy (Empati)

Empati adalah kepedulian sejati yang bersifat individual/pribadi dan biasanya diberikan kepada masyarakat sehingga dapat memahami keinginan setiap orang. Empati ini meliputi sikap peduli karyawan terhadap masyarakat, yang membantu karyawan untuk mencapai keinginan masyarakat. Karena proses pelayanan yang baik sangat penting untuk mengukur pelayanan Juicer, hal ini berdampak positif bagi instansi yang bertanggung jawab. Oleh karena itu untuk menjaga kualitas pelayanan seperti yang disampaikan oleh Ibu Inas sebagai berikut:

“Saya kira perlakuan semua pejabat sama saja pak, tidak ada perbedaan, semua pejabat memberikan pelayanan yang baik dan bertindak sesuai prosedur Kecamatan Sukolilo, metode pelayanan cepat, senyum orang yang utama, dan hiburan. ngetren. sesuai regulasi yang tertera” (*Kamis, 10-November-2022*).

Hasil wawancara diatas peneliti bisa menyimpulkan saat pegawai melayani masyarakat maka semua pegawai tersenyum, cepat melayani masiarakat, karena semua masiarakat sama tidak ada perbedaan. Sepert yang disampaikan oleh Ibu Evi Dinda, sebagai pegawai sebagai berikut:

“Iya pak, walaupun ada keluarga di sini harus ambil nomor antrean. Setiap orang harus dapat antrean, bahkan anak-anak mereka adalah pekerja, tidak bisa dilayani duluan, harus melalui antrean nomor . Kalau ada yang datang duluan, dilayani duluan, dan kalau baris terakhir dilayani duluan, baru dilayani kemudian, begitulah sikap kami saat melayani orang banyak seperti senyum, halo, dan bertanya kpada masiarakat ada keluhan apa yangbisa kami bantu”(Rabu, 11 September 2022).

Dari percakapann di atas bisa disimpulkan pada setiap orang diperlakukan secara baik dan adil tanpa ada perbedaan, mereka mengantre pada suatu baris tertentu dapat dipanggil sesuai dengan nomor barisnya. Pekerja layanan juga harus menunjukkan sikap yang kuat terhadap masyarakat. Sikap pejabat untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sudah baik karena seperti yang telah disebutkan di atas, pendapat masyarakat tentang pejabat berbeda-beda, sehingga pejabat harus dapat melakukan wawancara langsung dengan masyarakat untuk memastikan bahwa karyawan melakukan yang terbaik. untuk masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Suriyanto selaku kelurahan Kantor Kecamatan Sukolilo sebagai berikut :

“Petugas menghargai orang yang mudah diajak komunikasi. Saat saya minta tolong ke petugas, dia mengutamakan saya selaku masiarakat, menurut saya tidak adanya perbedan pelakuan di masiarakat karena kalau ada komplain langsung tanya ke petugas jadi bahwa dia mendapatkan bantuan” (*Kamis, 10 November 2022*)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada diskriminasi di masyarakat dan aparat membantu ketika ada keluhan warga terhadap pelayanan. Ibu Sia menyampaikan hal yang sama kepada masyarakat sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanannya bagus dan komunikasi dengan karyawan mudah. Dari segi kepentingan masyarakat, itu yang utama dan menurut saya tidak masalah punya keluarga atau tidak, tidak masalah jika harus antri atau tidak”
(Jumat 11/11 2022).

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Sukolilo sebenarnya tidak masalah apakah semua orang sama atau tidak, karena ketika keluarga didahulukan, petugas pelayanan tidak adil dan masyarakat terlibat dengan mereka banyak.

Pegawai dapat memberikan perhatian yang nyata kepada masyarakat yang diberikan oleh pemberi pelayanan dan melihat masyarakat secara pribadi terhadap pegawai pelayanan berusaha memahami keinginan dan harapan masyarakat apabila masyarakat memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang penggunaan dan pemberian pelayanan khusus. hukum memiliki waktu untuk masyarakat. Pegawai Kecamatan Sukolilo dapat melayani masyarakat dengan baik tanpa membedakan masyarakat, dan sikap pegawai terhadap masyarakat sudah benar sesuai prosedur Kecamatan Sukolilo.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan publik di Sukolilo diukur dengan: Dimensi yang terlihat (bukti fisik), fasilitas yang dapat diterima seperti AC, kursi baris dan surat kabar. Dimensi Keandalan Pegawai merespon pengaduan masyarakat dan melaksanakan prosedur pelayanan sesuai petunjuk SOP yang berlaku di Kecamatan Sukolilo. Tindakan Akuntabilitas Akuntabilitas menunjukkan bahwa petugas memberikan layanan mereka dengan cepat dan akurat, dan menanggapi permintaan masyarakat. Selain itu, daya tanggap juga tercermin dari kemampuan staf dalam menanggapi dan menyelesaikan pengaduan dengan cepat. Dimensi empati, yaitu pegawai yang telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, yaitu memberikan pelayanan yang tulus dan peduli, memperhatikan masyarakat dan tidak membedakan (diskriminasi), sehingga orang yang memberikan pelayanan dapat merasa senang. Keempat indikator tersebut diyakini berhasil memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat yang memberikan pelayanan. Untuk memastikan ketepatan waktu tindakan pengamanan pekerja sosial, kemampuan masyarakat untuk menerima berkas yang diproses setelah waktu tertentu harus ditingkatkan.

b. Saran

Berdasarkan hasil kajian umum dan kesimpulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Juicer di Surabaya, maka saran peneliti adalah: Dimensi Tangible (Tampilan Fisik), Keandalan (Reliability), Tanggung Jawab (Responsibility), Empathy (Empati) Keempat indikator yang telah dijelaskan di atas belum menyangkut pelayanan yang baik, terbukti dari hasil wawancara masyarakat dengan petugas pelayanan. keinginan masyarakat. Sedangkan untuk dimensi assurance masih dikatakan kurang baik, sehingga peneliti menyarankan agar instansi meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan penjaminan tepat waktu kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Putra Grafika.

- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. (2003).
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemerintah Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan S. J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (T. R. Rohidi (ed.); 3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif* (Revisi). PT. Remaja Rosdakarya.
- Muslikhah, S. (2014). Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna Jamkesmas Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Teluk Belitung Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. *Universitas Islam Negeri Riau Sultan Syarif*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi.