KUALITAS PELAYANAN UMUM DI KANTOR CAMAT PONTIANAK BARAT KOTA PONTIANAK KALIMANTAN BARAT

Oleh :

KINSKY YOLANDA^{1*}

NIM : E1032161025

Dr. S. Y. Pudjianto, M.Si² Indah Suliasdiani SH, M.Si²

*Email: kinsky@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pontianak Barat. Permasalahan penelitian adalah pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada, tidak ada penyerahan tugas kepada petugas berikutnya dan banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang sistematis, faktual mengenai faktor-faktor kualitas pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat yang berhubungan dengan fakta yang ada dilapangan. Kualitas pelayanan di instansi pemerintahan merupakan suatu hal yang sangat diperhatikan. Untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang lebih optimal. Dalam pelaksanaan penelitian ini ada enam hal yang perlu dilihat untuk menjadikan kualitas pelayanan menjadi lebih baik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat masih belum optimal dikarenakan beberapa pegawai masih ada yang tidak datang tepat waktu saat bertugas piket di loket pelayanan, penyelesaian surat pelayanan yang diantaranya tidak tepat waktu sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan fasilitas yang masih kurang memuaskan. Sehingga pelayanan umum di Kantor Camat Pontianak Barat masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan supaya masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan optimal.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Umum

ABSTRACT

This research aimed to determine the service quality at the West Pontianak Sub-District Office. The research problem was that the service provided was not in accordance with the existing SOP (Standard Operating Procedure). There was no assignment to the next officer and there were many complaints from the community about the services provided by the customer service officers. This research used qualitative research method with descriptive type of research, namely a research aiming to obtain a systematic, factual depiction of the factors of service quality at the West Pontianak Sub-District Office related to the facts in the field. The service quality in government agencies is a matter of great concern. To improve public services, local governments are given greater flexibility to design and determine for themselves the types of services needed by the community to achieve optimal quality services. In the implementation of this research, there were six things that need to be observed to improve the service quality, namely service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service providers. Based on the research results, these were still not optimal because some employees did not arrive on time while on duty at the service counter. In addition, the service letters were not completed on time according to SOP (Standard Operating Procedure) and the facilities were unsatisfactory. Therefore, public services at the West Pontianak Sub-District Office still need to improve their service quality so that people can get quality and optimal services.

Keywords: Quality, Public Service

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah pusat dalam penyelenggaraan pemerintah daerah memberikan kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya berdasarkan Undang-Undang Dasar Nomor 23 Tahun 2014. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan dan pemberdayaan. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan efisien.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kantor Kecamatan sebagai instansi pemerintah dituntut meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Baik buruknya kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang diberikan, mampu memenuhi harapan masyarakat. Karena itu pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat.

Sebagai instansi pemerintah, maka pemberian pelayanan padadasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanann. Kantor Camat Pontianak Barat sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, telah berupaya memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor tersebut.

Pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat terlihat pada umumnya sudah cukup baik karena masyarakat bisa dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan yang di butuhkan dikantor camat tersebut. Di Kantor Camat Pontianak Barat Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan untuk mengurus surat pelayanan yang diperlukan karena semua pelayanan yang ada sudah digratiskan. Prosedur dan produk pelayanan yang ada di Kantor Camat Pontianak Barat sudah cukup jelas dan sudah ada di SOP (Standar Operasional Prosedur) namun sebagian masyarakat tidak mengetahui bagaimana proses dari pembuatan surat yang diinginkan. Produk pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen atau surat resmi yang dibutuhkan oleh publik. Masyarakat akan mendapatkan pelayanan jika semua persyaratan sudah terpenuhi, seperti pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) masyarakat yang membutuhkan surat ini perlu memenuhi persyaratan seperti Pengantar RT, Fotocopy KTP, Fotocopy KK, Pengantar Kelurahan. Petugas pelayanan akan segera memproses surat pelayanan yang di

perlukan masyarakat jika semua persyaratan sudah terpenuhi.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneneliti lakukan di Kantor Camat Pontianak Barat ada beberapa permasalahan yang ditemukan diantaranya yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas masih belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Diantaranya adalah pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SOP yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Terkait dengan petugas pelayanan di loket tersebut masih ada masalah tentang pergantian petugas loket pelayanan yang tidak ada menyerahkan tugas atau laporan kerja kepada petugas dihari selanjutnya sehingga menimbulkan beberapa masalah seperti tidak diketahuinya surat dan tertunda nya pembuatan surat menyurat tersebut. Tentunya hal tersebut akan sangat berpengaruh bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan di kantor camat.

Selain permasalahan yang telah di jelaskan masih ada masalah yang

berkaitan dengan pelayanan seperti banyaknya keluhan dari masyarakat atas pelayanan di kantor camat Pontianak barat yaitu, keluhan tentang lama pembuatan surat pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, loket yang tidak buka sesuai jam yang sudah ditentukan, dan adanya surat pelayanan masyarakat yang tertukar. Terkait dengan masalah banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan, sarana dan prasarana di Kantor Camat Pontianak Barat juga mejadi faktor masalah dari keluhan tersebut.

Berdasarkan pemasalahan yang ada di atas, maka penulis tertarik untuk membahas dan mendeskripikasikan mengenai kualitas pelayanan. Maka penulis tertarik melakukan penelitian di kantor Kecamatan Pontianak Barat dengan judul “Kualitas Pelayanan Umum Di Kantor Camat Pontianak Barat Kota Pontianak Kalimantan Barat”.

2. Identifikasi Masalah

1. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada.
2. Tidak ada penyerahan tugas kepada petugas berikutnya.
3. Banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas pelayanan.

3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Camat Pontianak Barat.

4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang masalah, maka yang menjadi pokok pemasalahan dalam penulisan ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Pontianak Barat?

5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan yang dicapai oleh penulis dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis meningkatkan Kualitas Pelayanan di kantor Kecamatan Pontianak Barat. Tujuannya adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Pontianak Barat.

6. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori

Kualitas dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pula mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Kualitas merupakan suatu proses didalam penelitian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain secara fisik, dan menyediakan kepuasan

pelanggan (Sinambela, 2015, 5). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006, 16-17).

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. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ada.

Standar pelayanan merupakan ukuran untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Ratminto dan Atik (2005:24) menyebutkan standar pelayanan sekurang-kurangnya sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian

3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemeberi Pelayanan

Menurut Tjiptono (2015, 51) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

2. Alur Pikir Penelitian

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harusnya mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Peningkatan kualitas pelayanan ditingkatkan guna untuk mencapai kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya kecamatan. Terkait mencapai kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan, penulis menggunakan teori kualitas pelayanan Ratminto dan Atik (2005:24) yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Adapun output yang diinginkan dalam penulisan ini adalah

meningkatnya kualitas pelayanan umum di Kantor Camat Pontianak Barat.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang sistematis, faktual mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan fakta yang ada. Menurut Nawawi (2016, 63) metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Tempat atau lokasi penelitian

dipilih oleh peneliti dalam melaksanakan penelitiannya adalah di Kantor Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak Kalimantan Barat. Alasan peneliti memilih tempat ini karena peneliti pernah melakukan kuliah lapangan (magang) di tempat ini dan dekat dengan tempat tinggal peneliti. Langkah-langkah dalam penyusunan proposal yang dilakukan oleh peneliti menurut pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan adalah sebagai berikut :

1. Pre Survey

Langkah ini bertujuan untuk mengumpulkan berbagai fenomena, data dan fakta empiric yang relevan atau berkaitan dengan permasalahan penelitian benar- benar sudah terlihat jelas.

2. Menulis Outline

Outline merupakan kerangka dasar dari sebuah Usulan Penelitian (Proposal) yang ditulis berdasarkan hasil pre survey di lapangan. Outline menginformasikan beberapa hal seperti: Judul Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, Rumusan Permasalahan, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.

3. Menulis Usulan Penelitian (Proposal)

Usulan Penelitian (Proposal) dapat dilakukan apabila Outline yang diajukan sebelumnya sudah disetujui oleh Dosen Pembimbing yang telah ditetapkan kepada masing-masing mahasiswa.

4. Melakukan Penelitian dan Menulis Skripsi

Penelitian lapangan dilakukan oleh masing-masing mahasiswa sesuai tempat penelitian yang telah diajukan dan diakhiri dengan penulisan skripsi. Selama penulisan skripsi berlangsung, mahasiswa harus berkonsultasi kepada kedua Dosen Pembimbing masing-masing penulisan skripsi dapat dikatakan selesai apabila disetujui oleh Dosen Pembimbing skripsi. Persetujuan tersebut tertera dan tertulis dilembar persetujuan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa data kualitatif, dimana peneliti perlu menjelaskan langkah-langkah. Oleh karena itu, ada beberapa tahapan yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini, tahapan tersebut sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data dilokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
2. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
3. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.

E. TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN UMUM DI KANTOR CAMAT PONTIANAK BARAT

Memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh aparatur kecamatan sebagai instansi pemerintahan daerah. Kantor Camat Pontianak Barat merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut terdapat 6 (enam) standar pelayanan Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan..

Alasan peneliti menggunakan dimensi ini adalah karena dimensi ini sesuai dengan fenomena yang ditemukan peneliti pada saat melakukan pra penelitian. Melalui standar pelayanan ini kualitas pelayanan yang baik dapat dicapai melalui adanya prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Menggunakan

standar pelayanan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Umum di Kantor Camat Pontianak Barat.

Berkaitan dengan hal diatas, peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang disusun berdasarkan data yang ada dilapangan sesuai dengan hasil penelitian. Pelayanan umum bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ada. Dari fenomena tersebut merupakan dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan tujuan ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Umum di Kantor Camat Pontianak Barat. Adapun hasil dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat

Prosedur pelayanan atau bisa juga disebut sebagai proses dari pelayanan yang akan dibuat. Haruslah adanya prosedur yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan. Kantor kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang jelas dan tidak berbelit-belit. Ini menjadi hal yang harus di perhatikan oleh instansi

pemerintah untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Sebagai contoh prosedur untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat adalah pertama pemohon menyerahkan berkas permohonan, kedua petugas membuat dan menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu, ketiga pemohon menerima Surat Keterangan Tidak Mampu. Setiap pelayanan yang ada di Kantor Camat Pontianak Barat memiliki prosedur yang berbeda-beda.

Berdasarkan hal tersebut penulis menanyakan bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan Kantor Camat Pontianak Barat dan apakah pernah masyarakat merasa kesulitan untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat, Camat Pontianak Barat mengatakan bahwa:

“Semua pelayanan disini sudah ada prosedurnya masing-masing dan syarat-syarat tertentu, di setiap pelayanan syarat-syaratnya pun berbeda. Jadi masyarakat hanya perlu mengikuti persyaratannya maka surat pelayanan yang diajukan akan di proses. Persyaratannya pun sudah kami tempel di ruang tunggu jadi masyarakat bisa melihatnya, biasanya pun masyarakat sudah tahu apa saja persyaratan yang diperlukan karena sudah diberitahukan di kantor lurah. Kami hanya dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat seperti memberi tahu persyaratan yang diperlukan dan tidak mempersulit masyarakat.”

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Camat Pontianak Barat, prosedur pelayanan tidaklah sulit. Untuk mendapatkan pelayanan di kantor tersebut hanya perlu menyiapkan beberapa persyaratan sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diinginkan. Hanya saja ada beberapa masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan jadi masyarakat harus kembali untuk melengkapi persyaratan. Karena pada prosedur pertama dalam melakukan pembuatan surat pelayanan pemohon yaitu masyarakat menyerahkan berkas permohonan yang berisi persyaratan. Di sinilah terkadang yang menghambat proses pelayanan, sehingga masyarakat datang lagi di lain hari untuk menyelesaikan surat pelayanan yang diinginkan. Dari pihak pemberi layanan yaitu petugas loket maupun pegawai tidak mempersulit masyarakat untuk dapat mengurus surat pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian di Kantor Camat Pontianak Barat

Waktu penyelesaian adalah waktu yang telah ditetapkan masing-masing instansi untuk menyelesaikan tugas pelayanan. Kantor Camat Pontianak Barat telah menetapkan waktu penyelesaian pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan ditetapkan

berdasarkan pelayanan yang diperlukan. Setiap pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat memiliki waktu penyelesaian yang berbeda-beda dari yang paling sebentar 45 menit dan yang paling lama 3 hari. Seperti pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu waktu pelayanan untuk menyelesaikannya selama 45 menit. Semua pelayanan telah ada waktu penyelesaiannya dan sudah tertera di SOP (Standar Operasional Prosedur). Tetapi ada surat pelayanan yang tidak dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan di SOP (Standar Operasional Prosedur).

Berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat peneliti menanyakan apakah penyebab surat pelayanan tidak dapat selesai tepat waktu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan kepada Camat Pontianak Barat, beliau menyatakan:

“Saya rasa pelayanan di kantor Camat Pontianak Barat sudah baik, kami menyesuaikan pelayanan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ada. Waktu pelayanan pun bisa lebih cepat dari waktu yang sudah ditetapkan, walaupun ada beberapa surat pelayanan yang tidak bisa jadi di waktu yang sudah ditetapkan. Dikarenakan petugas yang bertugas mentandatangani atau mengesahkan tidak ada di tempat”.

Peneliti yang datang langsung untuk melakukan penelitian di Kantor

Camat Pontianak Barat, melihat kondisi pelayanan yang sedang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dapat dilihat tidak memerlukan waktu yang lama untuk menyelesaikan surat pelayanan yang diperlukan. Bahkan ada surat yang sudah selesai dalam jangka waktu 15 menit walaupun di SOP (Standar Operasional Prosedur) tertulis pelayanan paling cepat 45 menit. Memang ada beberapa surat yang diproses dengan waktu yang lebih lama karena melalui prosedur yang lebih Panjang dan hanya bisa disahkan oleh pejabat tertentu. Surat pelayanan yang tidak dapat selesai tepat waktu ini seharusnya tidak terjadi karena standar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Pontianak Barat sudah tertera di SOP (Standar Operasional Prosedur).

3. Biaya Pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat

Biaya pelayanan atau tarif pelayanan adalah imbalan dari pelayanan yang diterima dari pemberi pelayanan. Nominal dari biaya pelayanan haruslah jelas dan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Kantor Camat Pontianak Barat merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik di Kecamatan Pontianak Barat telah

menjelaskan tentang biaya atau tarif pelayanan kantor tersebut. Kecamatan Pontianak Barat telah menggratiskan semua jenis pelayanan yang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Keterangan biaya pelayanan adalah Rp,0 atau gratis telah tertera di SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat.

Berdasarkan hal ini penulis menyakan kepada Camat Pontianak Barat mengapa pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat digratiskan, Camat Pontianak Barat menjelaskan :

“Pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat telah digratiskan ini merupakan kebijakan dari pemerintah pusat yang tujuannya bisa membantu masyarakat dan masyarakat tidak merasa terbebani dengan biaya pelayanan”

Berdasarkan wawancara diatas penulis menyatakan bahwa biaya pelayanan yang ada di Kantor Camat Pontianak Barat sudah baik, hal ini karena Kantor Camat Pontianak Barat sudah mengikuti aturan kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah pusat untuk menggratiskan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan. Kebijakan ini sangatlah membantu masyarakat karena tidak lagi perlu mengkhawatirkan biaya pelayanan. Seperti yang telah diungkapkan seorang masyarakat yang tinggal di Kecamatan Pontianak Barat

bahwa kebanyakan masyarakat tidak mau mengurus atau masih ragu-ragu untuk membuat surat pelayanan yang diinginkan karena masih khawatir akan biaya yang dikeluarkan. Tapi sekarang masyarakat sudah bisa mendapatkan pelayanan secara gratis.

4. Produk Pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat

Produk pelayanan adalah berbagai jenis pelayanan yang diberikan atau yang disediakan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Pontianak Barat telah menyediakan berbagai macam bentuk pelayanan yang diperlukan masyarakat. Ada 14 jenis produk pelayanan yang disediakan seperti pelayanan Akta Jual Beli/Hibah/Pembagian Hak Bersama, Pelayanan Surat Keterangan Waris, Pelayanan Usaha Pensiun, Pelayanan Surat Domisili Usaha, Surat Keterangan Pengajuan Usaha Kecil, Pelayanan Dispensasi Nikah Islam/Non Islam, Pelayanan Surat Keterangan Belum Cukup Umur, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Pelayanan Surat Permohonan Pemasangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Pelayanan Surat Pindah Datang, Pelayanan Surat Keterangan Pembangunan Tower, Pelayanan Surat

Pindah, Pelayanan Surat Masuk Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI), Pelayanan Surat Keterangan Usaha.

Setiap pelayanan yang ada di Kantor Camat Pontianak Barat dapat masyarakat dapatkan di loket pelayanan. Semua pelayanan publik akan di urus oleh petugas loket pelayanan dan masyarakat hanya harus menyiapkan persyaratan yang dibutuhkan. Masyarakat harus bisa mengantri dengan tertib dan rapi menaati peraturan yang telah ditetapkan. Penulis mengamati setiap pelayanan yang diperlukan mempunyai standar pelayanan yang berbeda-beda dari persyaratan, prosedur, dan waktu. Tidak semua surat pelayanan dapat selesai dengan jangka waktu yang sama karena mempunyai prosedur yang berbeda-beda dari 45 menit sampai 3 hari. Persyaratan yang diperlukan pun berbeda-beda ada yang hanya perlu pengantar RT, RW dan fotocopy KK dan KTP sampai Fotocopy KTP, Fotocopy KK, Pengantar RT, Pengantar Kelurahan, Akta Kelahiran, jika duda/janda harus dilengkapi akta kematian atau surat perceraian dari pengadilan. Catatan: Untuk persyaratan KTP yang berfotocopy wajib melampirkan/ menunjukkan asli atau dilegalisir.

5. Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Pontianak Barat

Sarana merupakan alat dan bahan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan seperti komputer, alat tulis kursi, dan pendingin ruangan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu untuk penunjang utama pencaai tujuan seperti kantor kecamatan. Sarana dan prasara dibutuhkan untuk kenyamanan masyarakat yang sedang mengurus surat pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang disediakan oleh Kantor Camat Pontianak Barat kepada masyarakat. Menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang ada instansi pemerintahan seperti di Kantor Camat Pontianak Barat, sarana dan prasarana merupakan hal yang harus diperhatikan. Fasilitas yang mendukung proses pelayanan kepada masyarakat akan mempengaruhi kualitas yang ada di Kantor Camat Pontianak Barat.

Berkaitan dengan sarana dan prasarana yang diberikan Kantor Camat Pontianak Barat, berikut hasil wawancara peneliti dengan Camat Pontianak Barat sebagai berikut:

“Kami sudah menyediakan fasilitas seperti ruang tunggu dan kursi untuk masyarakat yang sedang menunggu surat pelayanannya jadi, saya rasa masyarakat sudah lumayan nyaman dengan pelayanan yang diberikan disini. Kami sudah memberikan

pelayanan yang baik untuk masyarakat dan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Yang lebih jelas kenyamanan masyarakat bisa dinilai dari masyarakat sendiri yang telah merasakannya”

Pertanyaan yang samapun diajukan kepada salah satu masyarakat yang tinggal di Kecamatan Pontianak Barat jadi menurutnya:

“Pelayanan yang ada di Kantor Camat Pontianak Barat sudah baik, saya juga merasa nyaman saat mengurus surat pelayanan. Namun masih ada yang kurang seperti tempat tunggu yang sempit, tempat duduk yang kurang, dan panas. Terlebih saat yang ingin mengurus surat jika sedang ramai. Kebersihan di kantor camat sudah baik dan tidak ada masalah bagi saya. Jika bisa ditambah lagi kipas anginnya karna saya lihat disini hanya ada satu kipas angin.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber tentang sarana dan prasarana yang penulis lakukan di Kantor Camat Pontianak Barat, bahwa masyarakat yang sedang mengurus surat pelayanan di kantor sudah mendapatkan fasilitas yang cukup memadai. Peneliti melihat adanya kekurangan yang ada di kantor camat tersebut terutama fasilitas yang ada di ruang tunggu. Masyarakat banyak mengeluh tentang ruangan yang panas, di ruang tunggu kantor camat Pontianak Barat hanya ada satu kipas angin. Ruang

tunggu yang ada pun bisa dibilang sempit dan jika masyarakat ramai mengurus surat pelayanan sebagian dari masyarakat ada yang duduk diluar (teras) kantor, karena di ruang tunggu Kantor Camat Pontianak Barat memiliki kursi yang terbatas.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan di Kantor Camat Pontianak Barat

Kompetensi atau sering disebut sebagai kemampuan merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan pada pemberi pelayanan publik. Karena hal ini menjadi salah satu faktor pendukung dari penilaian kualitas pelayanan jika pemberi pelayanan atau petugas pelayanan bisa memberikan pelayanan yang baik maka kualitas pelayanan juga akan baik. Kompetensi pemberi layanan ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku. Kantor Camat Pontianak Barat sudah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut hasil wawancara peneliti dengan Kasi Pemerintahan di Kantor Camat Pontianak Barat menjelaskan mengenai kompetensi kemampuan petugas pemberi layanan, menyatakan :

“Petugas loket di Kantor Camat Pontianak Barat sudah memiliki standar kemampuan yang sudah memenuhi syarat. Para petugas sudah paham bagaimana proses dan apa saja persyaratan yang diperlukan. Dan sudah bisa menyesuaikan diri dengan siapa ia berhadapan. Untuk kerapian pegawai sudah menerapkannya sejak awal masuk di Kantor Camat Pontianak Barat ini”

Pertanyaan ini juga diajukan kepada seorang masyarakat yang sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat, ia menyatakan :

“Pegawai di sini sudah memiliki kemampuan memberi pelayanan yang cukup baik, karena petugas bisa melayani kami secara sopan dan berperilaku baik, dan tidak mempersulit kami untuk mendapatkan pelayanan”.

Akurasi menjadi salah satu poin yang harus di dilihat dari kompetensi atau kemampuan yang dimiliki petugas pemberi pelayanan. Akurasi biasa disebut kecermatan, ketelitian, dan ketepatan, yaitu kedekatan nilai diukur dari nilai sebenarnya, jadi akurasi bertujuan untuk meminimalkan kesalahan. Akurasi pelayanan ialah kecermatan, ketelitian dan ketepatan yang diberikan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Nilai dari akurasi pelayanan di instansi pemerintahan dapat dilihat dari SOP (Standar Operasional Prosedur) yang

benar dan telah ditetapkan.

Pegawai loket pelayanan sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk dapat memenuhi surat yang dibutuhkan masyarakat walaupun hanya sendiri. Dapat dinilai dari hal ini bisa menyebabkan ketelitian kurang maksimal karena hanya dilakukan satu orang petugas pelayanan. Peneliti mengamati petugas loket pelayanan hanya ada satu orang dikarenakan petugas yang satunya sedang mengerjakan tugas lainnya. Di Kantor Camat Pontianak Barat tidak ada petugas yang dikhususkan untuk melakukan pelayanan maka pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat dilakukan oleh pegawai yang sudah di jadwalkan. Masyarakat yang ingin mengurus surat pelayanan terlihat bisa mengantri dengan baik karena hanya ada satu orang pegawai yang menjaga loket pelayanan.

F. PENUTUP

1. Kesimpulan

Prosedur pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat sudah dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari prosedurnya tidak berbelit-belit sesuai dengan yang ada di SOP (Standar Operasional Prosedur). Untuk

mendapatkan pelayanan di kantor tersebut hanya perlu menyiapkan beberapa persyaratan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diinginkan. Hanya saja ada beberapa masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan masyarakat harus kembali untuk melengkapi persyaratan. Didinding ruang tunggu pelayanan sudah ditempelkan SOP (Standar Operasional Prosedur) jadi masyarakat sudah bisa membaca apa saja persyaratan dan prosedur yang akan dilakukan.

Waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat tidak baik karena masih ada surat pelayanan yang tidak dapat selesai tepat pada waktunya yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Mengenai waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) dikarenakan petugas yang mentandatangani atau mensahkan surat sedang tidak ada ditempat biasanya sedang ada rapat di luar kantor. Masyarakat harus menunggu waktu yang lebih lama untuk mendapatkan surat yang diperlukan. Hal ini menyebabkan permasalahan tersendiri bagi masyarakat yang mengurus surat

pelayanan karena beberapa diantaranya memerlukan cepat surat tersebut.

Biaya pelayanan yang ada di Kantor Camat Pontianak Barat adalah Rp.0 atau digratiskan. Kantor Camat Pontianak Barat sudah mengikuti aturan kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah pusat untuk menggratiskan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan. Kebijakan ini sangatlah membantu masyarakat karena tidak lagi perlu mengkhawatirkan biaya pelayanan. Kebanyakan dari masyarakat megkhawatirkan biaya yang akan dikeluarkan jika ingin mengurus surat pelayanan yang diinginkan.

Produk pelayanan yang disediakan oleh Kantor Camat Pontianak Barat sudah jelas tertera di SOP (Standar Operasional Prosedur). Dimana ada 14 (empat belas) produk yang disediakan yaitu pelayanan Akta Jual Beli/Hibah/Pembagian Hak Bersama, Pelayanan Surat Keterangan Waris, Pelayanan Usaha Pensiun, Pelayanan Surat Domisili Usaha, Surat Keterangan Pengajuan Usaha Kecil, Pelayanan Dispensasi Nikah Islam/Non Islam, Pelayanan Surat Keterangan Belum Cukup Umur, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Pelayanan Surat Permohonan Pemasangan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Pelayanan Surat Pindah Datang, Pelayanan Surat Keterangan Pembangunan Tower, Pelayanan Surat Pindah, Pelayanan Surat Masuk Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI), Pelayanan Surat Keterangan Usaha. Semua produk pelayanan yang diperlukan masyarakat dapat di peroleh di loket pelayanan Kantor Camat Pontianak Barat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber tentang sarana dan prasarana yang penulis lakukan di Kantor Camat Pontianak Barat, bahwa masyarakat yang sedang mengurus surat pelayanan di kantor sudah mendapatkan fasilitas yang cukup memadai. Penulis melihat adanya kekurangan yang ada di kantor camat tersebut terutama fasilitas yang ada di ruang tunggu. Masyarakat banyak mengeluh tentang ruangan yang panas, di ruang tunggu Kantor Camat Pontianak Barat hanya ada satu kipas angin. Ruang tunggu yang ada pun bisa terbilang sempit dan jika masyarakat ramai mengurus surat pelayanan sebagian dari masyarakat ada yang duduk diluar (teras) kantor, karena di ruang tunggu Kantor Camat Pontianak Barat memiliki kursi yang terbatas.

Kompetensi petugas pemberi layanan di Kantor Camat Pontianak Barat belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari masih ditemuinya beberapa kehalusan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun secara pengetahuan petugas pemberi pelayanan sudah paham dengan prosedur dan apa saja persyaratan yang diperlukan tapi tidak menutup kemungkinan akan terjadi kesalahan. Menurut penulis kesalahan ini terjadi karena tidak adanya penyerahantugas kepada petugas di besok harinya. Setiap harinya petugas loket pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat berganti-ganti sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan kemudian di sahkan oleh Camat Pontianak Barat. Petugas loket pelayanan adalah para pegawai yang bekerja di Kantor Camat Pontianak Barat yang berarti pegawai merangkap tugas yang memang pekerjaannya dan menjadi petugas loket pelayanan.

2. Saran

1. Pihak kecamatan perlu mengadakan sosialisasi tentang SOP (Standar Operasional Prosedur) kepada masyarakat dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat pelayanan yang dibutuhkan.
2. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan konsisten dengan apa yang telah ditetapkan Di SOP (Standar Operasional Prosedur) terutama tentang prosedur, waktu pelayanan, dan kompetensi yang dimiliki oleh petugas pemberi pelayanan.
3. Menggunakan kotak saran dan masukan lebih efektif lagi, masyarakat yang mengurus surat pelayanan wajib mengisi kotak tersebut supaya kekurangan yang ada dapat cepat diperbaiki dan diatasi.
4. Perlu memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat seperti menambah fasilitas kipas angin dan kursi, fasilitas yang diberikan dapat menambah nilai baik dari kualitas pelayanan dari Kantor Camat Pontianak Barat.
5. Menanamkan rasa kesadaran tanggungjawab akan pentingnya tugas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
6. Kedisiplinan pegawai lebih ditingkatkan lagi dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan pada petugas pelayanan dengan tujuan dapat memberikan pelayanan secara optimal terutama untuk meminimalkan kesalahan pelayanan.

2. Referensi

A. BUKU

Abdul Kadir. 2001. Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP. Yogyakarta : Andi.

Arisutha, Damartaji. 2005. Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta : Gramedia Pustaka.

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Maleong, Lexy J. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Margaretha, 2003. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan: Cetakan Pertama. Penerbit Pustaka Pelajar Yogyakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : ALF ABETA.

Tjiptono, Fandy. 2004. Kepuasan

Dalam Pelayanan. Penerbit Palembang Empat, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2007. Pemasaran Jasa Edisi Pertama: Cetakan Ketiga. Penerbit Bayumedia Publising. Malang.

Nasution, M. N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor : Ghalia Indonesia.

*Zulian, Yamit.*2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama, EKONISA, Yogyakarta.

*Napitulupu, Paimin.*2007. Pelayanan Publik & Costumer Satisfaction, PT Alumini, Bogor

B. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.