


Terbit online pada laman web jurnal : <http://e-journal.sastra-unes.com/index.php/JIPS>

 <b>Fakultas Sastra</b> <b>Universitas Ekasakti</b>	<b>JURNAL JIPS</b> <b>(Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic)</b>	
	Vol.4No.3 ISSN : 2579-5449 (media cetak)	E-ISSN : 2597-6540 (media online)

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN PADANG SELATAN, KOTA PADANG

**Nazirwan**  
STIA Adabiah

### *Abstract*

*Tujuan penelitian ini adalah Untuk Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik pada Kasi Administrasi Kependudukan di Kecamatan Padang Selatan, Untuk mengetahui kendala Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasi Administrasi Kependudukan di Kecamatan Padang Selatan, Dan untuk Mendeskripsikan upaya dalam mengatasi kendala-kendala yang ditemui dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasi Administrasi Kependudukan di Kecamatan Padang Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif Kualitatif.*

*Teknik Pemilihan informan dilakukan dengan purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer didapat melalui observasi dan wawancara sedangkan data sekunder didapat melalui dokumentasi. Penelitian menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, display data dan kesimpulan (varifikasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasi Administrasi Kependudukan Di kantor Kecamatan Padang Selatan Kota Padang sudah berjalan sesuai aturan tetapi belum optimal dalam pelaksanaannya.*

*Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain: Sumber daya manusia, kesadaran masyarakat yang kurang khususnya dalam melengkapi syarat-syarat administratif pelayanan serta kekosongan pegawai menyebabkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang ditentukan.*

*Keyword: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

© 2020Jurnal JIPS

## I INTRODUCTION

Pelayanan Publik (Public Service) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok yang sedang melakukan pelayanan. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang di

berikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemerintahan.

Dalam jangka panjang, pemerintahan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana pemerintah memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan

dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang belum optimal membuat masyarakat berpikiran negatif terhadap pelayanan pemerintah:

1. Kurangnya informasi yang didapat dari pemerintah

2. Kekosongan pegawai pelayanan, sehingga menyebabkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang ditentukan.

3. Sarana prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, dan prasarana pendukung lainnya.

Belum optimalnya kualitas pelayanan publik pada Kasi Administrasi Kependudukan.

## II RESEARCH METHOD

Berdasarkan latar belakang masalah yang dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasi Administrasi Kependudukan di kantor Kecamatan Padang Selatan sudah berjalan sesuai aturan?

2. Apa kendala atau hambatan pada Kualitas Pelayanan Pada kasi bidang Administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Padang Selatan?

3. Bagaimanakah upaya dalam mengatasi kendala-kendala pada Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasi Administrasi Kependudukan di kantor Kecamatan Padang Selatan?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasi Administrasi Kependudukan di kantor Kecamatan Padang Selatan!

2. Untuk Mengetahui Kendala Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasi Administrasi

Kependudukan di kantor Kecamatan Padang Selatan!

3. Untuk Mengetahui upaya dalam mengatasi kendala-kendala yang ditemui dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Kasi Administrasi Kependudukan di kantor Kecamatan Padang Selatan.

Berdasarkan tujuan penelitian yang digambarkan, maka manfaat penelitiannya sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian yang akan dilakukan ini dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangan pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut masalah kualitas pelayanan publik.

Secara praktis, hasil dari penelitian dapat dijadikan sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik supaya lebih memuaskan konsumen serta untuk mempertahankan tingkat layanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa mendatang demi kepuasan masyarakat

## III RESULTS AND DISCUSSION

Kantor Kecamatan Padang Selatan sebagai instansi pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Guna mengetahui kualitas

pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Fandy Tjibtono (2011:198),

yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*). Selain itu peneliti juga meneliti kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan.

### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat.

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, kamar mandi, dan alat bantu pelayanan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan pertanyaan guna mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan pada dimensi *Tangible*.

### 2. Kehandalan (*Reliability*)

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Kecamatan Padang Selatan adalah lambatnya pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kantor Kecamatan Padang Selatan memiliki pegawai sebanyak 20 orang PNS, 5 orang Non PNS, 5 orang Pegawai sukarela. Seharusnya Instansi pemerintah seperti Kantor Kecamatan Padang Selatan sebagai penyelenggara pelayanan publik idealnya memiliki jumlah pegawai sekitar 40 orang.

### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan atau *responsiveness* pegawai Kantor Kecamatan Padang Selatan sangat berhubungan dengan aspek kesiapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya

tanggap pegawai di Kantor Kecamatan Padang Selatan dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Pada penelitian ini mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang mempunyai keluhan saat di Kantor Kecamatan Padang Selatan. Selain itu peneliti melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, biaya dalam pelayanan, legalitas dalam pelayanan, dan kepastian biaya dalam pelayanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang dapat memberikan jaminan kepada masyarakat menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

### 5. Empati (*empathy*)

Dimensi Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dari dimensi *Emphaty* ini dapat melihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Sikap dari para petugas menunjukkan kemampuan Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara lain ramah, sopan, santun, mendahulukan kepentingan setiap penerima layanan, dan menghargai setiap penerima layanan yang datang ketika melakukan pelayanan.

### A. Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan

Pemberian pelayanan publik oleh instansi Pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun Kantor Kecamatan Padang Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan

diatas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut : Sumber Daya Aparatur Pemerintah

Upaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat membutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Kantor Kecamatan Padang Selatan mengalami kendala pada kuantitas pegawai. Sebagai penyelenggara pelayanan seperti Kantor Kecamatan Padang Selatan idealnya memiliki jumlah pegawai sekitar 40 orang agar pelaksanaan pelayanan berjalan optimal. Namun secara keseluruhan Kantor Kecamatan Padang Selatan hanya memiliki 20 orang pegawai tetap. Jumlah pegawai yang ada di pelayanan umum ada 4 orang yaitu 3 orang operator komputer dan 1 orang staf pelayanan. Dengan terbatasnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Padang Selatan, maka hal tersebut menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

#### 1. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparatur pemerintah itu sendiri.

#### 2. Pengadaan Sarana Prasarana

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan belum memadai. Seperti masih kurangnya meja pelayanan, pendingin ruangan (AC) pelayanan, *filling cabinet* serta belum adanya kotak saran. Kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi terkait dengan kekurangan pelayanan ataupun dapat dijadikan masukan. Sebaiknya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan segera meninjau masalah sarana dan prasarana pelayanan tersebut agar masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan kenyamanan pada saat proses pelayanan.

### **B. Upaya dalam mengatasi kendala-kendala pada kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan**

Suatu instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan dari pengguna layanan (masyarakat). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan Padang Selatan untuk mengatasi permasalahan yang menjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

#### 1. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur

Pelaksanaan pelayanan publik memerlukan dukungan dari sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional diperlukan upaya peningkatan kompetensi keahlian. Adapun upaya peningkatan kompetensi keahlian yang dilakukan Kantor Kecamatan Padang Selatan yaitu melalui pelatihan, kursus, *study banding*, pembinaan maupun pengembangan SDM. Adanya upaya tersebut maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

#### 2. Memaksimalkan Pengadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Padang Selatan, baik itu sarana pendukung pelayanan maupun sarana pelengkap pelayanan masih ada kekurangan. Seperti keterbatasan ruangan, masih kurangnya meja pelayanan, masih kurangnya toilet, pendingin

ruangan (AC) pelayanan, *filling cabinet* serta belum adanya kotak saran. Kantor Kecamatan Padang Selatan terus menerus melakukan upaya pengadaan sarana dan prasarana tersebut agar pelayanan yang diberikan berkualitas dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Padang Selatan dalam memaksimalkan sarana dan prasarana pelayanan yaitu melalui penataan sarana dan prasarana berupa renovasi dan melengkapi sarana yang belum ada untuk mendukung layanan pada Kantor Kecamatan Kecamatan Padang Selatan. Upaya-upaya yang dilakukan meliputi :

a. Melakukan pendataan sarana dan prasarana yang ada pada Kantor Kecamatan Padang Selatan yang menjadi kewenangan dan tugasnya, serta mengajukan kebutuhan sarana dan prasarana.

b. Penataan sarana dan prasarana setelah inventarisasi, sarana dan prasarana yang ada dilanjutkan dengan melakukan penataan dalam rangka efisiensi dan efektivitas kerja Kantor Kecamatan Padang Selatan.

c. Mengajukan usulan untuk pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar tidak mengganggu kinerja. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengatasi keterbatasan serta kekurangan fasilitas fisik baik itu sarana prasarana pendukung maupun pelengkap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Padang Selatan.

### 3. Mengadakan Program Jemput Bola dan Sosialisasi

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan kualitas pelayanan, Kantor Kecamatan Padang Selatan melakukan program jemput bola. Program ini dilakukan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan. Pelayanan jemput bola adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan cara berkeliling.

#### 4. Evaluasi

Pimpinan yang baik dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya harus melakukan dukungan penuh terhadap kinerja pegawai dengan cara melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaannya. Kantor

Kecamatan Padang Selatan setiap bulan mengadakan agenda evaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan oleh pegawai. Dengan adanya evaluasi terus menerus terhadap kinerja maupun pelayanan yang diselenggarakan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kepuasan serta harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

### C. Pembahasan Penelitian

#### 1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Profesionalitas pelayanan juga sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan berkualitas perlu dilakukan reformasi pelayanan publik yaitu melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan tersebut perlu untuk dijadikan pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Kantor Kecamatan Padang Selatan merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan dalam hal ini penyedia jasa. Kantor Kecamatan Padang Selatan selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

Kehandalan atau kemampuan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang

diberikan oleh Kantor Kecamatan Padang Selatan kepada masyarakat. Tujuan dan sasaran harus dicapai oleh setiap pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Padang Selatan dengan cara melayani masyarakat sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan serta dengan etika pelayanan yang benar.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemudahan dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik Kantor Kecamatan Padang Selatan sudah menerapkan dimensi *reliability*, sesuai dengan observasi dan wawancara peneliti, pegawai Kantor Kecamatan Padang Selatan sudah menerapkan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam proses pelayanan. Kemudian kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik.

Pada pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai Kantor Kecamatan Padang Selatan sangat diperlukan karena keahlian pegawai sangat menentukan keberhasilan sebuah pelayanan yang disediakan. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik tetapi masih ada pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan tersebut.

Kantor Kecamatan Padang Selatan sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Keandalan pegawai Kantor Kecamatan Padang Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan keandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

Selain itu juga kedisiplinan pegawai masing kurang seperti pegawai pelayanan sering

mondar-mandir maupun ijin meninggalkan kantor pelayanan diluar jam istirahat sehingga menghambat proses pelaksanaan pelayanan. Kedisiplinan menjadi hal yang sangat penting terutama bagi instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan keandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiviness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Tetapi masih ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan. Seperti dalam penerbitan e-KTP masyarakat harus menunggu 3 sampai 4 bulan untuk menunggu proses penerbitan e-KTP.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan adalah faktor

kesadaran masyarakat dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan yaitu kesadaran untuk menyiapkan segala sesuatu terkait dengan persyaratan administratif yang diperlukan dalam melakukan suatu urusan pelayanan. Kesadaran pegawai yang kurang dalam menjalankan tugasnya akan berdampak buruk terhadap kinerja yang diberikan.

Selain itu kendala lain yang ditemui adalah sarana prasarana yang belum optimal dalam pelayanan antara lain empat pelayanan yang terbatas, kurangnya meja tulis untuk pengguna layanan, toilet yang belum memadai bagi pengguna layanan, kurang tersedianya *filling cabinet* sebagai tempat untuk menyimpan arsip yang menyebabkan dokumen tidak tertata dengan rapi dimeja pelayanan, kurangnya pendingin ruangan (*air conditioning*) di ruang tunggu pelayanan sehingga ketika pengguna layanan banyak terasa panas dan nyaman. Kotak saran juga tidak tersedia, kotak saran tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi maupun masukan terkait dengan pelayanan.

Fasilitas berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang dalam proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan. Apabila sarana dan prasarana tidak optimal dalam penyelenggaraan pelayanan maka hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Sehingga tidak tercapai pelayanan *good government* yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Kantor Kecamatan Padang Selatan sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik melakukan upaya untuk

mengatasi kendala tersebut antara lain dengan mewujudkan sumber daya pegawai yang profesional serta berkualitas yaitu dengan cara melalui peningkatan kompetensi keahlian, pelatihan, *study banding* maupun pembinaan pegawai.

Kantor Kecamatan Padang Selatan berupaya untuk memaksimalkan pengadaan sarana prasarana. Sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan serta dapat tercapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh sebab itu Kantor Kecamatan Padang Selatan sebagai penyelenggara pelayanan melakukan upaya peningkatan terkait dengan sarana dan prasarana, adapun upaya tersebut yaitu dengan melakukan pendataan sarana prasarana, inventarisasi sarana prasarana, penataan sarana prasarana serta mengajukan usulan pengadaan sarana prasarana serta melengkapinya.

Upaya lain yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Padang Selatan yaitu dengan mengadakan kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi tersebut ditujukan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, alur pelayanan serta syarat-syarat pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Sehingga masyarakat paham dan mengerti tentang pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Padang Selatan.

Selain itu juga adanya upaya evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diselenggarakan Kantor Kecamatan Padang Selatan yang dilakukan setiap bulan. Evaluasi kinerja tersebut dapat dilakukan dengan cara pimpinan mengawasi, mengarahkan serta menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan itu berjalan sesuai dengan prosedur. Adanya evaluasi kerja yang dilakukan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai tujuan dan keinginan.

#### IV CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan dapat dinilai dari

lima dimensi yaitu, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

b. Adapun kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan adalah

kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai.

c. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padang Selatan yaitu, meningkatkan sumber daya aparatur dengan cara mengikuti pelatihan, *study banding*, kursus, pembinaan maupun pengembangan SDM. Memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, mengadakan program jemput bola, mengadakan kegiatan sosialisasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

### **B. Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

a. Kantor Kecamatan Padang Selatan, perlu menambah sarana dan prasarana seperti *filling cabinet*, kotak saran dan *air conditioning* (AC) guna meningkatkan kualitas pelayanan. Membuat spanduk (*banner*) yang berkaitan dengan alur pelayanan administrasi kependudukan , yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.

Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses penerbitan KTP-el, Kartu Keluarga (KK) dan lain-lain. Kantor Kecamatan Padang Selatan perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan. Kantor Kecamatan Padang Selatan perlumemberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan.



### Bibliography

- [1]Fandy Tjiptono. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta ; Salemba Empat..
- [2]H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [3]Kasmir, Pasolong. 2011. *Manajemen Pelayanan*. Bandung : cv. Alfabeta.
- [4]Lexy J. Maleong. (2011,). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [5]Nasution. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- [6]Ratminto dan Winarsih, 2011, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- [7]Sinambela, 2011. *Definisi Kualitas*
- [8]Sugiyono,2014. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Cetakan ke 17. Bandung : CV. Alfabeta.
- [9]Surjadi, 2012. *Definisi Pelayanan Publik*