

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN SUKADIRI KABUPATEN TANGERANG

### *ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT THE SUKADIRI SUBDISTRICT OFFICE IN TANGERANG REGENCY*

**Fatmah Raudahtul Komara**  
Universitas Pamulang  
raudahtulkomarafatmah@gmail.com

#### ABSTRAK

Analisis Kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Sukadiri: Pelayanan Publik adalah sebuah upaya Negara untuk memenuhi semua kebutuhan dan hak – hak sipil setiap warga negara atas pelayanan administratif yang telah disediakan oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada kantor kecamatan Sukadiri kabupaten Tangerang provinsi Banten. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara pada masyarakat dan petugas kecamatan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public pada kantor kecamatan sukadiri belum terlaksana dengan baik secara keseluruhan yang dinilai dari lima dimensi, lima dimensi kualitas pelayanan publik : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *jaminan*, dan *empati*. Dari segi *reliability* proses administrasi dari staf relative baik, terlihat dari kemahiran mereka dalam memanfaatkan teknologi perkantoran yang tersedia dalam membantu proses pelayanan publik. Namun, daya tanggap dalam melayani public belum sepenuhnya baik yang dirasakan oleh masyarakat, karena staf disana tidak konsisten dengan waktu dan masih terdapat keluhan yang belum terselesaikan dan tidak langsung ditangani. Selain itu, terdapat bukti perlakuan yang berbeda bagi masyarakat yang memiliki hubungan keluarga yang menimbulkan kurang nya empati dalam pemeberian layanan publik.

**Kata kunci:** Analisis, Kualitas pelayanan, Kecamatan Sukadiri.

#### ABSTRACT

*Analysis of service quality at the Sukadiri District office: Public Service is an effort of the State to fulfill all the needs and civil rights of every citizen for administrative services that have been provided by the government. This study aims to determine the quality of service at the Sukadiri sub-district office, Tangerang district, Banten province. This research uses qualitative methods. Data collection techniques were carried out by observation, interviews with the community and sub-district officials. The research findings show that the quality of public services at the Sukadiri sub-district office has not been implemented properly as a whole which is assessed from five dimensions, five dimensions of public service quality: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. In terms of *reliability*, the administrative process of the staff is relatively good, as seen from their proficiency in utilizing available office technology in assisting the public service process. However, *responsiveness* in serving the public is not fully good as perceived by the community, because the staff there are inconsistent with time and there are still complaints that have not been resolved and not handled immediately. In addition, there is evidence of different treatment for people who have family relationships that lead to a lack of empathy in the provision of public services.*

**Keyword:** Analysis, Service quality, Sukadiri Subdistrict.

## A. Pendahuluan

Kabupaten berfungsi sebagai unit administrasi yang memainkan peran penting dalam pelaksanaan pemerintahan daerah di tingkat yang lebih tinggi. Dibandingkan dengan kabupaten atau kota, kecamatan mencakup wilayah geografis yang sedikit lebih kecil dan bertindak sebagai perantara antara pemerintah kabupaten atau kota dan masyarakat di tingkat desa. Tata kelola kecamatan diawasi oleh pejabat yang dikenal sebagai camat. Kabupaten ini merupakan bagian integral dari orkestrasi layanan publik dalam skala lokal dan memikul kewajiban untuk memberikan layanan administrasi kepada masyarakat, yang meliputi proses seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan pendaftaran penduduk, selain untuk mengatasi berbagai masalah demografis. Untuk memastikan berfungsinya tata kelola secara manjur, kabupaten melakukan kerjasama dengan instansi lain dalam pelaksanaan program pembangunan nasional dan daerah. Ini mencakup penyediaan layanan penting, termasuk Kesehatan, Pendidikan, dan infrastruktur, sejalan dengan kebijakan pemerintah.

Sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap entitas yang terlibat dalam penyediaan layanan publik, baik dalam kapasitas langsung maupun tidak langsung, wajib merumuskan, menyusun, dan menerapkan standar untuk setiap kategori layanan, sehingga menetapkan tolak ukur untuk pemberian layanan di berbagai konteks. Layanan publik mencakup segala modalitas layanan yang diberikan, baik dalam bentuk barang atau utilitas publik, yang merupakan tanggung jawab, dan dilaksanakan oleh, badan-badan pemerintah di tingkat pusat dan regional, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atau mematuhi peraturan perundang-undangan. Penyediaan layanan publik merupakan kebutuhan kritis bagi masyarakat. Ketersediaan layanan tersebut merupakan hak yang melekat bagi semua warga negara, yang berhak mengakses layanan yang diberikan oleh pemerintah dengan jaminan kualitas optimal. Layanan publik mencakup beragam fungsi yang dikelola oleh entitas pemerintah serta organisasi non-pemerintah. Layanan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk menegakkan ketentuan peraturan yang ditetapkan. Dengan menyediakan mekanisme, kerangka peraturan, dan kepatuhan terhadap prosedur operasional yang ditentukan, diartikulasikan bahwa layanan publik ini merupakan upaya untuk memenuhi tuntutan individu, komunitas, atau lembaga sejalan dengan undang-undang yang ditunjuk, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan publik menjelaskan persepsi masyarakat mengenai manfaat atau kekurangan yang terkait dengan layanan yang diberikan oleh penyedia mereka, terutama entitas pemerintah. Suatu layanan dianggap dapat diterima oleh masyarakat ketika kualitasnya patut dicontoh dan cukup memenuhi kebutuhan dan kompetensi masyarakat. Sangat penting untuk membedakan karakteristik yang menggambarkan kualitas dalam layanan publik, yang meliputi: (1) Ketepatan waktu, menggabungkan aspek-aspek seperti durasi tunggu dan efisiensi prosedural, (2) Keakuratan layanan, yang mencerminkan tidak adanya kesalahan, (3) Kesopanan dan persahabatan dalam pemberian layanan, (4) Aksesibilitas ke layanan, dicontohkan dengan adanya banyak sumber daya pendukung seperti komputer dan personel yang cukup, (5) Kenyamanan dalam akuisisi layanan, ditandai dengan fasilitas yang terawat dengan baik, ketersediaan parkir yang memadai, dan lokasi yang menguntungkan secara strategis, dan (6) Fitur pendukung tambahan, termasuk penyediaan banyak kursi tunggu, lingkungan yang dikendalikan iklim, dan standar kebersihan. Kecamatan berdiri di garis depan dalam memberikan layanan publik yang responsif dan selaras dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menjadi titik acuan untuk mengevaluasi kualitas layanan publik yang diberikan oleh pejabat pemerintah, penting untuk melakukan penilaian berdasarkan kriteria kualitas yang ditetapkan, karena setiap komunitas memiliki hak intrinsik untuk mengkritik dan menilai. Kualitas layanan pelanggan dapat dievaluasi secara sistematis di lima dimensi: Tangibel (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati). Pemerintah, yang diwakili oleh Menteri pendayagunaan Aparatur Negara, mengakui bahwa masyarakat terus menganggap protokol layanan sebagai rumit — ditandai dengan kurangnya transparansi dan inkonsistensi mengenai durasi dan implikasi keuangan. Sejak munculnya otonomi daerah, wacana seputar kualitas layanan publik telah muncul sebagai topik yang menonjol, mengingat bahwa layanan publik berfungsi sebagai metrik penting untuk keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Namun demikian, beberapa tahun setelah reformasi kualitas layanan publik, kemanjuran berkurang secara signifikan, dengan penurunan standar layanan yang mencolok, dicontohkan oleh waktu pemrosesan yang berkepanjangan dan munculnya biaya tambahan. Selain itu, penting untuk dicatat bahwa entitas pemerintah tertentu telah diamati meminta jumlah yang besar. Kasus-kasus korupsi dalam pelayanan publik di Indonesia telah menjadi lazim dan, yang mengkhawatirkan, telah dilembagakan, melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam perlindungan bersama dan penyembunyian pelanggaran.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan melalui wawancara tidak terstruktur dengan berbagai komunitas pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sukadiri Kabupaten Tangerang, menjadi jelas bahwa berbagai masalah sering muncul dalam pemberian layanan pada Kantor Kecamatan Sukadiri. Kekhawatiran utama adalah proses administrasi yang berbelarut - larut, yang sering disebabkan oleh ketidakcukupan pegawai yang terampil dan berkualifikasi memadai. Selain itu, anggota masyarakat telah menyatakan keluhan mengenai tidak adanya transparansi dalam penyediaan layanan, terutama dalam kaitannya dengan ketidakkonsistenan pedoman prosedural dan biaya administrasi yang tidak konsisten. Fasilitas dikantor kecamatan juga menjadi perhatian, dimana ruang tunggu yang kurang memadai, kurang nya kursi tunggu, membuat masyarakat seringkali tidak merasa nyaman. Selain itu, keterbatasan teknologi dan sistem digital juga menjadi tantangan, sehingga masih banyak proses yang dilakukan secara manual dan memakan waktu yang cukup lama. Beberapa petugas juga kurang responsive dan kurang memiliki pengalaman dalam keterampilan berkomunikasi, sehingga masyarakat merasa tidak dilayani secara optimal. Fenomena tersebut tetap bersuara di kalangan masyarakat setempat, terutama disebabkan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sukadiri yang kurang optimal. Harapan masyarakat mengenai kualitas layanan pemerintah telah meningkat, terutama karena masyarakat menjadi semakin sadar akan prinsip-prinsip demokrasi di bidang administrasi publik. Harapan ini tetap ada karena kesadaran bahwa kualitas layanan yang ada sangat menyimpang dari aspirasi warga negara.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi, memahami, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh para staf Kantor Kecamatan Sukadiri, Kabupaten Tangerang kepada masyarakatnya. Yang berdasarkan pengamatan belum belum terlaksan dengan sepenuhnya baik. Pengamatan ini dapat bermanfaat sebagai referensi para pengambil keputusan dalam hal ini adalah Kepala kantor Kecamatan Sukadiri dalam menentukan arah kebijakan.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan peristiwa yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara faktual, dan akurat mengenai fakta – fakta atau peristiwa yang terjadi dilapangan, yang selanjutnya diubah kedalam bentuk narasi untuk menarik sebuah kesimpulan sehingga diketahui bagaimana kualitas pelayanan pada

kantor kecamatan Sukadiri. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah enam informan, Informan tersebut dipilih karena peneliti memerlukan informasi sebagai objek penelitian karena informan tersebut dirasa mampu mewakili karakteristik populasi yang diinginkan. Waktu penelitian dimulai dari bulan Oktober 2024 hingga Januari 2025. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah obeservasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari seluruh data yang telah terkumpul melalui wawancara dan observasi. Data – data yang telah diperoleh dari berbagai sumber yang telah diperoleh kemudian dideskripsikan dan interpretasi.

### C. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan banyak dimensi luas kehidupan masyarakat. Dalam konteks tata kelola pedesaan, negara memikul tanggung jawab untuk memberikan serangkaian layanan publik yang penting untuk kesejahteraan masyarakat, mencakup ketentuan yang terkait dengan pengaturan infrastruktur dan berbagai layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam domain seperti pendidikan, perawatan kesehatan, utilitas, dan seterusnya. Hasil penelitian ini berasal dari data hasil observasi yang dikumpulkan melalui hasil lapangan, serta dari wawancara yang dilakukan dengan informan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang ditawarkan di Kantor Kecamatan Sukadiri, penilaian tersebut dapat dilihat melalui berbagai dimensi kualitas pelayanan. Adapun kualitas pelayanan publik yang dipakai adalah sesuai dengan teori Zeithaml yaitu : *Tangibel* (berwujud) yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan para pegawai dengan menjajikan pelayanan yang baik dan tepat; *Responsiviness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu masyarakat bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan; *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, pengetahuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai atau aparatur; dan yang terakhir ada *Emphy* (empati) yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatiap terhadap masyarakat dan dapat memahami kebutuhan masyarakat.

#### 1. *Tangibel* (berwujud)

Tangibels adalah bukti konkret untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat yang dilayani. Baik dari sisi fisik, bangunan, teknologi pendukung, fasilitas, kenyamanan tempat, kedisiplinan petugas dan penampilan petugas dalam melayani masyarakat. Berdasarkan

observasi yang peneliti lakukan di kantor Kecamatan Sukadiri memang dari sisi fisik tampilan bangunan masih terlihat kurang nyaman, seperti kursi tunggu yang sedikit, AC yang masih kurang, termasuk lingkungan yang bersih juga menjadi salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kenyamanan masyarakat yang berkunjung, karena pada dasarnya lingkungan yang kotor tidak memberikan kenyamanan.

Atribut fisik kantor Kecamatan Sukadiri tidak sesuai dengan harapan publik mengenai kualitas layanan; terbukti bahwa pelayanan masyarakat di dalam ruang tunggu sangat tidak nyaman, disebabkan oleh tidak adanya fasilitas penting, seperti AC. Memang, agar layanan publik mencapai standar yang tinggi, satu syarat adalah penyediaan lingkungan dan tempat yang nyaman. Mengenai masalah disiplin, unsur ini juga merupakan faktor penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Sukadiri. Mengenai presentasi karyawan atau anggota staf dalam konteks ini, diamati bahwa ada tingkat kerapian yang dapat diamati di antara personel; Namun, aspek nyata dari kualitas layanan tidak dapat semata-mata bergantung pada kerapian karyawan. Adapun faktor lain yang harus diperhatikan juga, agar terciptanya pelayanan yang berkualitas.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Konsep keandalan berkaitan dengan kapasitas unit layanan atau pejabat untuk memberikan layanan secara efektif, yang mencakup penghargaan petugas dalam memenuhi tugas mereka, penetapan standar layanan yang tegas, dan kemahiran atau keahlian petugas dalam memanfaatkan sumber daya dalam prosedur layanan administrasi. Masyarakat Kecamatan Sukadiri sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Handal dalam segi proses pelayanan, karena para pegawai sebagian besar paham tentang penggunaan teknologi dalam proses pelayanan, seperti penggunaan computer dan alat teknologi lainnya. Tetapi dari segi kehandalan tidak hanya handal dalam penggunaan teknologi, tetapi juga harus memperhatikan aspek lain termasuk dalam kecermatan dalam melayani masyarakat, harus mampu menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat.

## 3. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Responsive adalah tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menyampaikan secara jelas dan mudah dimengerti seperti ketika merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Petugas dapat melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan waktu yang tepat. Permasalahan ketanggapan akan sejalan dengan masalah kedisiplinan para

pegawai, apabila pegawai nya saja tidak disiplin dengan waktu kerja, bagaimana dapat memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan waktu yang tepat. Fakta menunjukkan bahwa pegawai pada kantor kecamatan Sukadiri belum mampu untuk memberikan respon yang baik terhadap masyarakat. Ketanggapan sangat berkaitan dengan kedisiplinan. Jika para pegawai kantor kecamatan tidak responsive dalam memberikan pelayanan bagaimana mungkin dapat tercipta ketanggapan yang cepat, tepat dan sesuai waktu.

#### 4. *Empathy (Empati)*

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini untuk mengetahui keinginan masyarakat secara spesifik. Sudut pandang terkait pelayanan publik pada empati ini yaitu dimana pelayanan mendahulukan kepentingan masyarakat, pegawai harus melayani dengan sikap ramah , sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif dan selaku pegawai harus melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang. Bagian ini sangat diharapkan oleh masyarakat, karena masyarakat dan peneliti juga sering mendengar bahwa terkadang pelayanan yang diberikan lebih mendahulukan orang yang dikenal dibanding masyarakat yang lain, maka dari itu aspek empati ini sangat penting diterapkan pada Kantor Kecamatan Sukadiri sehingga pelayanan yang berkualitas dapat dirasakan oleh masyarakat. Dimensi empati pada Kantor Kecamatan Sukadiri belum terselenggara dengan baik, karena permasalahan yang sering muncul adalah beberapa petugas masih ada yang melayani dengan kurang ramah, sehingga masyarakat yang mempunyai kepentingan merasa kurang dihargai. Masalah lain yang sering muncul adalah masih ada petugas yang sering membedakan – bedakan masyarakat, jika ada masyarakat yang masih dikenal atau keluarga nya akan dilayani terlebih dahulu dibandingkan dengan masyarakat lainnya. Padahal arti dari empati sendiri pada dasarnya adalah sebagai pegawai seharusnya tidak membedakan – bedakan dalam melayani masyarakat, masyarakat akan menilai bahwasannya pelayanan yang diberikan belum bisa dikatakan berkualitas.

#### D. Penutup

Berdasarkan hasil uraian dan analisis peneliti tentang kualitas pelayanan public pada Kantor Kecamatan Sukadiri , maka peneliti menarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sukadiri keseluruhannya belum terlaksana dengan baik, tolak ukur nya dapat dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Dalam rangkan

peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sukadiri. Diharapkan bahwa otoritas pemerintah, sebagai agen utama atau pengawas lintasan aparatur pemerintah, memiliki kemampuan untuk meningkatkan layanan, terutama di bidang fungsi administrasi, sementara juga mempertimbangkan kebutuhan masyarakat. Penekanan harus ditempatkan pada peningkatan kualitas, kenyamanan, ketepatan waktu, efektivitas biaya, dan keamanan dalam pemberian layanan.

### Daftar Pustaka

- Yani, Y., & Syahyuri, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 249-256
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As' ari, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266-274.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Alaslan, A. (2022). Metode Penelitian Kualitatif.
- Ifansyah, N. (2020). Analisis Berwujud (Tangible), Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsibility), Jaminan (Assurance) Dan Empati (Empathy)(Pelayanan Satu Pintu) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Hulu Sungai Tengah (Hst) Kalimantan Selatan. *KINDAI*, 16(2), 220-238.