

Sistem Pelayanan Publik Sebagai Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Rani Nurul Laili Herzegovina¹, Syauqi Taufiqurrohman²

¹ Akademi Komunitas Teknologi Syarifuddin, Lumajang, Indonesia;
akugovina23@gmail.com

² Akademi Komunitas Teknologi Syarifuddin, Lumajang, Indonesia;
syauqitaufigurrohman@gmail.com

IDAROTUNA: Jurnal
Administrative Science

Vol 3 No 2 November 2022
<https://10.54471/idarotuna.v3i2.35>

Received: September 30, 2022
Accepted: October 17, 2022
Published: November 29, 2022

Publisher's Note: Program Study Office Administrative stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Public Service is action or activity that can be offered by one party to another, which is basically intangible and does not result in the ownership of anything. One of the government offices whose activities provide public services to the community is the district office. The research method is a qualitative research method which is arranged descriptively. The location of this research is in the District Office of Padang, Lumajang Regency. The subjects of this research are the staff in the service department. The types of research instruments are observation and interviews, and the latter is in the form of documentation during the observation and interviews. The results of the study show that the services provided are related with population administration and other services related with government at the sub-district level. The systems, mechanisms and procedures provided at the sub-district office are very adequate and good, they are given to all service users. The facilities and infrastructure provided at the sub-district office are very adequate and good, this is provided for service users in order to increase community satisfaction in the quality service.

Keywords: *Public Service, Community Satisfaction*

1. Pendahuluan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana, 2018:85). Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas pelayanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan sehingga kepuasan masyarakat juga dapat maksimal..

Pelayanan publik yang telah dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa serta jejaring sosial. Apabila terdapat keluhan, jika tidak ditangani dengan cepat dan baik memberikan akibat buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. oleh sebab itu, pelayanan publik wajib mendapat perhatian dan penanganan yg sungguh-sungguh oleh semua aparatur, artinya tugas serta fungsi yang melekat di setiap aparatur kementerian/forum di khususnya yg notabene-nya

adalah jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kementerian Pertahanan merupakan salah satu kementerian yang sudah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang info pertahanan. Kualitas pelayanan di bidang pertahanan ini yang kan menjadi tolak ukur dari tingkat kepuasan msyarakat selama pelayanan publik dilakukan. Untuk menaikkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan asal masyarakat, sebagai akibatnya pelayanan yang diberikan kepada rakyat bisa diberikan secara teliti, santun, responsif, seksama dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan berita publik bidang pertahanan yg tepat. buat mengukur hasil survei kepuasan masyarakat tentang Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik pada menyampaikan pelayanan pada masyarakat, Biro Humas Setjen Kemhan menjadi leading sektor memberikan informasi lapangan kepada masyarakat untuk diisi melalui Satker/Subsatker yg melaksanakan pelayanan publik (Ditjen Strahan, Ditjen Pothan, Pusrehab serta Biro Humas Setjen Kemhan).

Pemerintah Daerah memiliki kasus pelayanan publik yang besar dari lembaga lainnya. Pelayanan publik yang diberikan,

secara umum belum memuaskan masyarakat. Banyaknya layanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan banyak sekali alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat menjadi pengguna layanan publik tidak terpuaskan. semua itu menjadikan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yg berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara eksklusif.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ialah kantor Kecamatan. Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata (Budiman, 1995: 4).

Kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Kantor Kecamatan Padang adalah salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di Jalan Raya, Kajaran, Padang, Lumajang. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di

tingkat desa. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan adalah dari segi waktu dan keramahan dari petuas di bidaang pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai di kantor pelayanan.

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan untuk penulisan artikel ini adalah metode penelitian kualitatif yang disusun secara deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif artinya penelitian yang berusaha memahami kenyataan yang dialami oleh subjek penelitian yang berkaitan dengan sikap, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Data yang terkumpul pada bentuk istilah-istilah atau verbal dideskripsikan pada tulisan (Moleong, 2007: 49). Penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk meneliti dan memahami kondisi objek secara alamiah. Data kualitatif diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam menggunakan responden, yang dalam hal ini ialah para perangkat desa yang menangani bidang kearsipan. Selain itu data pula diperoleh melalui studi dokumen dan literatur, yaitu berupa peraturan-peraturan perihal kearsipan, undang-undang kearsipan, kebijakan-kebijakan pemerintah, baik pusat, provinsi, kabupaten juga desa serta buku-buku perihal kearsipan.

2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat yang dipilih dalam penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang. Wilayah Kecamatan Padang seluas 52,79 Km², dengan ketinggian 100-500 meter dari permukaan laut yang terletak pada 1120.51' - 1330.22' BT dan 700.52' - 800.51' LS.

2.2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah staff di bagian pelayanan di Kantor Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

2.3. Instrumen Penelitian

Jenis instrumen penelitian ini yaitu terdapat 2 tahap, yang pertama berupa observasi (Syaodih, 2016). karena pada penelitian ini mengobservasi staff di bagian pelayanan tentang sistem pelayanan publik menjadi peningkatan kepuasan masyarakat di kantor kecamatan padang, yg ke 2 berupa wawancara terhadap staff di bagian pelayanan yg terpilih, serta yang terakhir berupa dokumentasi saat pelaksanaan observasi serta wawancara.

2.4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

2.4.1. Data Primer

Data primer ialah data eksklusif dari Sumbernya. Metode yang digunakan untuk memperoleh data utama artinya dengan wawancara serta observasi atau pengamatan. Peneliti mengamati sistem pelayanan publik sebagai peningkatan kepuasan masyarakat di kantor kecamatan padang serta mengajukan pertanyaan eksklusif pada responden yaitu staff yang terpilih dibagian pelayanan publik.

2.4.2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh berasal sumber lain. Data ini diperoleh berasal literatur di bagian pelayanan

publik di tempat kerja kecamatan padang serta buku yg relevan dengan penelitian ini.

2.5. Analisis Data

Analisis data bersifat kualitatif serta bersifat deskriptif. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data serta konklusi atau verifikasi. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yg menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data menggunakan cara sedemikian rupa, sebagai akibatnya simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Miles serta Huberman, 2007). pada hal ini, data data yang telah dipilah dan diklasifikasikan akan sebagai data yang terdapat relevansi serta korelasinya dengan permasalahan yang diteliti. Data-data ini akan dirangkai pada susunan yang mendeskripsikan keseluruhan konflik penelitian.

Langkah selanjutnya adalah penyajian data, yaitu rangkaian kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian menggunakan mempergunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hal ini dilakukan guna mempermudah data-data yang sudah dikumpulkan (Yuni, 2011). Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan buat melihat holistik konflik penelitian. pada tahap ini peneliti berupaya menyajikan data yg telah diklasifikasikan sinkron dengan utama permasalahan, sehingga akan terlihat kesamaan, disparitas dan hubungan antardata. Langkah terakhir dalam analisis data ialah penarikan kesimpulan atau pembuktian. pada bagian ini peneliti menghasilkan konklusi dari data-data yang sudah tersaji, sebagai akibatnya hingga di tahap penentuan pemecahan permasalahan penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Sistem Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), kata publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti awam, masyarakat, negara. istilah public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia standar menjadi Publik yang berarti umum , orang banyak dan ramai. berdasarkan pemaparan yg dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan menjadi masyarakat luas atau awam. kata pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan menggunakan pelayanan publik menjadi terjemahan asal public service di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara beserta-sama atau digunakan menjadi sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya sebagai semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. oleh sebab itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar pada upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa serta/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan pada negara buat memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sebagai akibatnya efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik (Surjadi, 2012:17).

Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik artinya memenuhi kebutuhan rakyat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan rakyat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik ialah elemen yang sangat penting.

Kantor Kecamatan Padang adalah salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di Jalan Raya, Kajaran, Padang Lumajang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik di kecamatan padang berkaitan dengan bentuk layanan yang diberikan yang ada di kantor kecamatan mengatakan bahwa:

“Di Kantor Kecamatan Padang ini, Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P menjelaskan bahwa bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan.

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengertian Indeks Kepuasan masyarakat menurut KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 perihal pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat, “Indeks Kepuasan masyarakat pula ditunjukkan sebagai penataan sistem, prosedur

serta mekanisme pelayanan sehingga pelayanan bisa dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil". Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan masyarakat merupakan tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat pada upaya peningkatan kualitas publik.

Sesuai pembagian terstruktur mengenai tersebut bisa disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat yaitu data info mengenai taraf kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan adanya sebuah instansi pemerintahan. sesuai prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan pada PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 mengenai pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, menjadi unsur minimal yang harus ada dasar pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat, bisa disebutkan sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan maupun administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik di kecamatan berkaitan dengan persyaratan di kantor kecamatan padang mengatakan bahwa:

"Pembuatan Kartu Keluarga Baru (Tanpa Identitas) yaitu Blanko/ Formulir permohonan kartu keluarga dari Desa, Dokumen Pendukung (Ijasah, Akta Lahir, Buku Nikah atau Dokumen yang diterbitkan oleh lembaga lain). Jika Pembuatan Kartu Keluarga (Pisah KK karena menikah) persyaratannya Kartu Keluarga asli masing-masing pasangan (suami dan istri), Surat Keterangan Pindah Domisili dari Desa (jika suami/istri berbeda domisili), eKTP asli, Fotocopy Buku Nikah/Akta Perkawinan, Pembuatan Kartu Keluarga (Pindah Domisili), Surat Keterangan Pindah Domisili dari Desa, Kartu Keluarga asli, eKTP asli. Sedangkan persyaratan

pembuatan KTP yaitu Minimal berusia 17 tahun, Surat pengantar dari pihak Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW), Fotokopi Kartu Keluarga (KK), Surat keterangan pindah dari kota asal, jika bukan asli warga setempat, Surat keterangan pindah dari luar negeri, yang harus diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang datang dari luar negeri karena pindah, Datang langsung ke kantor di sini pengajuan pembuatan KTP akan diambil fotonya dan melakukan sidik jari”.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik di kecamatan berkaitan dengan sistem, mekanisme dan prosedur di kantor kecamatan padang mengatakan bahwa:

“Kantor kecamatan padang sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan mulai dari system dan mekanismenya sehingga masyarakat sudah tidak merasa kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan supaya dalam proses pelayanan berjalan dengan lancar”.

Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik menjelaskan, bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang disediakan di kantor camat sudah sangat memadai dan baik, hal itu diberikan untuk semua pengguna pelayanan.

3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik di kecamatan berkaitan dengan waktu penyelesaian di kantor kecamatan padang mengatakan bahwa:

“Semua proses pembuatan e-KTP di kantor kelurahan hanya butuh waktu 30 menit sampai satu jam, tergantung panjangnya antrian. Sedangkan untuk pengambilan e-KTP bisa dilakukan dalam 14 hari kemudian, Sedangkan waktu penyelesaian pembuatan KK baru hanya membutuhkan satu hari saja jika tidak terkendala dengan jaringan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)”.

4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dan penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik di kecamatan berkaitan dengan biaya/tarif di kantor kecamatan padang mengatakan bahwa:

“Berdasarkan UU No 24 tahun 2013 pasal 79 A menyebutkan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan (KK, KTP-el, akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian, dan lain – lain) tidak dipungut biaya / gratis”.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik di kecamatan berkaitan dengan produk spesifikasi jenis pelayanan di kantor kecamatan padang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang dilakukan di kecamatan Padang yaitu Excellent service (melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas)”.

6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan keahlian

keterampilan dan pengalaman. Kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik di kecamatan berkaitan dengan kompetensi pelaksana yang ada di kantor kecamatan padang mengatakan bahwa:

“Semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Pegawai di kecamatan padang sudah mengikuti diklat yang bertujuan untuk meningkatkan keahlian, dengan pelatihan ini akan memberikan peningkatan ilmu maupun pengetahuan petugas untuk melayani masyarakat, sehingga masyarakat bisa terlayani dengan baik”.

Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik menjelaskan, bahwa kompetensi pelaksana di kantor camat sudah sangat baik dan pegawainya sudah sesuai kualifikasi.

7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas memberikan pelayanan. Salah satu syarat wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sikap yang ramah atau attitude yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik di kecamatan berkaitan dengan perilaku pelaksana yang ada di kantor kecamatan padang mengatakan bahwa:
“Di Kecamatan Padang semua pegawai memberikan sikap ramah, penuh perhatian, sopan, berpikir sehat, berpikir positif, dan juga

membuat nyaman bagi masyarakat karena sikap merupakan penilaian terdepan dari penerapan excellent service”.

Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik menjelaskan, bahwa perilaku pelaksana di kantor camat sudah baik. Attitude yg baik adalah salah satu hal yang di berikan dalam melayani masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik di kecamatan berkaitan dengan penanganan pengaduan saran dan masukan di kantor kecamatan padang mengatakan bahwa:

“Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat persyaratannya yaitu pemohon datang ke meja petugas pelayanan dengan membawa berkas lengkap, berkas pengaduan di terima petugas untuk di teruskan kepada camat Panninggaran, camat mengadakan rapat koordinasi dengan unit penanganan pengaduan masyarakat yang terdiri dari Muspika Panninggaran, pengambilan keputusan oleh Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat”.

9. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, sedangkan Prasaran yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik di kecamatan berkaitan dengan sarana prasarana yang ada di kantor camat mengatakan bahwa:

“Dalam proses pelayanan yang ada dikantor camat ini, ada beberapa sarana prasarana yang diberikan kepada penerima pelayanan (masyarakat), seperti adanya nomor antrian, toilet dan tempat parkir bagi masyarakat. Tersedianya beberapa sarana prasarana diharapkan bisa menjadi salah satu faktor penunjang kualitas pelayanan yang baik yang ada dikantor kecamatan Padang”.

Bapak Hariyanto Purnomo Aji S.A.P selaku staff pelayanan publik menjelaskan, bahwa sarana dan prasarana yang disediakan di kantor camat sudah sangat memadai dan baik, hal itu diberikan untuk pengguna pelayanan demi tercapainya proses pelayanan yang berkualitas.

4. Kesimpulan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ialah kantor Kecamatan. Kantor Kecamatan Padang adalah salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di Jalan Raya, Kajaran, Padang, Lumajang. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa. Hasil penelitian menunjukkan layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Staff pelayanan publik menjelaskan, bahwa

sistem, mekanisme dan prosedur yang disediakan di kantor camat sudah sangat memadai dan baik, hal itu diberikan untuk semua pengguna pelayanan. Sistem, mekanisme dan prosedur yang disediakan di kantor camat sudah sangat memadai dan baik, hal itu diberikan untuk semua pengguna pelayanan. Perilaku pelaksana di kantor camat sudah baik. Attitude yg baik adalah salah satu hal yang di berikan dalam melayani masyarakat. Sarana dan prasarana yang disediakan di kantor kecamatan padang sudah sangat memadai dan baik, hal itu diberikan untuk pengguna pelayanan demi meingkatkan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan yang berkualitas

Referensi

- Akhiriyah, D.Yuni., (2011), Penerapan Model Pembelajaran Snowball Throwing Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran IPS Pada Siswa Kelas V SDN KALIBANTENG KIDUL 01 Kota Semarang (Aplicating Snowball Throwing Model For Improving The Social Intructional At Fifth, SDN Kalibanteng Kidul 01 Kota Semarang), *Jurnal Kependidikan Dasar*. Volume 1, Nomor 2.
- Budiman, Arif. (1995). *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Herzegovina, R. N. L. (2018). *Pengaruh Aktivitas Belajar dan Kepercayaan Diri Terhadap Hasil Belajar Siswa Mata Pelajaran Kearsipan (Studi Pada Siswa Kelas X Administrasi Perkantoran SMK Muhammadiyah 5 Kapanjen)* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Malang).
- Herzegovina, R. N. L., & Fatah, A. A. (2021). Implementasi Tata Kearsipan di Sub Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Wijaya Kusuma. *Idarotuna: Journal of Administrative Science*, 2(2), 177-188.
- Herzegovina, R. N. L., & Hayat, H. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Bidang Pemberdayaan Masyarakat di Kecamatan Kedungjajang Lumajang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 130-137.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1997 tentang Akuntabilitas Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/ M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Meirinawati, M., & Prabawati, I. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter". *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 12.Nomor 1. 2015.

- Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei 3 Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Saputra, Trio. "Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)". *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*. Vol. 4 No. 2. 2016.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Suandi." Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret 2019.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.