**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa,dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik, baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayan Publik yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelengaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu intansi pemerintahan dan lembaga lainya sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa intansi pemerintahan atau lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayan yang baik.

Menurut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksankan oleh penyelengara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelengara pelayanan publik adalah petugas pelayanan baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelengarakan pelayanan Publik. Sedangkan penerima pelayana adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelengara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur Negara.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara penguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh penguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan penguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut itu tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melaikan berdasarkan persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Kecamatan merupakan salah satu intansi pemerintah yang melaksanakan Pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati/Walikota dalam penyelengaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan. Selain itu, Kecamatan memiliki tugas untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelengaran pemerintah yang baik (good govermance) serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalu transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamtan yaitu melayani dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) akta kelahiran, surat nikah, sertipikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Keterangan pindah, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami dan melaksankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus mempunyai komitmen dan tangung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Berdasarkan hasil penjajagan yang dilakukan peneliti pada bulan Maret di Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung, peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dan pembuatan Kartu Keluarga ,Masyarakat menyampaikan proses pembuatan tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya. Permasalahan kedua yaitu mengenai kurangya petugas di loket pelayanan. Kecamatan Coblong Kota Bandung memiliki tiga loket pelayanan umum, namun hanya terdapat dua pegawai dari bagian pelayanan yang bertugas di tiga loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan Coblong Kota Bandung kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang jarag memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu peneliti menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat menganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya *Filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblong?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblong?
3. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
4. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblong.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblong.
3. **Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, antara lain sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

Hasil penelitan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik.

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan literatur untuk semua yang memerlukan teori Pelayanan Publik di lingkungan jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintahan khususnya kecamatan tentang Pelayanan Publik.

1. Kegunaan Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

1. **Kerangka Pemikiran**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Adapun pengertian pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011:12) adalah “Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.”

Dalam memberikan pelayanan publik, maka pemerintah memberikan standar pelayanan publik. Hal ini bertujuan agar pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat memiliki kualitas yang sama. Kualitas pelayanan publik menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah

“suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.”

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan Cn N ara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik (kualitas pelayanan) bisa terlihat dari beberapa hal, seperti terkait jangka waktu pelayanan, keramahan pemberi layanan dan lain-lain. Hal yang sama dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator :
2. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
3. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
4. Kemudahan dalam proses pelayanan.
5. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
7. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
8. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
9. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
10. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.
11. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
12. Keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
13. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
14. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
15. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
16. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
17. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
18. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
19. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pelanggan
20. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :
21. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
22. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
23. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
24. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
25. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator :
26. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
27. Petugas melayani dengan sikap ramah
28. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
29. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
30. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dalam penelitian ini,peneliti mendasarkan pada teori yang dikemukakan Zeithaml dkk degan alasan akademis bahwa teori ini menurut peneliti lebih lengkap menjelaskan faktor-faktor yang mmpengaruhi pelaksanaan Pelayanan.dan alasan praktisnya adalah keterbatasan yang dimiliki peneliti baik menyangkut waktu, tenaga dan dana, serta peneliti menganggap teori in lebih bisa menggambarkan Analisi kualitas Pelayanan Publik.

1. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**
2. **Lokasi**

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kecamatan Coblong Kota Bandung yang bertempat di Jalan Sangkuriang No. 10a Bandung 40135.

**2. Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan dari tanggal 24 Januari 2017 sampai dengan 24 Juli 2017. Berikut tahapan dalam penyusunan skripsi yang yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan, meliputi:
2. Peneliti mengajukan permohonan izin untuk penjajagan di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Pada tanggal 13 Januari 2017, peneliti mengisi formulir penjajagan penelitian yang diajukan ke kampus. Pada tanggal 20 Januari 2017, peneliti mengajukan surat penjajagan penelitian kepada Kesbang Kota Bandung. Dan pada tanggal 24 Januari 2017, peneliti menyerahkan surat rekomendasi penjajagan dari Kesbang Kota Bandung kepada KeCamata Coblong Kota Bandung.
3. Peneliti melakukan penjajagan selama 3 minggu lebih, terhitung mulai tanggal 25 Januari 2017 sampai 17 Februari 2017.
4. Peneliti mengajukan judul penelitian pada tanggal 22 Februari 2017.
5. Peneliti membuat proposal usulan penelitian selama 6 minggu, terhitung mulai tanggal 23 Februari 2017 sampai 6 April 2017.
6. Perbaikan proposal penelitian dilaksanakan setelah melaksanakan seminar usulan penelitian yang direncanakan akan dilaksanakan pada minggu ke-3 bulan April 2017
7. Tahap Pelaksanaan, meliputi:
8. Observasi akan dilaksanakan pada minggu ke-4 dan minggu ke-5 bulan April 2017
9. Wawancara akan dilaksanakan pada minggu ke-4 dan minggu ke-5 bulan April 2017
10. Tahap Penyusunan, meliputi:
11. Pengolahan Data, yang direncanakan akan dilaksanakan pada minggu ke-4 dan minggu ke-5 bulan April 2017
12. Analisis Data, yang direncanakan akan dilaksanakan pada minggu ke-5 bulan April 2017 dan minggu ke-1 bulan Mei 2017
13. Pembuatan Laporan, yang direncanakan akan dilaksanakan pada minggu ke-5 bulan April 2017 sampai minggu ke-4 bulan Mei 2017
14. Tahap Pengujian, yaitu sidang skripsi, yang direncanakan akan dilaksanakan pada minggu ke-5 Mei 2017 atau minggu ke-1 bulan Juni 2017.

**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

1. **Administrasi**

Kebanyakan masyarakat mengenal administrasi sebagai aktivitas-aktivitas kantor, urusan surat menyurat atau yang sering disebut tata usaha. Namun administrasi pada intinya memiliki cakupan yang luas, yaitu administrasi sebagai seni sekaligus proses. Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Sedangkan sebagai proses, dalam penyelenggaraan adminstrasi terkandung pemikiran yang sangat mendasar yaitu bahwa semakin lama proses adminstrasi itu berlangsung, harus diupayakan tercapainya tingkat dan mutu pekerjaan yang semakin meningkat. Handayaningrat membedakan administrasi kedalam dua pengertian, yaitu :

Administrasi dalam arti sempit, yang berasal dari kata *Administratie* (Bahasa Belanda), yang meliputi “kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.” (Handayaningrat, 1990:2)

Tata usaha adalah sebagian kecil kegiatan dari administrasi. Kegiatan catat-mencatat, pembukuan dan yang lainnya termasuk dari kegiatan penatausahaan. Kegiatan tersebut biasanya ditemukan disetiap perkantoran, baik pemerintahan maupun swasta.

Administrasi dalam arti luas, yang berasal dari kata *Administration* (Bahasa Inggris). Handayaningrat mengutip beberapa pendapat mengenai definisi administrasi dalam arti luas, antara lain:

1. Menurut Leonard D. White, “administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil . . . dan sebagainya.”
2. H.A. Simon dan kawan-kawan mengemukakan bahwa “administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama.”
3. Wiliiam H. Newman mengemukakan “administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan daripada usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap tercapainya tujuan bersama.” (Handayaningrat, 1990:2)

Administrasi secara luas merupakan kegiatan yang berhubungan dengan proses dan kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang sehingga tercapainya tujuan yang diinginkan. Proses tersebut merupakan tahap-tahap kegaitan dalam mencapai tujuan. Sondang P. Siagian mengemukakan pendapatnya mengenai administrasi, bahwa yang dimaksud adminstrasi adalah:

“keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna” (Siagian, 2001:2)

Administrasi yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian hampir sama dengan pendapat-pendapat sebelumnya, bahwa administrasi mencakup proses kerjasama dalam mencapai tujuan. Sondang P. Siagian mengemukakan lebih luas, bahwa untuk mencapai tujuan harus memanfaatkan sarana prasarana pendukung. Sarana pendukung tersebut meliputi manusia, peralatan dan yang lainnya. Berdasarkan pengertian administrasi tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh sebuah kelompok untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia.

Ada beberapa fungsi administrasi yang dikutip dari karangan Handayaningrat, salah satunya menurut pendapat Luther Gulick pada bukunya *The Process of Administration and Management,* antara lain :

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah perincian dalam garis besar untuk memudahkan pelaksanaannya dan metode yang digunakan dalam menyelesaikan maksud/tujuan badan usaha itu.

1. Pengorganisasian (*Organizing*)

Menetapkan struktur formal daripada kewenangan di mana pekerjaan di bagi-bagi sedemikian rupa, ditentukan dan dikoodinasikan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

1. Penyusunan Pegawai (*Staffing*)

Keseluruhan fungsi daripada kepegawaian sebagai usaha pelaksanaannya, melatih para staf dan memelihara situasi pekerjaan yang menyenangkan

1. Pembinaan Kerja (*Directing*)

Merupakan tugas yang terus menerus di dalam pengambilan keputusan, yang berwujud suatu perintah khusus/umum dan instruksi-instruksi, dan bertindak sebagai Pemimpin dalam suatu badan usaha/organisasi.

1. Pengkoordinasian (*Coordinating*)

Merupakan kewajiban yang penting untuk menghubungkan berbagai kegiatan daripada pekerjaan.

1. Pelaporan (*Reporting*)

Dalam hal ini pimpinan yang bertanggungjawab harus selalu mengetahui apa yang sedang dilakukan, baik bagi keperluan pimpinan maupun bawahannya melalui catatan, penelitian maupun inspeksi.

1. Anggaran (*Budgeting*)

Semua kegiatan akan berjalan dengan baik bila disertai dengan usaha pembiayaan dalam bentuk rencana anggaran, perhitungan anggaran dan pengawasan anggaran. (Handayaningrat, 1990:24)

Fungsi administrasi secara umum yaitu membantu pelaksanaan kegiatan suatu kelompok atau organisasi yang dimulai dari perencanaan sampai pertanggungjawaban. Perencanaan yang dilakukan meliputi perencanaan kerja dan perencanaan anggaran. Perencanaan yang matang harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Perencanaan menghasilkan sebuah keputusan berupa kegiatan yang harus dilakukan. Koordinasi dan pengawasan penting dalam melaksanakan keputusan agar kegiatan yang dilakukan sesuai dengan perencanaan. Setelah kegiatan selesai dilaksanakan maka harus adanya pelaporan atau pertanggungjawaban agar dapat mengevaluasi dan memperbaiki hasil kerja.

Handayaningrat menggolongkan administrasi ke dalam 2 (dua) golongan, yaitu:

1. Administrasi Negara (*Public Administration*) yaitu kegiatan-kegiatan/proses/usaha di bidang kenegaraan.
2. Yang dimaksud dengan *Public Administration,* menurut J.M. Pfiffner and Robert v Presthus dalam bukunya: *Public Administration*, ialah: “*Public Administration is a process concerned with carrying out public policies*” (Administrasi Negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan negara)
3. Dimock dalam bukunya: *Public Administration*, mendefinisikan sebagai berikut: “*Public Administration is the activity of the State in the exercise of its political power*.” (Administrasi Negara adalah kegiatan negara dalam melaksanakan kekuasaan/kewenangan politiknya)
4. Administrasi Swasta/Niaga (*Private/Business Administration*) yaitu kegiatan-kegiatan/proses/usaha yang dilakukan di bidang swasta/niaga. Dalam bidang “Administrasi Niaga” (*Business Administration*) dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dari pada organisasi-organisasi niaga dalam usahanya mencapai tujuan yaitu mencari keuntungan (*profit making*). (Handayaningrat, 1990:3)
5. **Administrasi Negara**

Administrasi negara merupakan salah satu cabang dari administrasi. Administrasi negara sangat berkaitan dengan kegitan pemerintahan. Sehingga obyek dari administrasi negara adalah keseluruhan proses admnistrasi di bidang kenegaraan dalam rangka pencapaian tujuan negara tersebut. Untuk lebih memahami administasi negara, penulis mengemukakan beberapa pengertian administrasi negara. Dwight Waldo dalam Pamudji mengajukan 2 (dua) buah definisi, yaitu:

1. *Public Administration* adalah organisasi dan managemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah.
2. *Public Administration* adalah suatu seni dan ilmu tentang managemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara. (Pramudji, \*... : 20)

Kedua definisi diatas menjadi pangkal pembahasan administasi negara menurut Waldo. Bila dilihat dari kedua definisi di atas, Waldo lebih menekankan kepada manajemen atau cara memanage segala yang diperlukan dalam mencapai tujuan pemerintah. Selanjutnya John M. Pfiffner and Robert V. Presthus dalam Pamudji mencoba menjelaskan pengertian adnimistrasi negara dengan beberapa ungkapan sebagai berikut:

1. “*Public administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political badies*” (Administrsi Negara meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik).
2. “*Public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy. It is mainly accupied with the daily work of government*” (Administrasi negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah).
3. “*In sum, public administration is a process concerned with carrying out public policies, en compassing innumerable skills and techniques which give order and purpose to the efforts of large numbers of people*” (Secara menyeluruh. Administrasi negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarah kecakapan-kecakapan dan teknik-teknik yang tah terhingga jumlahnya yang memberi arah dan maksud terhadap usaha-usaha sejumlah orang). (Pamudji, \*... : 20-21)

Pfiffner dan Prestus memberikan beberapa definisi tersebut untuk menjelaskan arti administrasi negara. Sehingga dari ketiga definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi negara adalah suatu proses yang melibatkan beberapa orang dengan berbagai keahlian dan kecakapan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah.

Ada beberapa ciri administrasi negara yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi administrasi negara, yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgen dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta.
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan.
4. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar.
5. Usaha-usaha dilakukan oleh administrasi negara terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan sangat tergantung pada penilaian mata rakyat banyak. (Thoha, 2005:47-48)

Ciri-ciri di atas bukan dimaksudkan untuk memberikan batasan yang sempit dari administrasi negara, namum untuk lebih mengenal administrasi negara. Selain itu ciri-ciri di atas juga untuk membantu memahami dalam membedakan antara administrasi negara dengan administrasi swasta.

1. **Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian Pelayanan Publik Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan ata masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah :

Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yangditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

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 ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedurkerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Pengasih yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

1. **Jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya:Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraant ransportasi, jasapos sanitasi lingkungan, persampahan,penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatanjembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

1. **Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

1. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung , pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspetasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

1. **Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masingmasing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan.1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkugan yang indah dan sehat, serta dilengkapi denga fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonanannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya melipti :

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Prosedur Pelayanan;
4. Waktu penyelesaian;
5. Biaya pelayanan;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Kompetensi petuas pelayanan;
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern;
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayana

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

1. **Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian, meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

1. **Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komperehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
3. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible*  (berwujud), Reability (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator :
2. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
3. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
4. Kemudahan dalam proses pelayanan.
5. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
7. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
8. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
9. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
10. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.
11. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
12. Keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
13. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
14. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
15. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
16. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
17. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
18. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
19. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pelanggan
20. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :
21. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
22. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
23. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
24. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
25. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator :
26. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
27. Petugas melayani dengan sikap ramah
28. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
29. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
30. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication,* kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melalukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliabitiy* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

**BAB III**

**OBYEK DAN MEOTDE PENELITIAN**

1. **Obyek Penelitian**
2. **Gambaran Umum Kecamatan Coblong**

Kecamatan Coblong merupakan salah satu dari 30 Kecamatan yang ada di Kota Bandung. Kecamatan Coblong terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah No 14 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan. Kecamatan Coblong berada di Jalan Sangkuriang No 10a Bandung. Kecamatan Coblong memiliki luas wilayah 743,3 Ha yang terdiri dari tanah sawah 19 Ha, tanah kering (daratan) 626,62 Ha, dan Fasilitas Umum 97,68 Ha.

Secara geografis Kecamatan Coblong memiliki bentuk wilayah datar/berombak sebesar ... % dari total keseluruhan luas wilayah. Ditinjau dari sudut ketinggian tanah, Kecamatan Coblong berada pada ketinggian 770 m diatas permukaan air laut. Secara administratif Kecamatan Coblong berbatasan dengan beberapa kecamatan Kota Bandung dan Kabupaten Bandung. Adapun batas-batasnya adalah sebagai berikut:

* Sebelah Utara : Kecamataan Cimenyan, Kabupaten Bandung,

Kecamatan lembang dan Kabupaten Bandung Barat

* Sebelah Timur : Kecamatan Cibeunying Kaler
* Sebelah Selatan : Kecamatan Bandung Wetan
* Sebelah Barat : Kecamatan Sukajadi dan Kecamatan Cidadap

Dalam menjalankan roda pemerintahan, Kecamatan Coblong dibagi menjadi 6 Kelurahan, yaitu Kelurahan Dago, Kelurahan Sekeloa, Kelurahan Sadang Serang, Kelurahan Lebak Gede, Kelurahan Lebak Siliwangi, dan Kelurahan Cipaganti. Selain itu Kecamatan Coblong juga memiliki 462 RT dan 75 RW dalam membantu jalannya pemerintahan. Jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Coblong adalah sejumlah 64 orang dengan rincian sebagai berikut:

* Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kecamatan sebanyak 22 orang
* Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kelurahan sebanyak 40 orang
* Tenaga Operator Komputer sebanyak 2 orang (status Tenaga Kontrak Kerja dari Dinas Kependudukan)

Jumlah penduduk Kecamatan Coblong berdasarkan hasil sensus penduduk Tahun 2000 dan sensus penduduk tahun 2014 terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2000 jumlah penduduk Kecamatan Coblong tercatat sebanyak 118.430 jiwa dan pada tahun 2014 tercatat sebanyak 127.588 jiwa. Dengan periode tahun 2000 sampai dengan 2014 rata-rata laju pertumbuhan penduduk sebesar 0,72 %, dan pada tahun 2015 tercatat sebanyak 128.800 jiwa.

**Tabel Jumlah Penduduk Kecamatan Coblong per Kelurahan**

**Tahun 2000, 2014 dan 2015**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kelurahan**  **(1)** | **2000**  **(2)** | **2014**  **(3)** | **2015**  **(4)** |
| Cipaganti | 11.700 | 12.105 | 12.220 |
| Lebak Siliwangi | 4.288 | 4.777 | 4.821 |
| Lebak Gede | 14.392 | 15.095 | 15.239 |
| Sadang Serang | 26.818 | 27.101 | 27.359 |
| Sekeloa | 28.191 | 30.103 | 30.389 |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** |
| Dago | 33.041 | 38.407 | 38.772 |
| **Total Penduduk** | **118.430** | **127.588** | **128.800** |

Sumber BPS Kota Bandung, Coblong Dalam Angka 2015

**Tabel Penduduk dan Rumah Tangga di Kecamatan Coblong**

**per Kelurahan Tahun 2015**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kelurahan** | **Penduduk** | **Rumah Tangga** |
| Cipaganti | **12.220** | **3.821** |
| Lebak Siliwangi | **4.821** | **1.816** |
| Lebak Gede | **15.239** | **6.482** |
| Sadang Serang | **27.359** | **8.181** |
| Sekeloa | **30.389** | **11.512** |
| Dago | **38.772** | **15.048** |
| **Jumlah** | **128.800** | **46.860** |

Sumber BPS Kota Bandung, Coblong Dalam Angka 2015

Menurut distribusi penduduk Kelurahan Dago menempati posisi terbanyak yaitu 38.772 jiwa dan paling sedikit yaitu Kelurahan lebak Siliwangi 4.821 jiwa. Sementara menurut sensus penduduk tahun 2014, jumlah penduduk tahun 2014 menurut jenis kelamin terdiri dari 67.042 laki-laki dan 60.546 perempuan, keseluruhan penduduk laki-laki lebih banyak ketimbang penduduk perempuan, dengan rasio 110 laki-laki dengan 100 perempuan.

1. **Visi dan Misi Kecamatan Coblong**

Visi adalah gambaran kondisi ideal yang diinginkan pada masa mendatang oleh pimpinan dan seluruh staf Kecamatan Coblong Kota Bandung. Visi tersebut mengandung makna bahwa Kota Bandung dengan potensi, keragaman dan kompleksitas masalah yang tinggi, harus mampu dibangun menuju visi Kota Bandung yang Unggul, Nyaman dan Sejahtera dengan motto “Bandung Juara”. Visi Kecamatan Coblong Kota Bandung Tahun 2014-2018 adalah sebagai berikut:

**“TERWUJUDNYA PELAYANAN MASYARAKAT YANG JITU (JUJUR, INOVATIF, TANGGAP DAN UNGGUL) DI KECAMATAN COBLONG”**

Penjelasan tentang arti atau makna dari kata kunci Visi tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Terwujudnya** artinya suatu upaya untuk dapat merealisasikan, melaksanakan dan memperlihatkan dengan hal yang konkret/nyata adanya dan dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai objek dari pelayanan masyarakat (*public service*).
2. **Pelayanan Masyarakat** atau pelayanan publik artinya pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan.
3. **JITU** berarti cara yang tepat dan benar. Akronim **JITU** adalah **Jujur-Inovatif-Tanggap-Unggul.**
4. **Jujur** berarti sikap Pemerintah Kecamatan Coblong yang memberikan pelayanan masyarakat dengan ketulusan serta melaksanakan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku;
5. **Inovatif** berarti sikap Pemerintah Kecamatan Coblong yang senantiasa melakukan pembaruan dalam mempermudah pelayanan masyarakat.
6. **Tanggap** berarti sikap Pemerintah Kecamatan Coblong segera mengetahui, memperhatikan sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi secara cepat dan tepat;
7. **Unggul** berarti Pemerintah Kecamatan Coblong berusaha menjadi yang terbaik dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Kecamatan Coblong Kota Bandung menetapkan satu misi yang harus dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

**“Meningkatakan Kualitas Pelayanan Masyarakat dengan Didukung oleh Kinerja Pemerintah Kecamatan Coblong yang Akuntabel”**

1. **Tugas Pokok dan Struktur Organisasi**

Sesuai dengan Peraturan Walikota Bandung No. 1407 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat dan kelurahan. Kecamatan Coblong dengan status sebagai perangkat daerah dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan sebagai koordinator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di tingkat kecamatan. Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah.

1. **Tugas Pokok**
2. Camat

Camat mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan walikota;
5. Memfasilitasi penyelenggaraan perpustakaan di kecamatan;
6. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
7. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkatkecamatan;
8. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
9. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah yang ada dikecamatan;
10. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan.

Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Camat juga melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

1. Sekertaris camat

Sekretatis camat memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Camat lingkup kesekretariatan. Beberapa uraian tugas sekertaris camat adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan dan pengoordinasian penyusunan rencana kerja, program kerja, dan anggaran Kecamatan berdasarkan kebijakan operasional Kecamatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
2. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien;
3. Mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan Kecamatan agar tujuan dan sasaran tercapai;
4. Membina bawahan dengan cara memotifasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier bawahan lingkup Sekretariat, Sub Bagian dan Seksi;
5. Melakukan pembinaan jasmani dan rohani, mengusulkan pemberian tanda penghargaan, pembinaan pra dan pasca pensiun pegawai dalam rangka meningkatkan kesejahteraan pegawai lingkup Sekretariat dan Kecamatan;
6. Mengoordinasikan pelaksanaan program dan kegiatan Kecamatan lingkup kesekretariatan yang meliputi pengelolaan umum dan kepegawaian, pengelolaan keuangan, pengoordinasian penyusunan program, data dan informasiserta pengoordinasian tugas-tugas Seksi;
7. Pengoordinasian penyelenggaraan tugas yang meliputi pengoordinasian penyusunan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan rencana dan program kerja lingkup Sekretariat dan Kecamatan;
8. Melaksanakan fasilitasi, pembinaan dan pengendalian tata naskah dinas lingkup Sekretariatdan Kecamatan;
9. Melaksanakan pengelolaan dokumentasi peraturan perundang-undangan, pengelolaan kearsipan, protokol dan hubungan masyarakat di lingkungan Sekretariat dan Kecamatan;
10. Melaksanakan dan mengoordinasikan penyusunan data dan informasi bahan penetapan rencana kerja daerah lingkup Kecamatan dan Kelurahan yang meliputi RPJPD, RPJMD, RKPD, Renstra dan Renja, serta rencana kerja lainnya sesuai dengan ketetentuan peraturan perundang-undangan.
11. Sub Bagian Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi

Sub Bagian Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian. Kepala Sub Bagian ini memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Camat lingkup Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi. Beberapa uraian tugas Kepala Sub Bidang Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi adalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan program Sub Bagian Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi;
2. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien;
3. Mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan Kecamatan agar tujuan dan sasaran tercapai;
4. Membina bawahan dengan cara memotifasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier bawahan lingkup administrasi umum dan kepegawaian;
5. Menyiapkan bahan pembinaan jasmani dan rohani, mengumpulkan dan mengolah data bahan usulan pemberian tanda penghargaan, pembinaan pra dan pasca pensiun pegawai dalam rangka meningkatkan kesejahteraan pegawai lingkup administrasi umum dan kepegawaian;
6. Melaksanakan administrasi persuratan yang meliputi penerimaan, pencatatan, pendistribusian dan pengiriman naskah dinas;
7. Melaksanakan pengelolaan kegiatan rapat-rapat kedinasan;
8. Melaksanakan pengelolaan kearsipan naskah dinas dan dokumentasi kedinasan;
9. Melaksanakan pengelolaan perpustakaan Kecamatan;
10. Melaksanakan dan mengoordinasikan pengelolaan kehumasan dan keprotokolan.
11. Sub Bagian Program dan Keuangan

Sub Bagian Program dan Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian. Kepala Sub Bagian ini memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Camat lingkup program dan keuangan. Beberapa uraian tugas Kepala Sub Bidang Program dan Keuangan adalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan program kerja Sub Bagian Program dan Keuangan;
2. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien;
3. Mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan Kecamatan agar tujuan dan sasaran tercapai;
4. Membina bawahan dengan cara memotifasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier bawahan lingkup program dan keuangan;
5. Melaksanakan dan mengoordinasikan pengumpulan dan pengolahan data administrasi program dalam rangka penyiapan data dan informasi bahan penyusunan rencana kerja daerah lingkup Kecamatan yang meliputi RPJPD, RPJMD, RKPD, Renstra, dan Renja serta rencana kerja dinas lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Melaksanakan penyusunan data dan informasi bahan penetapan laporan kinerja Daerah lingkup Kecamatan yang meliputi LKPJ, LPPD, IPPD, LKIP dan laporanlaporan lainnya sesuai dengan peraturan perundangundangan;
7. Menyusun petunjuk teknis operasional administrasi dan pengelolaan keuangan Kecamatan;
8. Melaksanakan pengumpulan data bahan penyusunan anggaran pendapatan, belanja dan pembiayaan Kecamatan;
9. Melaksanakan penyiapan bahan dan pelaksanaan administrasi keuangan, anggaran, pendapatan dan belanja Kecamatan;
10. Melaksanakan penyusunan bahan dan pembuatan daftar gaji dan tambahan penghasilan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan.
11. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi. Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat lingkup pemerintahan. Beberapa uraian tugas Kepala Seksi Pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan program kerja Seksi Pemerintahan;
2. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien;
3. Mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan Kecamatan agar tujuan dan sasaran tercapai;
4. Membina bawahan dengan cara memotifasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier bawahan lingkup pemerintahan;
5. Menyelenggarakan pelayanan administrasi umum pemerintahan;
6. Melaksanakan pengoordinasian, penyiapan bahan dan penyusunan laporan pertanggungjawaban pengelolaan administrasi pemerintahan;
7. Menyiapkan, mengonsep, memeriksa dan memaraf konsep naskah dinas lingkup administrasi pemerintahan;
8. Menyiapkan bahan telaahan staf sebagai bahan kajian kebijakan pengelolaan dan administrasi pemerintahan;
9. Menyiapkan bahan pengendalian program meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana kegiatan Kecamatan, koordinasi penyusunan rencana dan program, koordinasi pengendalian program serta penyusunan laporan akuntabilitas kinerja Kecamatan lingkup pemerintahan;
10. Menyelenggarakan pelayanan administrasi pertanahan dan membantu pelaksanaan tugas Camat selaku Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara.
11. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi Ketentraman dan Ketertiban dipimpin oleh seorang Kepala Seksi. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat lingkup ketentraman dan ketertiban. Beberapa uraian tugas Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban adalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan program kerja Seksi Ketenteraman dan Ketertiban;
2. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien;
3. Mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan Kecamatan agar tujuan dan sasaran tercapai;
4. Membina bawahan dengan cara memotifasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier bawahan lingkup ketenteraman dan ketertiban;
5. Melaksanakan pengendalian program meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana kegiatan Kecamatan, koordinasi penyusunan rencana dan program, koordinasi serta penyusunan laporan pengelolaan ketenteraman dan ketertiban;
6. Menyusun data dan bahan materi lingkup ketenteraman dan ketertiban;
7. Melaksanakan pembinaan ketenteraman dan ketertiban serta penegakan peraturan daerah dan peraturan walikota;
8. Melaksanakan pembinaan potensi perlindungan masyarakat;
9. Memfasilitasi pencegahan dan penanggulangan bencana;
10. Memfasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan ketenteraman dan ketertiban dengan instansi terkait.
11. Seksi Ekonomi dan Pembangunan

Seksi Ekonomi dan Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat lingkup ketentraman dan ketertiban. Beberapa uraian tugas Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan adalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan program kerja Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
2. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien;
3. Mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan Kecamatan agar tujuan dan sasaran tercapai;
4. Membina bawahan dengan cara memotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier bawahan lingkup ekonomi dan pembangunan;
5. Menyusun data dan bahan materi lingkup ekonomi dan pembangunan;
6. Memfasilitasi bidang koperasi, usaha kecil dan menengah;
7. Menginventarisasi potensi ekonomi masyarakat dan pembangunan;
8. Memfasilitasi pembangunan sarana dan prasarana fisik fasilitas umum dan fasilitas sosial;
9. Memfasilitasi upaya pelestarian lingkungan hidup dan pelaksanaan program kebersihan dan keindahan;
10. Memfasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan ekonomi dan ketahanan pangan, pembangunan dengan Instansi terkait.
11. Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat lingkup kesejahteraan sosial. Uraian tugas Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan adalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan program kerja Seksi Kesejahteraan Sosial;
2. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien;
3. Mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan Kecamatan agar tujuan dan sasaran tercapai;
4. Membina bawahan dengan cara memotifasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier bawahan lingkup Kesejahteraan Sosial;
5. Menyusun data dan bahan materi lingkup kesejahteraan sosial;
6. Menginventarisasi dan memfasilitasi masalah kesejahteraan sosial;
7. Menginventarisasi potensi bidang kesejahteraan sosial;
8. Melaksanakan pembinaan terhadap lembaga kesejahteraan sosial di tingkat Kecamatan dan Kelurahan;
9. Memfasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan bidang kesejahteraan sosial dengan instansi terkait;
10. Melaporkan pelaksanaan lingkup bidang kesejahteraan sosial;
11. Mengadministrasi lingkup kesejahteraan sosial;
12. Menyiapkan, mengonsep, memeriksa dan memaraf konsep naskah dinas kesejahteraan sosial;
13. Membuat telaahan staf sebagai bahan kajian kebijakan teknis operasional lingkup kesejahteraan sosial di Kecamatan;
14. Menyiapkan bahan pengendalian program meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana kegiatan Kecamatan, koordinasi penyusunan rencana dan program, koordinasi pengendalian program serta penyusunan laporan akuntabilitas kinerja Kecamatan lingkup kesejahteraan sosial;
15. Melaksanakan pembinaan monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup kesejahteraan sosial;
16. Melakukan hubungan kerja dengan Perangkat Daerah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat, dan instansi terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya;
17. Melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
18. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dipimpin oleh Kepala Seksi. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat di bidang Pemberdayaan Masyarakat. Beberapa uraian tugas Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan program kerja Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
2. Membagi tugas kepada bawahan agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien;
3. Mengarahkan tugas kepada bawahan berdasarkan arah kebijakan Kecamatan agar tujuan dan sasaran tercapai;
4. Membina bawahan dengan cara memotifasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier bawahan lingkup pemberdayaan masyarakat;
5. Menyusun data dan bahan materi lingkup pemberdayaan masyarakat;
6. Menginventarisasi dan memfasilitasi pemberdayaan masyarakat;
7. Menginventarisasi potensi bidang pemberdayaan masyarakat;
8. Memfasilitasi dan melaksanakan pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan dan lembaga lainnya di tingkat Kecamatan;
9. Memfasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan bidang pemberdayaan masyarakat dengan Instansi terkait;
10. Melaporkan pelaksanaan lingkup bidang pemberdayaan masyarakat.
11. **Struktur** **Organisasi**

Susunan Organisasi Kecamatan ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Bandung No. 1407 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Susunan organisasi Kecamatan Coblong adalah sebagai berikut:

1. Camat;
2. Sekretaris Camat, membawahi:
3. Sub Bagian Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi.
4. Sub Bagian Program dan Keuangan.
5. Seksi Pemerintahan;
6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban;
7. Seksi Ekonomi dan Pembangunan;
8. Seksi Kesejahteraan Sosial;
9. Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
10. Jabatan Pelaksana dan Jabatan Fungsional.

Berikut merupakan struktur organisasi pemerintah Kecamatan Coblong:

SEKSI PEMERINTAHAN

SEKSI KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN

SEKSI EKONOMI DAN PEMBANGUNAN

SEKSI KESEJAHTERAAN SOSIAL

SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

CAMAT

KELURAHAN

SEKRETARIS CAMAT

SUB BAGIAN UMUM, KEPEGAWAIAN, DATA DAN INFORMASI

SUB BAGIAN PROGRAM DAN KEUANGAN

KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Lampiran Peraturan Walikkota Bandung

Nomor : 1407 Tahun 2016

Tanggal : 20 Desember 2016

Tentang : Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi

Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Di

Lingkungan Pemerintah Kota Bandung

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Kecamatan Coblong Kota Bandung

1. **Metode Penelitian**
2. **Rancangan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sama halnya dengan pendapat Sugiyono (2015:1), “penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.”

1. **Parameter Penelitian**

Berikut parameter penelitian yang peneliti buat:

Tabel 3.3 Parameter Penelitian

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No**  **(1)** | **Variable**  **(2)** | **Dimensi**  **(3)** | **Parameter**  **(4)** | **No Item Pertanyaan**  **(5)** |
|  | Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Colong Kota Bandung | *Tangible* (Berwujud) | Penampilan petugas |  |
| Kenyamanan tempat pelayanan |  |
| Kemudahan pelayanan |  |
| Kedisiplinan pegawai |  |
| Kemudahan akses pelanggan |  |
| Pengunaan alat bantu |  |
| *Reliability* (Kehandalan) | Kecermatan petugas |  |
| Standar pelayanan |  |
| Kemampuan Petugas |  |
| Keahlian petugas |  |
| Responsiviness (Ketanggapan) | Respon kepada pemohon |  |
| Pelayanan yang cepat,tepat dan cermat |  |
| Respon kepada keluhan |  |
| Assurance (Jaminan) | Jaminan tepat waktu |  |
| Jaminan biaya |  |
| Jaminan legalitas |  |
| Emphaty | Mendahulukan kepentingan pemohon |  |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** |
|  |  | (Empati) | Pelayanan tidak diskriminatif |  |
| Melayani dengan ramah dan sopan santun |  |
| Menghargai setiap pengguna layanan : |  |

Sumber:Zeithmal (1990) pada Dr.Hardiyansyah,M.si.(2011:46-47).

1. **Data dan Sumber Data**

Pada pelaksanaan pengumpulan data, peneliti memerlukan berbagai data baik data primer maupun data sekunder. Data primer adalah sember data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang peneliti peroleh melalui penelitian lapangan berupa hasil observasi dan hasil wawancara yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Pencarian data dipusatkan pada informasi yang berkaitan dengan bagaimana cara yang dilakukan oleh Camat dan Kecamatan Coblong dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memebrikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang peneliti peroleh berupa dokumen-dokumen seperti Profil Kecamatan Coblong, Renstra Kecamatan Coblong, Visi dan Misi Kecamatan Coblong, Perda Kota Bandung Nomor 14 Tahun 2007. Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003. UU No. 25/2009.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari bahan bacaan, buku-buku, artikel, karya ilmiah, dan peraturan perundang-undangan atau dokumen lain yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1. Studi Lapangan

Dalam sumber pengumpulan data peneliti melakukan studi lapangan di Kecamatan Coblong Kota Bandung, dengan menggunakan teknik pengumpulan sebagai berikut:

1. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014:166) mengemukakan pendapatnya mengenai observasi sebagai berikut:

“Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.

Maka sesuai pendapat tersebut, proses Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu di lingkungan Kecamatan Coblong dengan mengamati Implementasi Kebijakan Pelimpahan Sebagian Urusan Walikota Kepada Camat Di Kecamatan Coblong Kota Bandung.

1. Wawancara

“Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).” (Nazir, 2005 : 193 )

Mengacu pada pendapat tersebut, maka peneliti secara langsung mewawancarai para narasumber untuk mendapatkan keterangan mengenai data dan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian dan masalah yang akan dibahas. Wawancara dilakukan peneliti kepada Camat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, dan Masyarakat. Wawancara yang peneliti lakukan menggunakan wawancara terstruktur, yaitu peneliti telah mempersiapkan pedoman wawancara.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan mengambil dari dokumen-dokumen atau catatan-catatan dalam bentuk apapun yang ada kaitannya dengan penulisan. Hal ini sependapat dengan apa yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015: 82) yaitu:

“Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.”

1. **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugyono (2015 : 1) penelitian kualitatif adalah “metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah.”

Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian dalam mendekati suatu suasana tanpa menggunakan hipotesis-hipotesi yang telah ditentukan sebelumnya, dikarenakan muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar dalam data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan ini ada 3 (tiga) teknik seperti yang dikutip dari Sugiyono (2015: 92-99), yaitu sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema dan polanya.
2. *Data Display* (Penyajian Data). Setelah mereduksi data, maka langkah selanjunya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.
3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan). Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Analisis data dalam penelitian kualitatif menggunakan metode induktif. Penelitain ini tidak menguji hipotesis (akan tetapi hipotesis kerja hanya digunakan sebagai pedoman) tetapi lebih merupakan penyusunan abstraksi berdasarkan data yang dikumpulkan. Analisis dilakukan lebih intensif setelah semua data yang diperoleh di lapangan sudah memadai dan dianggap cukup, untuk diolah dan disusun menjadi hasil penelitian sampai dengan tahap akhir yakni kesimpulan penelitian.

1. **Rencana Pengujian Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas interbal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).

1. Uji kreadibilitas yaitu data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningktan ketekunanan dalam penelitian,trigulasi,diskusi dengan teman sejawat,analisis kasus negatif,dan *member chek.*
2. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti datang kembali ke lapangan,melakukan pengamatan,melakuakan lagi wawancara dengan sumber yang pernah ditemui maupun yang baru.peneliti juga mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak.bila data yang diperoleh selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar,maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenaranya.dan sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh,kemudian dicek benar atau tidak,berubah atau tidak.bila stelah dicek kembali kelapangan data sudah benar berate kredibel,maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

1. Meningkatkan Ketekunan

Dengan meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan,dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam.dengan secara pasti dan sistematis,dan dengan meningkatkan ketekunan itu,maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak.demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka,peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diteliti.

1. Triagulasi

*Trigulation is qualitative cross-validation.It asseses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures* (Wiliam Wiersma,1986).Triagulasi dalam pengujian kreadibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara,dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triagulasi sumber,triagulasi teknik pengumpulan data,dan waktu.

1. Analisis kasus negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuasi atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu.dengan melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan.bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

1. Mengunakan bahan referensi

Yang dimaksud bahan referensi disini adalah adanya pendudukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti sebagai contoh,data hasil wawancra perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.data tentang interaksi manusia,atau gambaran suatu keadaan perlu di dukung oleh poto-poto.Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif,seperti camera,handycam,alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kreadibilitas data yang telah ditentukan oleh peneliti.

1. Mengadakan Member Check

*Member check* adalah,proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

1. Pengujian Transferbilty

*Tranferbilty* ini merupakan validitas eksternal dalam peneltian kualitatif.validitas eksternal manunjukan derajad ketepatan atau dapat diterapkanya hasil penelitian ke populasi dimana sample tersebut di ambil.dengan demikian maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut,sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mangaflikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.Bila pembaca laporan peneliti memperoleh gambaran yang sedemikmian jelasnya,”semacam apa “ suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*Transferbilty*) maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas (Sanafiah Faisal,1990)

1. Pengujian dependability

Dalam penelitian kualitatif,dependability disebut realibilitas.suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi/mereplikasi proses penelitian tersebut.dalam penelitian kualitatif uji depenabilty dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah/fokus,memasuki lapangan,menetukan sumber data,sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukan oleh peneliti.jika peneliti tidak mempunyai dan tak dapat menunjukan “jejak aktivitaslapanganya”,maka depenabilitas penelitianya dapat diragukan (Sanafiah Faisal 1990)

1. Pengujian Konfirmability

Dalam peneltian Kualitatif disebut dengan obyektivitas penelitian.penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang.sehingga pengujianya dapat dilakukan secara bersamaan.Menguji Konfirmabilty berarti menguji hasil penelitian,dikaitkan dengan proses yang dilakukan.bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan,maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilty

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblog kota Bandung saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan),dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yangmenjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayananpublik di kantor Kecamatan Coblong kota Bandung.

**1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)**

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan pasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Coblong namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblong dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Coblong pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informant 01 yang Peneliti wawancarai pada tanggal 27 bulan Maret 2017 menjelaskan bahwa :

“ Ya mengenai Penampilan memang itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang, Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dan tidak merasa puas”.

Seluruh pegawai pelayanan di Kecamatan Coblong sudah mencoba berpenampilan rapi hal yang sama juga disampaikan oleh informant 02 yang peneliti wawancarai pada tanggal 09 bulan Juni 2017 menjelasakan bahwa:

“Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Coblong sudah rapi dan tidak berantakan.” “Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.”

Pegawai pelayanan akan sudah memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan. Begitu juga yang diungkapkan oleh informan 03 yang Peneliti wawancarai pada tanggal 15 bulan Maret 2017,beliau mengatakan

“pegawai Kecamatan yang didepan penampilanya bagus dan rapi enak dilihat”.

Penampilan pegawai pelayan sudah di anggap baik oleh penguna layanan hal ini sejalan dengan hasil observasi di lapangan khususnya di *front office* (bagian pelayanan langsung). menjukan penampilan pegawai memang sudah terlihat rapi sudah sesuai dengan peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara tentang perubahan atas peraturan kepala badan kepegawaian Negara Nomor 11 tahun 2011 tentang pakaian seragam kerja Pegawai Negri Sipil di lingkungan Badan Kepegawaian Negara.

Berdasarkan hasil observai dan wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa Penampilan pegawai layanan sudah dapat risakan baik oleh penguna layanan dan sudah sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang diberikan kecamatan mengenia penampilan pegawai layanan, sehingga ini bisa menimbulkan penguna layanan merasa sangat puas dan tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang,dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti tempat penyimpanan berkas-berkas *filling cabinet* juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna di ruang pelayanan. kemudian juga *AC* karena Jika hari sudah mulai siang biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, penelititi mewawancarai informan 01 pada tanggal 27 bulan Maret 2017 menjelaskan bahwa

“untuk kenyamanan tempat pelayanan sudah kami maksimalkan sehingga dengan tempat yang ada sekarang pengguna layananan akan merasa nyaman”.

Kecamatan Coblong sudah memaksimalkan kenyamanan bagi pennguna layanan hal yang sama juga di smpaikan oleh informan 02 yang peneliti wawancarai pada tanggal 09 bulan juni menjelasakn bahwa “

untuk kenyamanan dalam ruang pelayanan sudah baik dan mengacu kepada standar pelayan dan kecamatan Coblong juga sudah menjadi contoh bagi kecamatan lain di Kota Bandung.

Untuk kenyamanan tempat khususnya di ruangan pelayanan umum sudah di sediakan dengan sebaik mungkin bahkan sudah menjadi percontohan kecamatan se-Kota Bandung akan tetapi berbeda dengan Informan 03 yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 bulan Maret 2017

“masih mengeluhkan mengenai penyimpanan berkas-berkas yang masih banyak menumpukan berkas-berkas sehingga harus lama mencari ketika ada yang dibutuhhkan”.

Kelengkapan kenyamanan tempat belum cukup lengkap dan berpungsi semuanya sejalan dengan observasi di lapangan bahwa kenyamanan tempat belum semua dapat dikatakan dengan baik dengan masih adanya penumpukan-penumpukan berkas-berkas, ada *AC* tapi tidak selalu dinyalakan yang pada akhirnya apabila sudah siang penguna layanan merasa kepanasan.

Dari hasil observasi dan wawancra menunjukan kenyamanan tempat pelayanan di Kecamatan Coblong masih dikeluhkan oleh penguna layanan padahal kenyamanan sangat mempengaruhi untuk menciptakan kepuasan penguna layanan *.*

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakuan, di Kecamatan Coblong sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yangingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan 01 pada tanggal 27 Maret 2017, mengatakan bahwa

“Kecamatan Coblong sudah memberikan kemudahan kepada Masyarakat dalam proses pelayanan sehingga Masyarakat sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”

Kecamatan Pengasih sudah memberikan kemudahan kepada penguna layanan

dalam proses pelayanan sehingga penguna layanan sudah tidak kebingungan

dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan

hal yang sama juga di ungkapkan menurut informan 02 yang peneliti wawancarai pada tanggal 09 juni 2017 menjelasakan bahwa

“Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan bahkan secara umum untuk menyelesaikan kebutuhan pengunan layanan itu paling lama satu minggu.

Seluruh pegawai sudah memberikan kemudahan kepada setiap penguna layanan yang datang sejalan dengan Informan 03 yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 bulan Maret 2017 mengatakan bahwa

“sekarang ya lumayan lah jadi lebih mudah dibanding dulu pelayan yang masih kurang maksimal katanya ada apalikasi e-Kecamatan juga tapi saya belum pernah nyobain biasanya langsung aja ke Kecamatan kalau ada keperluan.

Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada setiap pengguna layanan dan setiap mengurus keperluan disini tidak dipersulit

Sejalan dengan observasi di lapangan mengenai kemudahan proses pelayanan dan hasilnya proses dalam kemudahan pelayanan memang sudah dimaksimalkan menjadi lebih mudah.

Dari hasil observasi dan wawancara menunjukan bahwa kemudahan di Kecamatan Coblong sudah sangat dimudahkan karena kemudahan ini memang sangat diperlukan agar penguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusanya di kantor pelayanan Kecamatan Coblong.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggng jawab dalam bekerja, Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan Peneliti kepada informan 01 pada tanggal 27 Maret 2017 menjelaskan bahwa

“Petugas pelayanan di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, Contohnya meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan penguna layanan selesai”.

Petugas layanan sudah disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Selanjutnya informan 02 juga menjelaskan hal yang sama bahwa

“pegawai di sini disiplin ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”.

Dengan adanya antrian yang sudah berjalan ini menunjukan bahwa kedisplinan sudah di terapkan di Kecamatan Coblong namun berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Informan 03 yang penelti wawancarai pada tanggal 03 bulan Maret 2017 menjelaskan bahwa

“tidak sepenuhnya disiplin,waktu itu saya pernah lihat masih suka ada pegawi yang telat masuk,terutama dalam pelaksanaan apel pagi suka lihat pegawai yang datangya terlambat .

Kedisiplinan pegawai di Kecamatan Masih ada yang datang terlambat,hasil observasi di lapangan mengenai kedisiplinan pegawai di Kecamatan Coblong belum semuanya disiplin terlihat masih ada yang telat hadir terutama ketika pelaksanaan apel pagi di Kecamatan yang dilakukan pada setiap hari selasa pagi,juga sesudah apel pagi masih ada beberapa pegawai yang tidak langsung ke ruang kerja malah ngobrol di luar kantor Kecamatan Coblong.

Dari hasil observasi dan wawancara menunjukan bahwa kedisiplinan pegawai di Kecamatan Coblong tidak sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan 01 dan informan 02 masih terbukti dengan masih adanya pegawai yang belum disiplin terutama dalam disiplin waktu untuk datang tepat waktu, padahal disiplin sangat perlu dilakukan oleh semua pegawai agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh informan 01 yang peneliti wawancarai pada tanggal 27 Maret 2017 mengatakan bahwa

“Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya,Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, alat bantu yang digunakan di Kecamatan Coblong adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara”.

Dengan adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, begitu juga sesuai dengan Informan 02 yang peneliti wawancara pada tanggal 09 bulan Juni 2017 menjelasakan bahwa

“alat bantu tetap sudah cukup maksimal dan para pegawai pelayanan sudah cukup mahir mengunakanya karena sebelumnya juga kami meberikan bimbingan terlebih dahulu kepada pegawai pelayanan terhadap alat antu yang fokus digunakan untuk melayani Masyarakat”.

dengan memberikan bimbingan unntuk mengunakan alat bantu dalam proses pelayanan pegawai disisni sekarang sudah mahir mengunakan alat bantu.hal yang sama juga disampaikan oleh informan 03 yang peneliti wawancaria pada tanggal 03 bulan maret tahun 2017 mengatakan bahwa

“alat bantunya sudah ada dan sepertinya lengkap komputernya juga terlihat model terbaru”

.

Alat bantu Pelayanan di Kecamatan Coblong sudah cukup dan sudah pandai juga para pegawai dalam mengunakanya, hasil observasi di lapangan memang Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan di Kecamatan Coblong sudah Cukup lengkap untuk menunjang pelayanan dan sudah cukup mahir juga pegawai yang mengunakanya,

Menurut hasil observasi dan wawancara menunjukan Pengunaan alat bantu di Kecamatan Coblong sudah sangat menunjang untuk lebih memaksimalkan pelayanan, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat.Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

**2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblong dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari

Ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Coblong sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Menurut informan 01 yang peneliti wawancarai pada tanggal 27 bulan Maret tahun 2017, mengatakan bahwa

“Pegawai disini sudah cermat. Selama mengurus keperluan Penguna layanan sangat jarang menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.”

Pegawai di Kecamatan Coblong khusunya dalam pelayanan sudah cukup cermat sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pelayanan, Pernyataan senada juga diperkuat oleh informan 02 yang peneliti wawancarai pada tanggal 09 bulan Juni Tahun 2017. beliau mengatakan

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini sangat jarang ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap”.

Berdasarkan wawancara tersebut ,pegawai kantor Kecamatan Coblong sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Menurut Informan 03 juga yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 Maret 2017 memaparkan hal yang sama

“selama mengurus kebutuhan alahamdulillah belum pernah ada yang salah baik penulisan nama atau nomor Induk KTP misalnya”.

dari Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan peneliti melakukan observasi lapangan dan hasilnya pegawai memang sudah teliti dalam melayani keperluan penguna layanan,

hasil observasi dan wawancara menunjukan Petugas Pelayanan di Kecamatan Coblong sudah Cermat dalam melakukan proses pelayanan ini terbukti dari tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidak cermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kecamatan Coblong memiliki Standar pelayanan yang mengacu Standar Oprasional Prosedur yang jelas dan terlihat pada Peraturan Mentri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara no.35 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan Standar Oprasional Prosedur (SOP) Kemudian Kecamatan Coblong akan ditetapkan dengan surat keputusan Camat Coblong Kota Bandung . Standar Oprasional Prosedur (SOP) untuk masing-masing jenis pelayanan di Kecamatan Coblong dan Kelurahan se-Kecamatan Coblong. mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan Peneliti kepada informan 01 pada tanggal 27 Maret 2017 menjelaskan bahwa

“dalam hal pelayanan disnini sudah jelas mengacu kepada Standar Oprasional Prosedur yang sudah di tentukan dari Kecamatan Coblong”.

Setiap pelayanan yang di urus di Kecamatan Coblong itu semua sesuai dengan SOP yang ada, juga disampaikan oleh informan 02 yang peneliti wawancarai pada tanggal 09 bulan Juni 2017 menjelaskan bahwa

“pelayanan disini sudah mengacu kepada SOP dan sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan penguna pelayanan”.

Dari setiap pelayanan yang dilakukan ini semuanya mengacu kepada SOP kecamatan Coblong hasil observasi menunjukan pelayanan di Kecamatan Coblong sudah sesuai dengan peraturan yang berkaitan dengan Pelayanan, sudah emiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas.

Hasil observasi dan wawancara menunjukan pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan kepada Pengguna layanan khususnya di Kecamatan Coblong.

c. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu

dalam proses pelayanan Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, atau komputer dan perangkatnya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan Peneliti kepada informan 01 pada tanggal 27 Maret 2017 menjelaskan bahwa

“pegawai pelayanan sudah mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,dengan adanya petugas pelayanan yang tetap juga di bidang pelayanan jadi mereka sudah ahli”.

keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai lay anan dalam melayani masyarakat untuk mewujudkan kepuasan yang diarsakan oleh penguna layanan.Begitu juga dengan yang dipaparkan informan 02 yang peneliti wawancarai pada tanggal 09 Juni 2017 belia menjelaskan

“untuk pegawai pelayanan sudah cukup baik dalam menggunakan alat bantu dan bisa dibilang mereka sudah ahli Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau di sini semuanya sudah ahli smuanya karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas”.

Seluruh pegawai sudah bisa mengunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada penguna layanan meskipun belum bisa dikatakan ahli semuanya.

hasil observasi dan menunjukan untuk petugas pelayanan sudah cukup ahli dalam mengoprasikan alat-alat yang berkaitan dengan Pelayanan.karena pegawai. Hasil wawancara dan observasi menujukan seluruh pegawai di kecamatan coblong sudah tidak menjadi beban dalam mengunakan alat bantu dalm proses pelayanan dan di dalam pelayanan memang harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantutersebut.

**3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)**

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada penguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblong dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan

pelayanan Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik dikantor Kecamatan Coblong. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan Peneliti kepada informan 01 pada tanggal 27 Maret 2017 menjelaskan bahwa

“untuk Pegawai khususnya dibagian Pelayanan sudah merespon dengan cukup baik mulai dari penyambutan awal oleh satpan kemudian di arahkan sesuai dengan keperluan penguna layanan”.

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang.

Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. juga serupa dengan apa yang di jelasakn informan 02 yang peneliti wawancarai pada tanggal 9 Juni 2017 Beliau mengatakan bahwa

“pegawai pelayan sudah mengacu kepada Standar Prosedur Oprasional yang artinya untuk merespon pengguna layanan sudah cukup baik kami lakukan”.

Pegawai sudah merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dan di sambut baik oleh pegawi pelayanan. Namun pernyatan itu tidak senada dengan apa yang dirasakan oleh informan 03 yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 bulan maret tahun 2017 mengatakan bahwa

“Pegawai disini sudah respon kok, Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon kurang tanggap, dan tidak konsisten kadang responya bagus kadang juga cuek”

Belum semua pegawai di Kecamatan Coblong sudah merespon penguna layanan dengan baik masihdi rasakan penguna layanan yang masih kurang tanggap terhadap Masyarakat yang mau melakukan pelayanan. peneliti melakukan observasi di lapangan dan hasilnya memang tidak konsiten kadang-kadang responya sangat baik terkadang juga tidak begitu tanggap, sampai pada waktu itu tanggal 15 bulan maret 2017 pukul 08:30 pagi saat itu di kantor Kecamatan Coblong sedang ada Kegitan pembagian kartu sejahtra,ada salah seorang pengguna layanan yang salah masuk ruangan harusnya ke ruangan Pelayanan malah ke ruang Tunggu tamu ini menujukan respon terhadap penguna layanan masih belum konsisten dijalankan sehingga masih ada orang yang kebingungan untuk mengurus keperulanya.

Hasil wawancara dan observasi di atas menyatakan bahwa respon terhadap masayrakat tidak sesuai dengan apa yang disampaikan dalam awancara terbukti masyarakat masih mengeluhkan tentang respon pegawai yang masih cuek

padahal Respon itu sangat berpengaruh terhadap Pelayanan, sehingga Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan responya baik dan tanggap terhadap keperluan pengguna layanan ,dan ini akan menjadi penilaian yang baik juga bagi penyedia layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat

terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Sebagaimana yang diungkapkan oleh informan 01 yang peneliti wawancarai pada tanggal 27 Maret 2017 mengatakan

“dalam hal pelayan tentunya sebisa mungkin kita memberikan secepat mungkin dan sebaik-sebaiknya kepada penguna layanan karena kalau sudah cepat ya otomatis masyarakat akan puas terhadap pelayanan”.

pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga penguna layanan tidak

perlu menunggu lama dalam proses pelayanan .Hal yang sama juga disampaikan oleh informan 02 yang peneliti wawancarai pada tanggal 09 Juni 2017 beliau memaparkan

“kalau kecepatan merekan sudah berpengalaman bahkan saya juga sedikit belajar dari mereka dan paling lambat satu minguan keperluan pengguna layanan sudah kami selesaikan”

Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. namun hal ini tidak sama dengan apa yang di ungkapkan oleh informan 03 yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 Maret 2017 beliau mengatakan

“ masih lama apalgi buat KTP sama Kartu Keluarga saya juga sudah dua kali mau ngambil masih belum beres juga katanya bahanya belum ada dari pemerintah pusatnya’’.

Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya bahan dari pemerintah pusat seperti bahan KTP yang saat ini memang bermasalah.Hasil observasi menunjukan dilapangan ternyata tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat, Semua itu tergantung ada atau tidaknya bahan dari pemerintah pusat ,jika bahan kurang sedangkan yang membutuhkan ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat tidakk akan terwujud dan penguna layanan pun mengeluhkan.

Hasil observasi dan wawancara menujukan permasalahan kurangnya bahan dari pemerintah pusat ini berdampak buruk bagi penguna layanan yang menginginkan pelayanan cepat, padahal di dalam Pelayanan yang baik cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat.

c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Coblong sebagai penyedia layanan menyediakan saranauntuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Coblong menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Coblong.

untuk mengetahui lebih lanjut mengenai respon keluhan peneliti melakukan wawancara pada informan 01 pada tanggal 27 bulan Maret menjelasakan bahwa

“biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi tetapi tentunya merespon yang berkaitan dengan pelayanan dari Kecamatan . Selanjutnya keluhan akan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat kerja yang biasa dilakukan semingu sekali setelah apel pagi”.

Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan kemudian dengan cepat diperbaiki yang menjadi keluhanya,

begitu juga menurut informan 02 yang peneliti wawancara pada tanggal 09 juni 2017 mengatakan

”untuk merespon keluhan kita sudah menyediakan pegawai khusus untuk fokus menerima keluhan dari penguna layanan bahakan menerima keluhan melalui sosial media dan websait Kecamatan Coblong yang telah disediakan”.

Kecamatan Coblong sudah begitu serius dalam menaggapi keluhan penguna layanan untuk melayani menjadi lebih baik lagi. Namun berbeda dengan informan 03 yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 bulan Maret 2017 beliau memaparkan

“tidak tau ada websait dan yang lainya soalnya tidak bisa juga gimana caranya,taunya ada kotak saran saja”.

Belum menyebar luasanya informaasi tentang keluhan penguna layanan sehingga masih banyak masyrakat yang belum mengetahuinya.Hasil observasi di lapangan menunjukan masayrakat masih banyak yang belum tau kalau ternyata bisa mengeluhkan ketidak puasanya lewat websit kecamatan Coblong dan masih banyak yang gaptek terhadap teknologi terutamapenguna layanan yang sudah tua, sehinngga apabila ada keluhan mereka terpaksa harus datang lagi ke kantor Kecamatan.

Hasil dari wawancara diatasa menunjukan respon terhadap keluhan Masyarakat masih menjadi keluhan bagi masyarakat padahal respon yang baik menjadi sangat penting bagi kelangsungan pelayanan yang lebih baik lagi.

**4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya tehadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblong dapat diukur melalui Indikator sebagai berikut :

a.Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak ada biayaya yang dibebankan kepada penguna layanan, sebagaimana yang disampaikan oleh informan 01 tanggal 27 Maret 2017 yang peneliti wawancarai menjelaskan bahawa

“untuk kebutuhan penguna pelayanan kami gratiskan kecualai kalau kebutuhan seperti poto copy itu biasanya ditanggung oleh penguna layananan”.

Untuk jenis pelayanan kami tidak memungut biayaya karena sudah di gratiskan ini semua dialkukan tentunya untuk lebih memberikan kepuasan kepada Masyarakat. Begitu juga hal yang sama disampaikan oleh informan 02 mengatakan

“di Kecamatan Coblong untuk seluruh Pelayanan tidak kami pungut biaya alias gratis dan ini dilakukan demi menujang kepuasan Masayrakat, kalau pelayanan diwajibkan berbayar sangat sulit warga mendapat kepuasan Masarakat”.

Sejalan juga dengan apa yang di paparkan oleh informan 03 yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 Maret 2017 beliau memaparakan

“pelayanan di Kecamatan gratis ko belum pernah di pungut biaya” .

Hasil observasi menunjukan tidak pernah melihat ketika sedang mengurus keperluan pelayanan masyarakat memberikan uang atau biayaya kepada petugas Pelayanan di Kecamatan Coblong.

Hasil observasi dan wawancara menujukan dengan tidak adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, pengguna layanan pun tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya dan ini tentunya akan meningkatkan kepuasan bagi penguna layanan.

**5. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

dalammelakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahamikebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yangdilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap penggunalayanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagaipengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati)dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di KantorKecamatan Coblong dapat diukur melalui indikator sebagaiberikut :

a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Seperti yang di jelasakan oleh informan 01 yang peneliti wawancarai pada tanggal 27 bulan Maret 2017 mengatakan bahwa

“dalam hal pelayanan sebisa mungkin kami sangat memprioritaskan penguna layanan terutama pelayanan yang sangat bersentuhan langsung dengan pengunna layanan jadi sebisa mungkin pegawai di Kecamatan Coblong mendahulukan kepentingan penguna layanan dan ini memang kami sangat utamakan”.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan kalau tidak di utamakan nanti penguna layanan bisa tidak merasakan kepuasan terhadap apa yang kami berikan dalam bentuk pelayana, kemudian informan 02 juga memaparkan hal yang senada dengan informan 01 yang kami wawancarai pada tanggal 09 Juni 2017 mengatakan bahwa

“untuk penguna layanan sangat kami dahulukan terutama bagi penguna layanan yang mengalami diabilitas bahakan di kecamatan Coblong kami sediakan jalur khusus untuk kursi roda yang artinya kami betul-betul mendahulukan kepentingan penguna layanan”.

Seluruh pegawai harus memprioritaskan penguna layanan lebih fokus lagi kepada yang menyandang disabilitas itu harus benar-benar kita dahulukan.

Namun ketika peneliti Melakukan observasi lapangan menunjukan tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang sudah menunggu namun pihak yang berkaitan tidak ada dikantor dengan alasan keluar untuk makan siang padahal itu sudah menunjukan pukul 13:22 yang artinya jam istirahat sudah habis .

Dari hasil observasi dan wawancara menunjukan masih ada pegawai yang masih belum mendahulukan kepentingan penguna layanan padahal, mendahulukan kepentingan pengguna layanans angat penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

a.Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berati orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berati orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Sebagaimana yang di sampaikan oleh informan 01 yang peneliti wawancarai pada tanggal 27 Maret 2017 mengatakan

“pegawai di kecamatan Coblong Alahamdulillah mereka pada ramah dan sopan terutama kami lebih menekankan untuk pegawai yang melayani langsung di depan dengan keramahan pegawai disini saya yakin ini akan menjadi suatu kepuasan bagi penguna layanan”.

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat dibutuhkan terutam untuk pegawai pelayan masyaarakat karena dengan sikap yang ramah akan menghasilakan hasil yang baik yang dirasakan langsung oleh penguna layanan itu sendiri.Juga disampaikan oleh informan 02 yang peneliti wawamcarai pada tanggal 09 bulan Juni 2017 mengatakan bahwa

“masalah keramahan seluruh pegawai di Kecamatan Coblong mereka bisa dibilang sangat ramah terutama dalam hal melayani pengguna Layanan “.

Pegawai di kecamatan Coblong sangat mengedepankan sikap ramah dalam melayani penguna layanan .Namun berbeda ketika peneliti mewawancarai informan 03 pada tanggal 15 Maret 2017 mengatakan

“Tidak semua Pegawai sudah ramah ya tapi mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang tidak ramah saja si,belum tahu juga kalau yang lain nya ,mudah-mudahan ramah juga”

Masih adanya pegawai di Kecamtan Coblong yang belum begitu ramah kepada penguna layanan sehingga ini menjadi suatu penilaian yang kurang baik.

Hasil observasi menunjukan memang belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Hasil observasi dan wawancara menujukan masih adanya pegawai yang kurang begitu ramah terhadap penguna layanan, Padahal keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membedabedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedabedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Sebagaimana yang di sampaikan oleh informan 01 yang peneliti wawancarai pada tanggal 27 Maret 2017 mengatakan

“tidak sedikitpun pegawai disini membeda-bedakan setiap penguna layanan sama saja harus di bantu keperluanya sebaik mungkin”.

Untuk proses pelayanan di Kecamatan Coblong memang sudah baik ini terlihat dari keadilan dalam melayani masayrakatnya dengan memperlakukan adil .kemudian juga hal yang senada disampaikan oleh informan 02 yang peneliti wawancarai pada tanggal 09 Juni 2017 menagtakan

“ tidak ada yang dibedakan dalam pelayanan yang kenal ya hanya lebih memeiliki keleluasaan saja kalau masalah antrian,masalah waktu pembuatan itu sama saja dengan penguna layanan yang lainya”.

Perbedaan yang sudah kenal yang biasa didahulukan namun di kecamatan Coblong itu sangat tidak Beerlaku yang kenal tetap saja mengikuti antrian untuk giliran dalam proses pelayanan. Hasil observasi lapangan menunjukan bahwa pelayanan di Kecamatan Coblong tidak membeda-bedakan, semuanya dinilai sama, peneliti belum pernah melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan. Hasil observasi dan wawancara menunjukan pegawai di Kecamatan Coblong tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

**6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung**

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Coblong yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan 02 pada tanggal 09 Juni 2017 yang mengatakan

bahwa

“Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi,itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain samasama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat korrdinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbuladanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.”

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Coblong adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Kemudian juga faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.”

**7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik**

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Coblong menurut informan 01 selaku Sekertaris Camat mengatakan bahwa

“pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendalala oleh permaslahan dari pusat seperti kurangnya belangko untuk pembuatan KTP elektronik dan bahan untuk pembuatan Kartu Keluarga saat ini saja yang mengajukan sudah mencapai 2000 tap yang terpenuhi baru 500 jadi masih banyak menumpuk yang belum bisa kami kerjakan dalam membantu pembuatan Kartu Keluarga”.

Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti *filing cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian terakhir yang membahas tentang kesimpulan yang diperoleh serta saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut. Penjelasan dari kesimpulan dan saran tersebut diuraikan pada sub dibawah ini.

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung dapat dinilai dari lima dimensi yaitu sebagai berikut *Tangibel, Reliability,* *Responsiviness, Assurance,* dan *Emphaty.*
2. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan,kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.

b. Dimensi  *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

c. Dimensi *Responsiviness*  (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon,cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan namun ada indikator yang masih belum terlaksana dengan baik yaitu respon pegawai yang terkadang kurang tanggap terhadap penguna pelayanan yang baru datang.

.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini masih belum sesuai yang diharapkan terbukti masih belum bisa tepat waktu dalam Pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk ) dan KK (Kartu Keluarga) yang masih saja lama dalam penyelesaianya.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepe ntingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

B.Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saransaran berikut :

1. Kantor Kecamatan Coblong sebaiknya menambahkan sarana dan prasaranaSeperti perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kecamatan Coblong perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanayang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan Selain itu pegawai pelayanan harus tetap empat orang di bagian pelayanan agar pelayanan berjalan dengan cepat tidak terjadi antrian yang begitu panjang.
3. Pegawai di Kecamatan Coblong sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Coblong khusus nya bagian pelayanan sebaiknya lebih fokus kembali dalam mengurus persiapan bahan yang di butuhkan untuk pembuatan KTP dan KK dan apabila bermasalah Petugas pelayanan meberikan pemahaman berupa informasi yang sebenar-benarnya agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP dan masayrakat menjadi tahu permasalahan terlambatnya pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga).