

PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UNGERAN TIMUR KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2012

Kadis Pujo I, Priyatno Harsasto, Turtiantoro

Abstrak

Pada penelitian ini, peneliti hendak mengetahui mengenai pelayanan publik di kantor kecamatan Ungaran Timur kabupaten Semarang tahun 2012. Penelitian terfokus pada pelayanan pegawai kantor kecamatan kepada masyarakat Ungaran Timur. Pelayanan publik hanya bisa terwujud apabila disertai sumberdaya aparatur yang prima.

Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menganalisa bagaimana pelayanan publik di kantor kecamatan Ungaran timur kabupaten Semarang tahun 2012. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Ungaran timur dan jumlah sampel dalam penelitian ini 84 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik random sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di kantor kecamatan Ungaran Timur sudah cukup baik. Masyarakat sudah puas terhadap kinerja pegawai kantor kecamatan Ungaran Timur.

Kata Kunci : Pelayanan Publik

Abstract

In this study, researchers wanted to know about public service in east Ungaran subdistrict office Semarang district 2012. The study focused on the official subdistrict service to people east Ungaran. Public service demands excellent human resources that is human resources.

In this study using quantitative research methods of descriptive research. This study analyses how public service in east Ungaran subdistrict office Semarang district 2012. The population of this research is people east Ungaran subdistrict and the sample in this research is 84 people. Sample technique that use is random sampling technique.

The results showed that public service in east Ungaran office subdistrict was good enough. People was satisfied about work of east Ungaran official subdistrict.

Kata Kunci : Public Service

A. PENDAHULUAN

Kinerja pelayanan publik di Indonesia masih terlihat belum profesional itu tercermin saat masih adanya keluhan dan ketidakpuasan pada masyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan (Sinambela, 2006:4).

Warga yang membutuhkan pelayanan dari pegawai kecamatan ternyata masih banyak keluhan yang muncul dari masyarakat. Menurut Atep Adya Barata (2003:304) sebagian orang juga masih mengabaikan aspek pelayanan kepada pelanggan. Mereka lupa bahwa keinginan dan tingkat kepuasan para pelanggan selalu berubah. Merujuk pada kenyataan tersebut, dapat dirumuskan masalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat kecamatan belum “efektif”, dengan kata lain pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ungaran Timur. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh cakrawala dan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang tingkat pelayanan publik di kantor kecamatan sehingga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan teori ilmu-ilmu sosial khususnya Ilmu Pemerintahan.

B. PEMBAHASAN

Hasil penelitian atas kinerja pelayanan pegawai kecamatan di Kecamatan Ungaran Timur, antara lain ;

1. Tangibles

Dari indikator tangibles disimpulkan bahwa fasilitas yang ada di kantor kecamatan Ungaran Timur adalah baik. Sedangkan teknologi yang digunakan di kantor kecamatan Ungaran Timur adalah cukup baik. Dan untuk penampilan para pegawai kantor kecamatan Ungaran Timur dinilai sangat baik.

2. Reliability

Dari indikator reliability disimpulkan bahwa waktu untuk dapat dilayani oleh pegawai kecamatan Ungaran Timur cukup cepat. Sedangkan untuk waktu pelayanan yang dijanjikan ditepati dinilai cukup sesuai.

3. Responsiveness

Dari indikator responsiveness disimpulkan bahwa penyelesaian kembali masalah dan pemberian waktu untuk penyelesaian masalah oleh para pegawai kantor kecamatan Ungaran Timur dinilai cukup bisa.

4. Competence

Dari indikator competence disimpulkan bahwa pegawai kantor kecamatan dinilai sangat mampu dan mampu dalam hal penyelesaian proses transaksi tanpa bertanya kesana-kemari. Selain itu pegawai kantor kecamatan sangat bisa dalam menjelaskan kemungkinan kesalahan proses atau prosedur.

5. *Courtesy*

Dari indikator *Courtesy* disimpulkan bahwa pegawai kantor kecamatan mau melayani masyarakat dengan baik saat mereka sedang sibuk. Sedangkan apabila transaksi dilakukan melalui telepon mereka cukup mau bersikap konsisten.

6. *Credibility*

Dari indikator *Credibility* disimpulkan bahwa kantor kecamatan Ungaran Timur memiliki reputasi yang sangat baik. Sedangkan pegawai kantor kecamatan Ungaran Timur sangat bisa menjamin pelayanannya seperti yang dijanjikan.

7. *Security*

Dari indikator *security* disimpulkan bahwa sangat aman mengurus keperluan di kantor kecamatan Ungaran Timur. Selain itu, di kantor kecamatan Ungaran Timur tidak ada tindak kejahatan seperti copet dan lain sebagainya.

8. *Access*

Dari beberapa indikator *access* disimpulkan bahwa cukup mudah untuk dapat berbicara dengan pimpinan kantor kecamatan Ungaran timur apabila mendapat masalah. Namun, lokasi kantor kecamatan Ungaran Timur relatif sulit karena akses menuju kesana dinilai tidak jelas dan mudah.

9. *Communication*

Dari beberapa indikator *communication* disimpulkan bahwa pegawai kantor kecamatan Ungaran Timur sangat bisa menjelaskan dengan jelas beberapa prosedur yang harus dilakukan. Selain itu, bahasa yang digunakan oleh pegawai kantor kecamatan sangat dimengerti.

10. *understanding the costumer*

Dari beberapa indikator *understanding the costumer* disimpulkan bahwa pegawai kantor kecamatan Ungaran Timur cukup mengenali sebagai salah satu pelanggan tetapnya. Selain itu, pegawai kantor kecamatan mampu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu, keuangan, dan kepentingan masyarakat.

C. PENUTUP

Kesimpulan

Tingkat pelayanan publik di kantor kecamatan Ungaran Timur telah dilaksanakan dengan cukup baik. Secara garis besar masyarakat sudah terpenuhi kebutuhannya dalam mengurus berbagai keperluan di kantor kecamatan Ungaran Timur terutama dalam mengurus KTP dan KK. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan KTP dan KK di kantor kecamatan Ungaran Timur sudah dalam sangat baik, antara lain kategori *Competence*, *Competence*, *Credibility*, *Security*, dan *Communication*. Namun masih ada beberapa pelayanan KTP dan KK yang masih memiliki cukup baik bila dilihat dari kategori *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Courtesy*, *Access*, dan *Understanding The Costumers*.

Saran

Untuk pelayanan yang masih mendapat kategori cukup baik perlu ditingkatkan supaya mendapat sangat baik melalui upaya antara lain :

1. Lebih memajukan fasilitas dan teknologi di kantor kecamatan Ungaran Timur.
2. Pegawai kantor kecamatan Ungaran Timur dapat lebih memberikan pelayanan yang cepat bagi masyarakat.
3. Pegawai kantor kecamatan Ungaran Timur dapat menyelesaikan apabila terjadi masalah oleh masyarakat dalam mengurus keperluannya di kantor kecamatan Ungaran Timur.
4. Lebih melayani masyarakat apabila mereka sedang sibuk serta mau menerima transaksi melalui telepon.
5. Memberikan kemudahan bagi masyarakat apabila ingin berbicara dengan pimpinan kantor kecamatan.
6. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu, keuangan, dan kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia.
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Adnan, Muhammad. 2006. Negara, Pelayanan Publik dan Perlindungan Hak Publik Dalam Public Services". *MPII-Forum* 34 hal 1-6.
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kebijakan dan Kependudukan UGM.
- Moenir, H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muhammad, Farouk. (2003). *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Yogyakarta : Sinergi Visi Utama.
- Siagian, Sondang P. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). Jakarta : Bumi Aksara
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.
- Winarsih, Ratmiko dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.