



---

## **Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan**

---

**INFO PENULIS   INFO ARTIKEL**

Haeruddin      ISSN: 2808-1307  
Universitas Sulawesi Tenggara      Vol. 1, No. 3, Desember 2021  
[haersituru@gmail.com](mailto:haersituru@gmail.com)      <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

---

© 2021 Arden Jaya Publisher All rights reserved

---

***Saran Penulisan Referensi:***

Haeruddin. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1 (3), 66-74.

---

### **Abstrak**

Pemerintah sebagai Organisasi publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik dan harus bertanggungjawab serta secara sustainable untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah menjadi tolok ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan telah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan Publik, Kecamatan Ranomeeto

### Abstract

The government as a public organization is obliged to provide public services and must be responsible and sustainable to provide the best service for the sake of improving public services. On the other hand, community satisfaction is a measure of the success of public services provided by public service providers. This research is a type of descriptive research using a qualitative approach to determine the quality of public services in the field of population administration at the Ranomeeto District Office, South Konawe Regency. The data analysis technique used is an interactive model. The results of the study indicate that the quality of public services in the field of population administration at the Ranomeeto District Office of South Konawe Regency seen from the aspects of physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, empathy, namely the Public Service section at the Ranomeeto District Office of South Konawe Regency has fulfilled adequate service facilities to provide service to the community. The community is satisfied with the services provided in terms of reliability regarding reliability in handling any public complaints. Employees in terms of helping people who need services, especially people who are confused with services, have been seen between officers and visitors who communicate with each other. Security at the Ranomeeto Sub-district Office of South Konawe Regency has shown efforts to improve the quality of its services related to providing a sense of security for the community. The empathy given by the Ranomeeto Sub-district Office of South Konawe Regency is by giving a pleasant impression.

**Keywords:** Quality, Public Service, Ranomeeto District.

### A. Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : "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 suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan

tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Sanapiah (2000: 15) yaitu "kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan". Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas nya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Ranomeeto yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik merupakan salah satu wilayah administratif Kecamatan di Kabupaten Konawe Selatan yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Ranomeeto meliputi Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran akta pernikahan, akta tanah, izin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan pembuatan SIM.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Ranomeeto bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran akta pernikahan, akta tanah, izin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan pembuatan SIM. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran akta pernikahan, akta tanah, izin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan pengantar pembuatan SIM. Sehingga, akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Kendala lain dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan, meliputi; pembuatan Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran akta pernikahan, akta tanah, izin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan pengantar pembuatan SIM di Kantor Camat Ranomeeto yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia berupa kursi panjang masih terbatas jumlahnya sehingga terkadang tidak dapat memuat pengunjung sedangkan pada kenyataannya pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan terkadang over, sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak pegawai/staff Kantor Camat Ranomeeto.

Berdasarkan hasil wawancara saat melaksanakan observasi di bagian pelayanan umum memberikan informasi bahwa terkadang pegawai/staff pelayanan di Kantor Camat Ranomeeto, masih terbatas jumlahnya. Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam almari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kantor Camat Ranomeeto terkesan belum maksimal dalam memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayanan masyarakat.

## B. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan yang meliputi; pembuatan Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran akta pernikahan, akta tanah, izin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan pengantar pembuatan SIM di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu Camat, Sekcam dan Kepala seksi Pelayanan Umum sebagai informan kunci (key informan) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik Pemerintah dalam hal ini pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Camat Ranomeeto, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

#### a. Aspek Tangible (Bukti Langsung/Bukti Fisik) Dalam Pelayanan Umum

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) memiliki luas ruang 5x7 m<sup>2</sup> untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 3-5 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja-meja pelayanan, meja kerja, kursi panjang yang diperuntukkan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan dengan masyarakat yang sedang membuat surat keterangan untuk menikah mengatakan "sudah cukup, hanya saja kalau bisa ditambah lagi meja sehingga

kalau untuk menulis itu ada mejanya. Kursinya juga kurang seperti tadi banyak antrean sampai ada yang menunggu di luar”. Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan sebagai berikut: “Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri di sini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi”

Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum terlalu lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti brosur dan pamflet belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan. Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Kantor Camat Ranomeeto belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pihak Kantor Camat Ranomeeto khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### **b. Aspek Reliability (Kehandalan) Dalam Pelayanan Umum**

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan di sini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Ranomerto merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan seperti yang disampaikan informan “Prosedurnya mudah, saya cuma nyerahin syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan-pembuatan Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran akta pernikahan, akta tanah, izin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan pengantar pembuatan SIM, sehingga pelayanannya jadi cepat”.

Dari hasil wawancara dari masyarakat mengenai kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di Kecamatan Ranomeeto, untuk itu peneliti mewawancarai Kepala Pelayanan Umum sebagai berikut: “Terkait dengan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Naman masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali”. Hal itu dipertegas lagi dengan hasil wawancara dengan seorang ibu yang menyatakan bahwa “waktu yang ditetapkan, cukup singkat asal semua persyaratan sudah lengkap semua pasti cepat terlayani dan cepat selesai untuk semua jenis layanan yang diselenggarakan, misal; pembuatan Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan

yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran akta pernikahan, akta tanah, izin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan pengantar pembuatan SIM.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

### **c. Aspek Responsiveness (Daya Tanggap) Dalam Pelayanan Umum**

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanandi Kantor Camat Ranomeeto peneliti mewawancarai seorang masyarakat yang sedang berada di sana “Sudah baik, saya tanya tentang persyaratan sama pegawai dilayani dengan baik”. Hal ini dipertegas dengan pengunjung lainnya yang menyatakan bahwa “pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat-syarat untuk mengurus misal pembuatan Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran akta pernikahan, akta tanah, izin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan pengantar pembuatan SIM. sudah dibawa semua”. Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bawa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat.

Menanggapi pernyataan diatas untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagaimana pernyataan informan berikut: “membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi”. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh para pegawai/staff Kantor Camat Ranomeeto telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### **d. Aspek Assurance (Jaminan) Dalam Pelayanan Umum**

Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya warga Kecamatan Ranomeeto. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selamapelayanan, baik di lingkungan kantor maupun di luar Kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan.

Menanggapi masalah keamanan di lingkungan sekitar Kantor Camat Ranomeeto adapun pernyataan informan sebagai berikut: “untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena diluar sudah disediakan lahan parkir beserta penjaga parkirnya. Dengan demikian masyarakat tidak perlu waswas saat melakukan pelayanan”. Hal senada juga disampaikan informan lainnya bahwa “untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik atau pun kriminal di sini seperti pencurian, ini berarti bahwa menunjukkan kondisi aman”.

Tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan adalah aman dapat dilihat dari tanggapan informan berikut “Ya cukup aman karena sudah ada tukang parkir untuk menjaga kendaraan yang dibawa sehingga tidak khawatir lagi”. Hal ini dipertegas dengan pernyataan informan lain “menurut saya lingkungan diruang pelayanan, perlu diberikan petugas jaga selain untuk keamanan dan juga bisa memberikan informasi terkait pelayanan”. Dari wawancara tersebut dan dari hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya keamanan di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Kantor Camat Ranomerto Kabupaten Konawe Selatan telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka pihak Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan akan segera menindak lanjuti.

Bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Ranomeeto telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka pihak Kantor Camat Ranomeeto akan segera menindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan di Bagian Pelayanan Kantor Camat Ranimeeto dilakukan dengan mengusahakan agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2008:204), bahwa "pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani".

#### **e. Aspek Empathy (Empati) Dalam Pelayanan Umum**

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik. Terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan, menurut seorang informan yaitu: "menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai introspeksi untuk layanan yang lebih baik. Sebagai abdi negara, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran akta pernikahan, akta tanah, izin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan pengantar pembuatan SIM, jadi pegawai di sini tidak ada yang tidak siap".

Menurut masyarakat kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik. Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

## **2. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kantor Camat Ranomeeto menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut :

### **a. Sumber Daya Aparatur**

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum ada 6 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 5 orang pegawai/staff pelayanan. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

### **b. Kesadaran Masyarakat**

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Kecamatan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupundari aparat pemerintah sendiri.

### c. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

## D. Kesimpulan

Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa masyarakat Kecamatan Ranomeeto telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan dalam hal :

1. Aspek Tangible (Bukti Langsung/Bukti Fisik) dalam Pelayanan Umum; telah cukup memadai sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
2. Aspek Reliability (Kehandalan) Dalam Pelayanan Umum; mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.
3. Aspek Responsiveness (Daya tanggap) Dalam Pelayanan Umum; pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.
4. Aspek Assurance (Jaminan) Dalam Pelayanan Umum; khususnya keamanan di Kantor Camat Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.
5. Aspek Empathy (Empati) Dalam Pelayanan Umum; telah memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai introspeksi untuk layanan yang lebih baik.

## E. Referensi

- Azis, S. (2000). *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara*, 6(1).
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta:UGM Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP /M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik
- Milles, B. M., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UI Press: Jakarta.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : BumiAksara.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya.
- Ratminto & Winarsih, A. P. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412-419.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).



- Saefullah. (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Siagian, S. P. (2000). *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.