

# Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo

*anonymous marking enabled*

---

**Submission date:** 26-Aug-2022 01:25AM (UTC-0700)

**Submission ID:** 1887354964

**File name:** nan\_Publik\_di\_Kantor\_Kecamatan\_Kuripan\_Kabupaten\_Probolinggo.pdf (180.44K)

**Word count:** 3520

**Character count:** 23976



## Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo

Taufikur Rohman\*, Imam Sucahyo  
Universitas Panca Marga

Received : March 2022; Accepted: March 2022; Published: March 2022

### Abstrak

Kualitas layanan publik adalah aspek yang terus menerus menjadi sorotan. Pelayanan publik adalah pelayanan yang mana pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi fokusnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo. Adapun metode yang digunakan yakni deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan 5 aspek yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pelayanan publik di kantor kecamatan telah optimal.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan publik, kecamatan, tangible, reliability

### Abstract

The quality of public services is an aspect that is constantly in the spotlight. Public services are services in which meeting the needs of the community is the focus. This study aims to determine the quality of public services at the Kuripan District Office, Probolinggo Regency as well as the supporting and inhibiting factors of service at the Kuripan District Office, Probolinggo Regency. The method used is descriptive with a qualitative approach. Data was collected by using observation, interview, and documentation techniques using 5 aspects, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Researchers used source triangulation to check the validity of research data. Data analysis in this study uses three components consisting of data condensation, data presentation, and drawing conclusions. This study concludes that public services at the sub-district office have been optimal.

**Keywords:** quality, public service, sub-district, tangible, reliability

**How to Cite:** Rohman, T. Quality of Public Services at the Kuripan District Office, Probolinggo Regency. *Journal of Sosial Politik Integratif*, 174-183. Retrieved from <http://jisip.org/index.php/jsp/article/view/71>

\*Corresponding author:  
E-mail: [taufikrochman82@gmail.com](mailto:taufikrochman82@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai aparatur negara mempunyai tanggung terhadap rakyat agar dapat memberi pelayanan dengan baik menuju *good governance*. Menurut Sugandi (2011, hlm. 178), *good governance* mengandung dua pengertian pertama, nilai yang menunjang tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial. Kedua, aspek fungsional atas pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. *Good governance* juga diartikan tata kelola pemerintahan yang baik, yang mengandung arti membangun pelayanan yang berkualitas dan juga melayani masyarakat bukan pelanggan dan mengutamakan kepentingan publik. *Good Governance* diterjemahkan tata kelola pemerintahan yang baik atau disebut juga *civil society*. *Good governance* didefinisikan sebagai suatu penyelenggaraan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintah dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat).

Penerapan *good governance* dalam sektor publik menurut Hakim (2016, hlm. 11) ada prinsip dasar yang melandasi disparitas antara konsepsi pemerintahan (*governance*) dengan menggunakan pola pemerintahan yang tradisional adalah terletak pada dalam tuntutan yang demikian kuat agar peranan pemerintah dikurangi dan peranan masyarakat ditingkatkan dan semakin terbuka aksesnya. Dapat diambil benang merahnya bahwa pada pemerintahan

*good governance* peran masyarakat lebih menonjol dari pada pemerintah sehingga perumusan kebijakan pada hal ini pelayanan publik, peran masyarakat lebih menonjol dan aktif sehingga terciptanya demokrasi yang sesungguhnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar, bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai panduan penyelenggaraan pelayanan sebagai janji dan kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau menurut (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Birokrasi Nomor 36 Tahun, 2012). Pada umumnya penilaian kualitas layanan publik dilakukan sesuai dengan aturan dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Kualitas layanan publik pun diukur dengan skala dan standar yang telah ditetapkan. Akan tetapi, tulisan ini hendak mengukur kualitas layanan secara interpretatif, karena itu tidak menggunakan ukuran seperti yang tertuang dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang telah disebutkan di atas.

Pelayanan yang berkualitas atau juga bisa dikatakan pelayanan prima adalah pelayanan yang bisa memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan adalah sebagai tolak ukur panduan dalam penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas. Pelayanan menjadi kewajiban

aparatur negara terhadap masyarakat guna dalam pelayanan yang cepat dan berkualitas. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/ tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

*Service excellence* mempunyai sejumlah pengertian. Menurut Johnson dan Clark, *service excellence* merupakan sebuah bentuk layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan menjawab masalah atau pertanyaan pengguna pelayanan. artinya *service excellence* adalah bentuk pelayanan ramah guna mencapai tujuan yakni rasa kepuasan publik.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan publik. Kecamatan menjadi penyedia layanan publik memiliki tugas pokok membantu kepala daerah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dengan baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Februari 2022 di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo, ditemukan persoalan. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda

Penduduk (KTP).

Masyarakat di Kecamatan Kuripan menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan yaitu tiga hari. Permasalahan kedua yaitu terkait jumlah loket pelayanan; hanya terdapat satu loket pelayanan sehingga tidak maksimalnya pelayanan tersebut.

Ketiadaan loket pelayanan tambahan menyebabkan pengguna layanan harus menunggu beberapa lama untuk mengantri. Petugas di kecamatan pun tidak setiap saat ada di tempat. Masyarakat harus menunggu beberapa lama sampai petugas hadir. Ketiga, tidak terdapat alur prosedur dan keterangan biaya yang harus dikeluarkan untuk setiap jenis layanan publik. Keempat, keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut dapat dilihat: ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan hal yang sama sekali tidak penting dan tidak berkaitan dengan pelayanan. Kelima, menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur atau alur pelayanan. Sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Kelima, terkait 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 yang kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan. Ini mengakibatkan, pada saat pegawai membutuhkan berkas atau 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. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan sigap karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat. Ini umumnya terjadi di semua tempat dan menjadi intisari dari komplain masyarakat terhadap layanan publik. Layanan publik, telah berbenah, namun tidak semuanya menunjukkan kualitas layanan publik yang prima.

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007, hlm. 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. Harapan adalah faktor penting yang mencerminkan kualitas layanan publik. Jika layanan publik sesuai dengan harapan, maka layanan publik bisa disebut berkualitas.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan

“harapan” dengan “penilaian terhadap kinerja”. Jika kinerja disertai dengan harapan yang mana kebutuhan masyarakat terpenuhi, maka pelayanan publik dapat disebut berkualitas. Jika tidak; maka, sebaliknya, tidak berkualitas. Salah satu konsep pelayanan yang berkualitas menurut Moenir (2004, hlm. 204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Dengan kata lain, layanan publik yang berkualitas adalah yang efisien, tepat (tidak mengandung kesalahan) dan sesuai prosedur.

#### **Pelayanan Publik**

Dalam suatu instansi atau lembaga pemerintahan yang berorientasi dalam kesejahteraan rakyat, pelayanan publik adalah salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau 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 (KBBI), 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 (Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009).

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 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, hlm. 12) pengertian pelayanan publik 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.

Dari definisi pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya dalam 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 prosedur kerja 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 Kuripan Kabupaten Probolinggo dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Kuripan yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis

#### **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 Hardiansyah (2011. hlm. 48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

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

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011, hlm. 46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

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.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga termasuk pada penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan menyajikan gambaran secara detail mengenai permasalahan yang timbul dimasyarakat maupun klarifikasi mengenai suatu fenomena yang ada, dan sesuai dengan kenyataan . Tujuan dari penelitian deskriptif ini yakni menghasilkan gambaran yang akurat mengenai sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme dalam sebuah proses, memberikan gambaran lengkap dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan sebuah informasi dasar dalam mengklasifikasi. Untuk subjek penelitian yakni menjelaskan seperangkat tahapan atau proses, serta menyimpan informasi yang bersifat kontradiktif mengenai subjek penelitian.

Dengan demikian penelitian kualitatif ini berupaya untuk mendeskripsikan, menguraikan, menganalisis permasalahan serta kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tentang Analisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo

Fungsi penyelenggaraan pemerintah yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan adalah pelayanan publik.



Fungsi pelayanan publik ini sangat penting perannya bahkan menyangkut kepentingan secara umum, bahwa kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi pemerintah perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

Demikian halnya dengan Kualitas Pelayanan publik di Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Kuripan diantaranya penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), rekomendasi/pengesahan perubahan asal usul tanah, rekomendasi/pengesahan surat keterangan miskin dan surat rekomendasi/pengesahan lainnya Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai, diperlukan dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan. Dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*empathy*).

#### **Bukti fisik (*tangible*)**

Bukti fisik mempunyai makna, yaitu Sarana Dan prasarana yang difungsikan untuk mendukung pelayanan di Kantor Kecamatan Kuripan, Kabupaten Probolinggo dapat dilihat berdasarkan ketersediaan fasilitas kantor, perlengkapan, kebersihan sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada di ruangan pelayanan.

Sarana merupakan penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila sarana tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil sesuai yang diharapkan masyarakat. Dalam hal ini sarana yang ada pada Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo yang sudah memadai dapat dilihat dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa sarana yang ada di kantor kecamatan sudah memadai.

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik atau sarana yang ada di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu faktor yang mendukung terhadap kualitas pelayanan sebab ketersediaan sarana maupun fasilitas yang disediakan di Kantor Kecamatan Kuripan sudah memadai bila dilihat dari segi jumlahnya. Hanya saja masih perlu diperhatikan oleh pemerintah Kecamatan adalah tersedianya ruang tunggu yang harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai yaitu penambahan sarana tempat duduk bagi pengguna layanan yang lebih nyaman. Hal ini untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang maksimal.

#### **Keandalan (*reliability*)**

Kehandalan dalam hal ini merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, efektif, efisien dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dalam setiap pemberian pelayanan



kepada masyarakat.

Kecepatan pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang terlihat melalui perilakunya sehari-hari. Tingkat kemampuan yang baik akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya dalam hal ini pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kuripan, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan yang akan dicapai akan lambat bahkan tidak sesuai dari perencanaan. Kemampuan yang dimaksud adalah kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari pernyataan diatas dapat dinyatakan bahwa keandalan serta kecepatan wajib dimiliki oleh pegawai Kantor Kecamatan Kuripan khususnya dibidang pelayanan. Dengan demikian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat keandalan serta kecepatan sangat penting dan diperlukan agar terciptanya kepuasan masyarakat. Kecepatan dalam hal ini yaitu kecepatan dari pegawai kantor kecamatan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu sehingga keandalan atau kecepatan merupakan salah satu dimensi penting yang harus dimiliki oleh pegawai atau pemberi pelayanan.

Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu merupakan kerelaan dan keinginan pemberi pelayanan di Kantor Kecamatan Kuripan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan serta respon yang baik, cepat, tepat dan tanggap

dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan pemberi layanan dalam membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat membutuhkan ketanggapan dari pegawai dalam memberikan respon terhadap keluhan dan kebutuhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan, Maka dari itu daya tanggap seorang pegawai sangat penting diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai dengan baik.

#### **Jaminan (*assurance*)**

Jaminan (*assurance*) dalam hal ini berarti sikap dari Pegawai Kantor Kecamatan Kuripan dalam memberikan jaminan atau kepastian dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan keramahan dan sopan santun serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai dalam memberi pelayanan. Pegawai yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa jaminan dalam hal ini sikap ramah yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Kuripan sangat dibutuhkan. Dikarenakan dengan sikap ramah pembicaraan, cukup jelas dan wajar, tidak menimbulkan keraguan. Dengan sikap pegawai yang seperti itu maka akan memperlancar proses pelayanan

dan dengan sikap ini masyarakat akan merasa puas dan nyaman serta merasa dihargai saat menerima pelayanan.

### KESIMPULAN

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya atau maju tidaknya suatu organisasi maupun instansi yang berfokus dalam tugas pelayanan teknis. Kemudian kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Kuripan dalam menyediakan sarana untuk pengguna layanan sudah cukup memadai hanya saja ketersediaan sarana seperti jumlah dan kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu kurang bagi masyarakat. Tentang keandalan atau kemampuan yang diberikan yakni kecepatan yang khususnya dibidang pelayanan masih kurang cepat dikarenakan penyelesaian urusan pelayanan belum dapat terselesaikan secara cepat sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditentukan. Jaminan dan daya tanggap yang diberikan oleh pegawai atau staf masih belum memuaskan atau sesuai dengan harapan masyarakat serta perhatian yang diberikan oleh staf atau pegawai belum dapat memahami kebutuhan masyarakat dan belum dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo adalah Sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan.

Dalam mencapai pegawai/staf Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, pegawai/staf juga

harus cepat tanggap, ramah, memiliki kemampuan/kompetensi dalam memberikan pelayanan dan dapat memahami kebutuhan masyarakat serta ketersediaan sarana berupa kursi untuk ruang tunggu yang lebih nyaman perlu ditambahkan sehingga dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat saat menunggu proses pelayanan.

Pegawai/staf Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo perlu di upgrade dalam hal kompetensi untuk mencapai sumber daya manusia yang disiplin berkualitas melalui pelatihan dalam memberikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan lebih optimal.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aneta, A., & Reksohadiprawiro, M. (2012). *Perkembangan Teori Administrasi Negara*. Fakultas ilmu sosial Universitas Negeri Gorontalo.  
<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIN/article/view/703>
- Anik, L. (2002). *Upaya meningkatkan Aktivitas dan hasil belajar ppkn melalui model pembelajaran value SDN Sambirejo Banjarsari Surakarta*. CV Akademika.
- Apriyansyah, Maulidina, I., & Purnomo Priyo, E. (2018). *Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul*. FISIP, Universitas Hasanuddin.  
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp/article/view/5901>
- Arikunto, S. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Hidayah Quran Kuningan.
- As, A. N., Warjio, W., & Suryadi, A.

- (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan*. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 6(2), 87. <https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1048>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun. (2014). <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn616-2014.pdf>
- kompas.id. (2017, Juli 25). *Semangat Reformasi Birokrasi Kian Kuat*. kompas.id. <https://www.kompas.id/baca/politik/2017/07/25/semangat-reformasi-birokrasi-kian-kuat/>
- Kurniawan, R. C. (2016). *Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah*. 7(1), 12.
- Latuheru Natalya, M., & Irwansyah. (2019). *Aplikasi traveloka sebagai bentuk konstruksi sosial dalam dunia siber*. Universitas Indonesia.
- Lestari Sri Ambar. (2005). *Narasi dan Literatur Media*. Perpustakaan Nasional..
- Marliani, L. (2018). *Definisi Administrasi dalam Berbagai Sudut Pandang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Media, K. C. (1984, Februari 6). *Kebijakan Publik: Pengertian, Tujuan dan Ciri-ciri*. KOMPAS.com. <https://www.kompas.com/skola/read/2020/02/06/210000269/kebijakan-publik--pengertian-tujuan-dan-ciri-ciri>
- <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jhp17/article/view/942>
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan*
- Peraturan-Peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 *tentang Komponen Standar Pelayanan*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*
- Internet  
(<http://www.merdeka.com/peristiwa/1aporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsmanmeningkat-350.html>)

# Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo

---

## ORIGINALITY REPORT

---

19%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

1%

★ noliss.blogspot.com

Internet Source

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On