

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KARANGREJO KABUPATEN MAGETAN**

**Leni Astari**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, [leni.23529@mhs.unesa.ac.id](mailto:leni.23529@mhs.unesa.ac.id)

**Meirinawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, [meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan. Metode penelitian ini penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (interview), observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) komponen yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan berdasarkan teori Kualitas Pelayanan menunjukkan sudah cukup baik, namun masih terdapat dimensi yang perlu diperhatikan dan diperbaiki yakni dimensi reliabilitas (keandalan), dimensi assurance (jaminan) dan bukti fisik (tangible). Peneliti memberikan rekomendasi saran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan yaitu penambahan sarana dan prasarana, memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap, dan sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan dan Kantor Kecamatan Karangrejo khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP sebagai stok.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi, Kecamatan.

### **Abstract**

This research aims to determine the quality of public services at the Karangrejo District Office, Magetan Regency. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Descriptive qualitative research aims to describe and present events or phenomena occurring in the field systematically, factually, and accurately. Data collection was carried out through interviews, observations, and documentation. The researcher used source triangulation to verify the validity of the data. Data analysis in this study employed four components: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the quality of public services at the Karangrejo District Office, Magetan Regency, based on the Service Quality theory, is fairly good but still has dimensions that need attention and improvement, namely the reliability dimension, the assurance dimension, and tangibles (physical evidence). The researcher recommends several suggestions to improve the quality of public services at the Karangrejo District Office, including adding facilities and infrastructure, providing training for service staff who are not yet able to operate available service tools, adding permanent employees, and fostering a culture of friendliness toward service users to create a positive response from them. In addition, the service division at the Karangrejo District Office should prepare and stock materials for making ID cards in advance.

**Keywords:** Public Service, Service Quality, Administration, District Office.

## **PENDAHULUAN**

Setiap individu di negara ini berhak untuk mendapatkan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik, yang diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat,

sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan memiliki hubungan langsung dengan efektivitas pelayanan; semakin baik kualitas pelayanan, semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang

pada akhirnya akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan. Pelayanan publik mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan, baik individu, kelompok masyarakat, maupun badan hukum, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2014.

Pelayanan publik berfungsi sebagai pilar utama dalam sistem pemerintahan dan sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini diungkapkan oleh Bovens et al. (2008) dalam jurnal mereka "*From New Public Management to New Public Governance: The Challenge for Public Administration*". Pelayanan yang efektif tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga melibatkan interaksi sosial yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Setiap bentuk pelayanan publik perlu memiliki standar yang terdefinisi dengan jelas dan diumumkan secara terbuka sebagai bentuk kepastian bagi masyarakat penerima layanan, serta wajib dipatuhi oleh penyedia maupun pengguna layanan tersebut. Kualitas pelayanan, atau pelayanan prima, dapat dicapai ketika standar kualitas tersebut terpenuhi. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen dari standar pelayanan mencakup persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu, biaya/tarif, produk, dan penanganan pengaduan.

Kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap citra suatu instansi; pelayanan dianggap berkualitas jika memenuhi harapan masyarakat. Mutu pelayanan menggambarkan hubungan yang dinamis antara penerima dan pemberi layanan, yang mencakup aspek kemampuan, kecepatan tanggapan, ketepatan dalam penyampaian layanan, serta ketersediaan fasilitas dan infrastruktur pendukung. Pelayanan yang berkualitas dapat memenuhi harapan pengguna, sedangkan pelayanan yang tidak berkualitas tidak dapat melakukannya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi konsumen dan ketentuan yang berlaku, bukan dari sudut pandang penyedia layanan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2016), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu Reliabilitas (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), dan Tangibility (Bukti Fisik). Kasmir (dalam Maryam, 2016) menambahkan bahwa pelayanan publik yang baik ditandai oleh adanya sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas yang memadai, tanggung jawab, kecepatan, komunikasi yang efektif, jaminan kerahasiaan, pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan untuk membangun kepercayaan.

Pelayanan yang bermutu membutuhkan sumber daya manusia yang andal dan kompeten, memahami peran serta tanggung jawabnya, dan memiliki komitmen serta integritas moral dalam menjalankan tugas. Sebagai pihak yang melayani masyarakat, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, sebagaimana diamanatkan dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten di setiap

instansi pemerintah. Unsur-unsur dalam pelayanan publik menurut Bharata (dalam Crystalia, 2015) mencakup penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan.

Kantor Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan, sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), memiliki tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan publik. Namun, observasi awal mengungkapkan adanya kendala, seperti waktu pelayanan yang tidak optimal, terutama dalam pengurusan KTP, yang sering kali melebihi standar tiga hari dan menjadi enam hingga tujuh hari akibat keterbatasan bahan dasar.

Selain itu, keterlambatan dalam pelayanan juga disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas dan penumpukan tugas pada satu orang. Masalah ini semakin diperburuk oleh jumlah pegawai yang terbatas, terutama di bagian pelayanan yang hanya memiliki satu orang, seperti yang terlihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. Jumlah Pegawai di Kantor Kecamatan Karangrejo

Jabatan/Bagian	Jumlah Pegawai
Keuangan dan PEP	2
Kepegawaian dan Umum	2
Ketertiban dan Kententraman Umum	1
Pemerintahan	2
Sosial	1
Pemberdayaan Masyarakat	1
Pelayanan	1
Jumlah	10

Sumber: Data sekunder kantor Kecamatan Karangrejo 2024

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa di bagian pelayanan hanya terdapat 1 (satu) pegawai. Jika pegawai tersebut tidak dapat hadir, kekosongan tersebut diisi oleh pegawai dari bagian lain yang merangkap tugas, yang pada gilirannya menghambat kinerja. Selain itu, masalah lain yang muncul adalah kurangnya keramahan dari pegawai.

Berdasarkan uraian masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna di balik fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dengan fokus utama pada penggambaran dan penjelasan terhadap beragam peristiwa serta fenomena yang berlangsung di lingkungan Kantor Kecamatan Karangrejo, Kabupaten Magetan. Dalam pelaksanaannya, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang bertugas mengumpulkan data melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

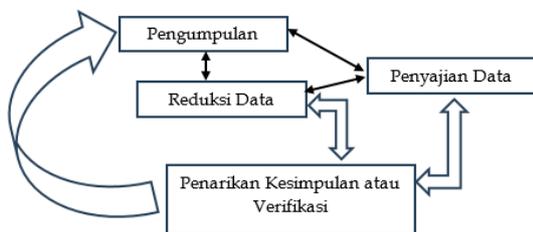
Fokus penelitian ini ditetapkan berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, yaitu terkait dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo. Untuk

menganalisisnya, penelitian ini mengacu pada teori lima dimensi Service Quality yang dikemukakan oleh Tjiptono & Chandra (2016), yang meliputi reliabilitas (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibility (bukti fisik).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Karangrejo, yang berfungsi sebagai pusat pelayanan publik di wilayah tersebut. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan perlunya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Subjek dalam penelitian ini meliputi Camat Karangrejo, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Pengadministrasi Umum, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemilihan subjek dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling agar memperoleh informasi yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan narasumber, sedangkan data sekunder berasal dari berbagai dokumen yang relevan dengan topik yang diteliti. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dimanfaatkan untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait kualitas pelayanan, sedangkan observasi digunakan untuk melihat secara langsung proses pelayanan yang berlangsung di Kantor Kecamatan Karangrejo.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan akhir. Proses pengumpulan data dilaksanakan dengan mendokumentasikan hasil dari wawancara, observasi, dan data dokumentasi yang telah dikumpulkan. Selanjutnya, pada tahap reduksi data, informasi yang terkumpul disaring dan dirangkum untuk menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data disusun dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan pemahaman terhadap temuan yang diperoleh. Setelah itu, kesimpulan ditarik berdasarkan data yang telah disajikan dan dianalisis secara mendalam guna memberikan gambaran yang utuh mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo.



Gambar 1. Komponen dalam analisis data Sugiono (2018)  
Sumber: Sugiono (2018)

Melalui pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian mampu menyajikan pemahaman yang menyeluruh terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo, Kabupaten Magetan., serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan

#### 1. Dimensi Reliabilitas (Keandalan)

Kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat merupakan salah satu dimensi utama dalam penilaian kualitas pelayanan, khususnya dari perspektif pelanggan. Reliabilitas mencerminkan kapabilitas penyedia layanan dalam menjalankan pelayanan secara tepat waktu dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pelayanan yang memuaskan tercermin dari ketepatan waktu, kompetensi petugas dalam memberikan layanan, serta kemampuan dalam merespons keluhan masyarakat. Di Kantor Kecamatan Karangrejo, aspek reliabilitas dievaluasi melalui sejumlah indikator, antara lain:

##### a. Kecermatan Pegawai dalam Melayani

Kecermatan pegawai memegang peranan penting dalam proses pemberian layanan publik. Kesalahan dalam pelayanan, seperti keliru dalam penulisan nama atau tanggal lahir pada KTP, berpotensi menimbulkan beban kerja tambahan dan memicu persepsi negatif dari masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Karangrejo telah menunjukkan tingkat kecermatan yang cukup baik dalam melaksanakan tugas pelayanan.

##### b. Standar Pelayanan yang Jelas

Kecamatan Karangrejo telah menetapkan standar pelayanan yang jelas sebagaimana tercantum dalam Keputusan Camat Karangrejo Nomor: 188/64/Kept/403.413/2024. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui keberadaan standar tersebut. Kejelasan standar pelayanan menjadi hal yang krusial untuk menjamin kelancaran serta konsistensi dalam pelaksanaan proses pelayanan kepada publik.

##### c. Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu

Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu merupakan faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Karangrejo memiliki kemampuan yang cukup dalam mengoperasikan alat bantu yang tersedia, khususnya saat menggunakan peralatan yang lebih kompleks atau canggih.

##### d. Keahlian Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu

Kemampuan teknis pegawai dalam mengoperasikan alat bantu menjadi hal

yang penting, khususnya saat volume pelayanan meningkat. Keterampilan dalam menggunakan perangkat seperti kamera dan komputer dibutuhkan untuk mempercepat serta mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat.

Dimensi *reliabilitas* mencakup ketelitian pegawai, keberadaan standar pelayanan yang jelas, serta kompetensi dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu. Di Kecamatan Karangrejo, aspek ini telah diterapkan dalam pelayanan publik, namun masih ditemukan kekurangan, khususnya dalam hal penguasaan pegawai terhadap penggunaan alat bantu. Terbatasnya kemampuan dan sumber daya pegawai, serta kurangnya tenaga ahli, menjadi hambatan dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi pegawai guna memastikan pelaksanaan SOP sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat dan efisien merupakan aspek penting dalam pelayanan publik. *Responsiviness* (Ketanggapan) adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan menyelesaikannya sesuai jangka waktu yang dijanjikan. Kecepatan pelayanan mencerminkan sikap tanggap pegawai, yang berkaitan dengan cara berpikir dan akal mereka dalam berinteraksi dengan pelanggan. *Responsiveness* menekankan pada pelayanan yang responsif, cepat, tepat, dan penyampaian informasi yang jelas. Pelayanan yang lambat dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

Untuk mengukur *responsiveness* dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo, indikator yang digunakan meliputi:

- a. Merespon setiap pengguna layanan: Pegawai wajib merespon pengguna layanan yang datang, sehingga pengguna merasa dihargai. Respon yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat: Pengguna merasa senang ketika pegawai melayani dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan mereka. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat penting untuk mencapai kepuasan masyarakat.
- c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat: Menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang tepat penting agar pengguna tidak menunggu. Pegawai harus memberikan estimasi waktu yang realistis untuk menghindari kekecewaan.
- d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai: Keluhan muncul jika pelayanan

tidak baik. Kecamatan Karangrejo menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan, seperti kotak saran dan website. Pegawai harus menanggapi keluhan dengan cepat.

Dimensi *responsiveness* mencerminkan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta menyampaikan informasi dengan jelas. Pelayanan publik di Kecamatan Karangrejo telah menerapkan dimensi *responsiveness* dengan indikator yang sesuai harapan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan tepat waktu berpengaruh pada kenyamanan pengguna dan keberhasilan pelayanan. Jika pelayanan didasari oleh sikap dan komitmen yang baik, maka kualitas pelayanan akan meningkat.

## 3. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan melalui kompetensi, keterampilan, dan sopan santun merupakan aspek penting dalam dimensi *Assurance* (Jaminan). *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, serta upaya perlindungan terhadap risiko yang dapat mengganggu kehidupan normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo, indikator yang digunakan meliputi:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan: Pegawai di Kantor Kecamatan Karangrejo berusaha memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jika pelayanan tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama, pegawai memberikan bukti pengambilan untuk memastikan pelanggan dapat mengambil layanan tersebut sesuai waktu yang dijanjikan. Semua pelayanan di Kecamatan tidak dikenakan biaya, sesuai dengan Keputusan Camat Karangrejo Nomor: 188/64/Kept/403.413/2024 tentang Standar Pelayanan.
- b. Petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan: Petugas harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang tugas dan produk yang diberikan, serta kemampuan komunikasi yang efektif untuk memberikan informasi dan solusi kepada pelanggan dengan jelas dan ramah. Pegawai di Kecamatan Karangrejo sudah memiliki pengetahuan yang memadai, sehingga masyarakat merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan.
- c. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun: Keramahan dan sikap sopan santun pegawai sangat penting dalam proses pelayanan. Pegawai yang ramah akan memberikan penilaian positif dari pengguna

layanan. Namun, pengamatan menunjukkan bahwa belum semua pegawai menunjukkan keramahan, karena ada yang lebih fokus mengobrol dengan rekan kerja saat melayani.

Dimensi *Assurance* mencakup jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Pelayanan publik di Kecamatan Karangrejo telah menerapkan dimensi *Assurance* dengan indikator yang sesuai harapan masyarakat, termasuk jaminan tepat waktu dan biaya, pengetahuan dan kemampuan pegawai, serta keramahan dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkontribusi pada rasa kepercayaan pengguna terhadap pegawai.

#### 4. Dimensi *Empathy* (Empati)

Kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan pelanggan secara individu dengan perhatian khusus kepada masyarakat dikenal sebagai *Empathy* (Empati). Empati mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Untuk mengukur *Empathy* dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo, indikator yang digunakan meliputi:

- a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan: Pengguna layanan harus menjadi prioritas dalam proses pelayanan. Namun, pengamatan menunjukkan bahwa tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna, dengan beberapa pegawai lebih memilih urusan pribadi. Jika pengguna merasa tidak didahulukan, hal ini dapat menimbulkan keluhan dan citra buruk bagi pelayanan.
- b. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif: Sikap tidak membedakan dalam pelayanan sangat penting. Pegawai harus melayani semua pengguna layanan secara adil, tanpa memprioritaskan keluarga atau teman dekat. Sikap ini mencerminkan profesionalisme pegawai dalam pelayanan publik.
- c. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan: Sikap menghargai dapat ditunjukkan dengan menyapa, tersenyum, dan memberikan penjelasan yang jelas kepada pengguna layanan. Peneliti mengamati bahwa pegawai di Kecamatan Karangrejo umumnya sudah memiliki sikap menghargai.

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pengguna layanan, dengan harapan penyedia layanan memahami kebutuhan spesifik mereka. Pelayanan publik di

Kecamatan Karangrejo telah menerapkan dimensi *Empathy* dengan indikator yang sesuai harapan masyarakat, seperti mendahulukan kepentingan pengguna, melayani tanpa diskriminasi, dan menghargai setiap pengguna. Namun, masih terdapat kekurangan, seperti kurangnya keramahan dari beberapa pegawai, yang dapat mengurangi kepuasan pengguna layanan.

Keramahan, seperti menyapa dan tersenyum, adalah kunci sukses dalam menjalin hubungan baik dengan pengguna layanan. Pengguna akan merasa diperhatikan dan nyaman jika pegawai menunjukkan sikap ramah. Keramahan bukan hanya aset, tetapi merupakan elemen penting dalam pelayanan yang baik.

#### 5. Dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik)

Aspek fisik dari layanan, yang mencakup fasilitas, peralatan, dan penampilan staf, mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas. *Tangibility* (Bukti Fisik) mencakup penampilan fasilitas, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan baik oleh masyarakat, mereka akan merasa puas; sebaliknya, jika buruk, mereka akan menilai pelayanan negatif. Untuk mengukur dimensi *Tangibility* di Kantor Kecamatan Karangrejo, indikator yang digunakan meliputi:

- a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan: Penampilan pegawai sangat mempengaruhi kualitas layanan. Di Kantor Kecamatan Karangrejo, pegawai sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai ketentuan, yang membantu menciptakan kesan positif.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan: Kenyamanan tempat pelayanan sangat penting. Ruang pelayanan harus cukup luas, memiliki tempat duduk yang memadai, dan dilengkapi dengan pendingin ruangan. Observasi menunjukkan bahwa meskipun ruang pelayanan sudah nyaman, masih terdapat kekurangan dalam kerapian, seperti kertas-kertas yang berserakan.
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan: Kemudahan dalam proses pelayanan diperlukan agar pengguna tidak merasa kesulitan. Kecamatan Karangrejo telah menerapkan kemudahan dengan memberikan informasi yang jelas mengenai syarat-syarat yang dibutuhkan.
- d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan: Disiplin kerja pegawai sangat penting untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif. Pegawai harus memprioritaskan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan pribadi.
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan: Alat bantu seperti komputer dan alat cetak sangat penting untuk kelancaran proses pelayanan. Penggunaan alat bantu

memudahkan pegawai dalam melayani masyarakat.

Dimensi *Tangibility* mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Pelayanan publik di Kecamatan Karangrejo telah menerapkan dimensi *Tangibility* dengan indikator yang sesuai harapan masyarakat, meskipun masih terdapat kekurangan, seperti kerapian ruang pelayanan.

Faktor penghambat dalam pelayanan termasuk kurangnya sumber daya pegawai dan keterlambatan dalam pembuatan KTP akibat menunggu kiriman dari kantor pusat. Namun, terdapat faktor pendukung seperti semangat pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik dan adanya fasilitas yang membantu dalam melaksanakan tugas. Penanaman kesadaran untuk melayani masyarakat dengan ikhlas juga menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan dinilai dari lima dimensi:

1. *Reliabilitas* (Kehandalan): Indikator seperti kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, tetapi keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.
2. *Responsiviness* (Ketanggapan): Indikator merespon, cepat dan tepat, serta merespon keluhan pengguna layanan telah diterapkan dengan baik, terbukti tidak ada keluhan dari pengguna terkait dimensi ini.
3. *Assurance* (Jaminan): Jaminan tepat waktu dan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai harapan masyarakat. Meskipun pegawai memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, ketidakramahan pegawai dalam melayani masih menjadi masalah.
4. *Emphaty* (Empati): Indikator mendahulukan kepentingan pengguna, tidak diskriminatif, dan menghargai telah diterapkan dengan baik, tanpa adanya keluhan dari pengguna layanan.
5. *Tangibility* (Bukti Fisik): Indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun kenyamanan tempat pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi.

Secara keseluruhan, meskipun beberapa indikator telah diterapkan dengan baik, masih terdapat area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan, berikut adalah saran-saran untuk Kantor Kecamatan Karangrejo:

1. Menambahkan sarana dan prasarana, seperti filing cabinet, untuk menyimpan kertas-kertas agar ruang

pelayanan lebih rapi dan nyaman bagi pengguna layanan.

2. Memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan.
3. Mengajukan permintaan penambahan tiga karyawan tetap di bagian pelayanan kepada BKD Kabupaten Magetan.
4. Mendorong pegawai untuk saling mengingatkan pentingnya keramahan dalam pelayanan agar pengguna memberikan respon positif.
5. Mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP sebagai stok agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusanannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (2008). *From new public management to new public governance: The challenge for public administration*. Oxford: Oxford University Press.
- Crystalia. (2015). *Pelayanan publik yang berkualitas dalam tata kelola pemerintahan daerah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Keputusan Camat Karangrejo. (2024). *Nomor: 188/64/Kept/403.413/2024 tentang Standar Pelayanan di Kecamatan Karangrejo*. Magetan: Kecamatan Karangrejo.
- Maryam. (2016). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.