

Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur

Aria Mulyapradana¹, Amalia Rizqi²

^{1,2} Program Studi Kesekretariatan dan Administrasi Kantor
Politeknik Pusmanu

¹Email: ariamulyapradana@gmail.com

²Email: amalia.rizqi95@yahoo.co.id

Abstract - *This study aims to identify the improvement of public satisfaction on the service of KTP and KK in the District Office of East Pekalongan. Measurements use service quality dimensions that include tangibles (appearance), reliability, responsiveness, assurance, empathy. The main question in this research is how to increase public satisfaction to service in East Pekalongan Office? The results of this study indicate that the services provided to the community in East Pekalongan District is quite good. This will support the improvement of service quality in East Pekalongan District Office, conduct regular measurement of community satisfaction and improve the quality of apparatus by providing education and training.*

Keywords: *Public service, community satisfaction*

I. PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik

kepada masyarakat. Masih rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra kurang baik bagi pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan birokrasi pemerintahan masih saja mengeluh kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat yang mengambil jalan pintas menggunakan jasa orang lain untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan masih dianggap terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan masih dianggap kurang efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik merasa kurang terpuaskan. Semua itu mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu birokrasi pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pengurusan Surat Pindah dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain

bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Selama ini terhadap pelayanan KTP dan KK bervariasi, tergantung pengalaman yang dialami masing-masing masyarakat yang berurusan. Ada masyarakat yang merasa terlalu berbelit-belit dalam proses pengurusan KTP dan KK. Dan ada juga anggapan masyarakat yang merasa terlalu lama dalam pengurusan, fasilitas yang kurang lengkap dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pekalongan Timur akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan harus selalu dilakukan secara berkala, artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran kualitas pelayanan belum diterapkan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur secara berkala.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pekalongan Timur menjadi hal yang menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai dimensi kualitas pelayanan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur tentang “Bagaimana upaya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur?”

Pengamatan ini dibatasi pada kualitas pelayanan Kependudukan yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk, dan Kartu Keluarga. Penelitian ini membatasi dengan dimensi yang dijadikan pedoman pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Dimensi yang dijadikan pedoman menggunakan lima indikator dalam pelayanan agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : *tangibles* (tampilan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan), *empathy* (empati).

1.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Sinambela (2011:5) istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat

diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

1.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011:36) “Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011:45), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat apabila:

- 1) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.
- 2) Model juga harus bersifat umum, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- 3) Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
- 4) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*)

Menurut Hardiyansyah (2011:52-53) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*)
Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Kehandalan (*reliability*),
Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya

secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3) Daya tanggap (*responsiveness*),

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4) Jaminan (*assurance*),

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati,

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Pekalongan Timur mengenai tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

1.4. Kepuasan Pelanggan

Menurut M.N. Nasution (2004:104) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Menurut M.N. Nasution (2004:104) menandakan, bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

a. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Nugraheni (2015:22) "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan pengukuran dimensi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut M.N. Nasution, (2004:120-121), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai

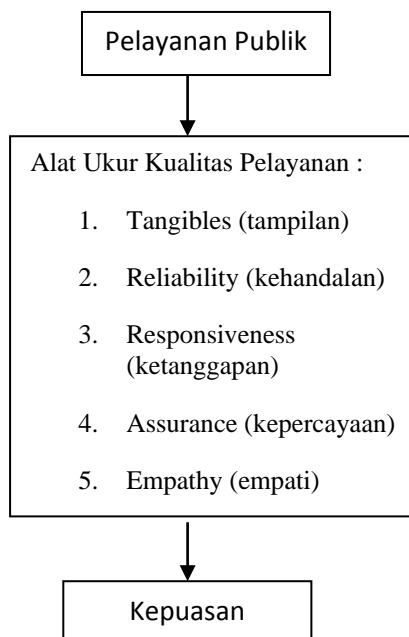
kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

II. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan yaitu deskriptif analisis. Menurut Sugiyono (2014:147) analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Data yang telah terkumpul kemudian

diseleksi, dikelompokkan, dilakukan pengkajian dan disimpulkan. Data dalam pengamatan ini antara lain penerimaan masyarakat di kantor Kecamatan Pekalongan Timur sampai masyarakat meninggalkan kantor Kecamatan Pekalongan Timur serta informasi lain yang mendukung dalam penelitian ini.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah: Menurut Sugiyono (2014:139) data primer adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Metode yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah menggunakan wawancara dan observasi. Peneliti mengamati dan berkomunikasi secara langsung melalui wawancara dengan informan, yaitu masyarakat Kecamatan Pekalongan Timur yang merupakan pengguna jasa pelayanan publik dan beberapa pegawai di Kecamatan Pekalongan Timur. Menurut Sugiyono (2014:141) data sekunder adalah “data yang diperoleh dengan cara membaca, memahami melalui media lain. Data ini diperoleh dari data-data, dokumen dalam perusahaan.

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu: Menurut Sugiyono (2014:137) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih sedikit/kecil. Komunikasi yang dilakukan secara langsung berguna untuk mendapatkan keterangan atau data yang berhubungan dengan masalah yang diamati. Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat Kecamatan Pekalongan Timur dengan beberapa pertanyaan berkaitan dengan pelayanan dan mengarah bagaimana agar pelayanan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur menjadi lebih baik.

Menurut Juliandi (2014:40), menyatakan bahwa tinjauan pustaka atau studi literatur merupakan langkah penting di dalam penelitian, langkah ini meliputi identifikasi, lokasi, dan analisis dari dokumen yang berisi informasi yang berhubungan dengan permasalahan pengamatan secara sistematis. Dokumen ini meliputi jurnal, abstrak, tinjauan buku, data statistik, dan laporan penelitian yang relevan. Melalui langkah ini penyusunan penelitian juga lebih baik karena pemahaman permasalahan yang diamati akan lebih mendalam. Dengan mengetahui beberapa pengamatan yang sudah ada, pengamatan akan menjadi lebih tajam dalam melakukan interpretasi hasil pengamatan. Observasi, menurut Sugiyono (2014:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dokumentasi, pengumpulan data dengan mengambil beberapa foto pada tempat pengamatan yaitu Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Data yang berupa foto tersebut untuk menggambarkan bukti fisik tempat pengamatan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik sejak dulu memiliki konotasi yang buruk. Opini masyarakat menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, bahkan selalu diwarnai sejumlah persoalan, diantaranya prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu penyelesaian, biaya yang besar dan tidak transparan serta fasilitas penunjang yang kurang memadai. Dalam hal ini dapat terlihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan masyarakat akan menilai puas atau tidak puas dalam menerima pelayanan yang diberikan. Dari sinilah kita akan mampu mengetahui strategi perbaikan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Harapan masyarakat mengenai pelayanan pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur dengan pendekatan proaktif dari Kantor Kecamatan Pekalongan Timur untuk mendengarkan harapan masyarakat. Pendekatan ini akan mampu mengungkapkan harapan pelanggan, karena mekanisme khusus didesain secara spesifik untuk menjangkau informasi dari pelanggan. Pendekatan tersebut mencakup: wawancara pribadi dengan pelanggan, kelompok fokus, dan survei yang didesain khusus untuk menjangkau informasi dari pelanggan. Mekanisme lain pada tingkat tertinggi ini adalah *mystery shopper*, dimana pihak kantor pemerintahan menempatkan diri mereka dalam posisi masyarakat yang akan menggunakan produk/jasa yang dihasilkan itu. Hal ini memungkinkan kantor pemerintahan bertindak berdasarkan titik pandang pelanggan mereka. Menurut Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon. Kenyataannya di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur meskipun tidak adanya kotak saran apabila masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi dan keluhan bisa disampaikan kepada petugas yang ada dan tetap dilayani dengan baik. Sebagai contoh keluhan terhadap kekosongan blanko kosong untuk E-KTP, keluhan yang disampaikan tersebut dengan cepat diberikan respon dari pihak Kantor Kecamatan Pekalongan.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa

perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya sebagai berikut:

- a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
- c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.

Survei kepuasan pelanggan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur dengan menggunakan cara *directly reported satisfaction* yakni menanyakan kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan KTP dan KK akan tetapi hasil informasi tersebut belum maksimal dalam pengelolaan data dan terkadang tidak dilakukan secara rutin, terkadang masyarakat memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan pertanyaan yang disampaikan dan ada kecenderungan ketidakterbukanya informasi yang diberikan.

3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Sebagai penyedia pelayanan Kantor Kecamatan Pekalongan Timur harus mengetahui ukuran kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2011:52-53) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1) Bukti langsung (*tangible*)

Indikator *tangibles* (tampilan) yaitu penilaian yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung kantor, kebersihan dan kerapian ruangan, serta penampilan karyawan. Berdasarkan pengamatan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur, keadaan ruangan dalam kondisi bersih, rapi dan teratur. Namun penataan ruangan yang masih kurang tepat, dikarenakan pelayanan kependudukan pembuatan KTP dan KK berada dalam satu ruangan dengan Kasi Pemerintahan, penataan ruangan yang kurang efektif dengan luas ruangan yang terbatas dirasa menghambat dalam kelancaran pelayanan yang berdampak pada kurangnya tempat duduk antrian pelayanan dikarenakan tempatnya yang terbatas. Kemudian mengenai penampilan karyawan dalam berpakaian sudah cukup sopan dan rapi.

Hal ini yang sering dirasakan oleh masyarakat, mereka tidak mengetahui lokasi kerja atau lokasi pembuatan KTP dan KK dikarenakan tidak adanya petunjuk yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pencarian. Disamping itu, lokasi kantor yang cukup strategis memudahkan masyarakat menemukan lokasi Kantor Kecamatan Pekalongan Timur, namun jalan menuju akses Kantor Kecamatan Pekalongan Timur sering kali tergenang banjir ketika hujan mengguyur dengan intensitas tinggi.

2) Keandalan (*reliability*)

Indikator *reliability* (keandalan) kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Keandalan yang dimaksud disini yaitu sejauh mana petugas secara cepat, tepat dan cermat dalam memberikan pelayanan ketika masyarakat melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Ketika registrasi awal pada tahap pengumpulan data terkadang ada masyarakat yang kurang lengkap membawa dokumen yang dibutuhkan hal itu terjadi karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk membaca informasi yang telah tertera di papan pengumuman..

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Dalam indikator proses pelayanan dapat diterapkan alur atau tahapan mulai dari pendaftaran sampai proses jadi pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur sudah menjalankan tahap-tahapan alur dengan benar, namun belum adanya pedoman tertulis mengenai alur atau tahapan tersebut sehingga

ada beberapa orang yang belum mengetahui tahapan alur pemrosesan KTP dan KK mulai dari registrasi sampai dengan proses jadi. Dalam hal ini petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Pekalongan Timur tanggap terhadap masalah-masalah yang sedang dihadapi dan mencoba memberikan penjelasan kepada masyarakat agar dapat memakluminya.

4) Jaminan (*assurance*)

Assurance (jaminan) merupakan kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan untuk menimbulkan kepercayaan masyarakat. Menurut pengamatan awal petugas Kantor Kecamatan Pekalongan Timur memiliki kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam indikator ini mencakup kesopanan dan keramahan, sifat yang dimiliki petugas dapat menimbulkan kepercayaan. Misalnya pada saat melayani lansia yang akan mengurus KTP petugas menggunakan bahasa krama yang mudah dipahami oleh lansia tersebut. Sifat keramahan dan kesopanan yang dimiliki petugas dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat.

5) Empati (*empathy*)

Para staff Kantor Kecamatan Pekalongan Timur selalu mengutamakan masyarakat, memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berkomunikasi dengan baik. Petugas peduli dan perhatian terhadap situasi masyarakat, seolah-olah merasakan ataupun mengalami apa yang dialami atau dirasakan oleh masyarakat. Dalam hal ini petugas pelayanan Kecamatan Pekalongan Timur mempunyai rasa empati kepada masyarakat khususnya mereka yang mengalami kesulitan dalam proses pembuatan KTP dan KK.

IV. KESIMPULAN

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah upaya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur khususnya pada indikator *tangibles* (tampilan) dan *reliability* (keandalan) perlu adanya peningkatan pelayanan. Dari hasil penelitian maka disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan harus diperhatikan beberapa aspek seperti tata letak ruang kerja agar memudahkan masyarakat dalam proses pembuatan KTP dan KK, pengadaan barang inventaris guna untuk mendukung peningkatan pelayanan, memberlakukan pengukuran dan analisa terhadap survei kepuasan secara berkala serta meningkatkan kualitas petugas dengan cara pemberian pendidikan dan pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astia, Tika. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Cama Tanjungpinang Timur*. Naskah Publikasi. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Azuar Juliandi, dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep & Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: *KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : *63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Laksono, M. Susilo Adityo. 2015. *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya Menurut Para Ahli*. <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono.2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widarjanto. 2014, *Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pekalongan Timur*, Keputusan Camat Pekalongan Timur. Pekalongan : Pemerintah Kota Pekalongan
- Nugraheni, Zuldi Ahaditya Arif. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta