

KUALITAS PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT DI KORWIL LEGONKULON TAHUN 2019

Oleh :

Otong Oop Pahrudin

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Universitas Subang

E-Mail : oopsania@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini di laksanakan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Koordinator Wilayah Kecamatan Legonkulon (korwil), tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kenaikan pangkat berdasarkan Dimensi Tangible menurut teori Zeitham. Ruang lingkup penelitian ini adalah kualitas pelayanan berdasarkan teori yang dikemukakan Zeitham dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46). Metode Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, berdasarkan wawancara dan data yang diperoleh ternyata kualitas pelayanan pangkat Tahun 2019 di Korwil Legonkulon sangat rendah, hal ini disebabkan karena petugas pelayanan tidak mensosialisasikan prosedur dan persyaratan kenaikan pangkat, selain itu tidak ada jaminan waktu penyelesaian dan biaya yang dikeluarkan, petugas dalam melayani tidak bersikap ramah dan sopan santun, juga dalam melayani respon petugas tidak cepat. Menurut teori Zeitham dkk kesimpulan dari penelitian ini adalah permasalahan pelayanan kenaikan pangkat di korwil Legonkulon bukan hanya pada Dimensi Tangible saja, tetapi juga ada pada Dimensi Responsif dan Assurance.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

A. PENDAHULUAN

1) Latar Belakang

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. 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. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, dalam hal ini adalah ASN.

Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Koordinator Wilayah Kecamatan Legonkulon (korwilcam) adalah kantor pelayanan bidang pendidikan

yang ada di kecamatan, yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Subang. Salah satu tujuan dari korwilcam adalah agar pelayanan bidang pendidikan dapat terlaksana dengan baik, cepat, tepat, dan murah artinya agar mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terutama pelayanan pokok yang diberikan oleh aparatur korwilcam terhadap sekolah-sekolah dan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan (tendik).

Tugas utama korwilcam adalah sebagai kepanjangan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Subang, melakukan tugas pengawasan disekolah-sekolah berkolaborasi dengan pengawas sekolah, termasuk melakukan pengawasan terhadap para guru di lapangan dalam rangka memaksimalkan kinerjanya.

Kemajuan zaman, apalagi kita sudah masuk di era revolusi industri 4.0, mendorong kita agar selalu mengupdate kemampuan dan keterampilan kita dalam bidang Informasi dan Teknologi, supaya kita dalam menjalankan tugas sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, dalam hal ini adalah ASN.

Berdasarkan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Dalam penelitian ini akan diulas mengenai kualitas pelayanan yang ada di Korwil Legonkulon dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pengukuran kualitas bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Korwil Legonkulon, mengacu kepada teori yang dikemukakan Zeithaml, petugas pelayanan (penyedia pelayanan) harus senantiasa meningkatkan perform di segala bidang yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Korwil Legonkulon, yang merupakan penyedia pelayanan bagi sekolah, pendidik dan tenaga kependidikan, serta peserta didik. Kantor korwil Legonkulon dipilih sebagai obyek penelitian karena merupakan naungan tempat saya bekerja, sehingga sedikit banyak tahu tentang seluk beluk

pelayanan. Jadi tahu betul bagaimana permasalahan dan kendala apa saja yang ada dalam kantor Korwil Legonkulon dalam menjalankan proses pelayanan itu sendiri.

Adapun jenis pelayanan yang ada di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Koordinator Wilayah Kecamatan Legonkulon meliputi permohonan pengajuan Kartu Pegawai (karpeg), permohonan pengajuan Kartu Tabungan Pensiun (taspen), permohonan Pindah Kerja (Mutasi), permohonan Kartu Suami/Istri (Karsu/Karis), permohonan usulan naik pangkat, permohonan usulan Kenaikan Gaji Berkala (KGB), permohonan usulan pensiun, permohonan promosi jabatan, dll.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan Korwilcam Legonkulon yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada sekolah-sekolah dan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan (tendik) khususnya Aparatur Sipil Negara (ASN) / Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada di Legonkulon. Dalam proses pelayanannya juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Dalam penelitian ini, penulis berfokus kepada pelayanan *kenaikan pangkat*, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 7 Desember 2019 sampai dengan 26 Januari 2020 penulis menemukan masalah terkait dengan pelayanan kepegawaian di Kantor Korwil Legonkulon. Misalnya tidak sedikit ASN

yang tahu akan prosedur pengusulan naik pangkat, sehingga ASN yang mau mengusulkan naik pangkat kebingungan, apalagi bagi ASN induksi (yang baru diangkat). Hal ini terjadi karena baik prosedur maupun persyaratan kenaikan pangkat tidak dipublikasikan. Apalagi kita sekarang sudah memasuki era revolusi industri 4.0, era serba modern, modifikasi bentuk fisik yang kecil tetapi memiliki kemampuan berpikir cepat, era dimana semua akses informasi bisa didapat cepat dan akurat. Dengan demikian, ironis sekali jika prosedur dan persyaratan kenaikan pangkat tidak dipublikasikan oleh petugas pelayanan, yang nota bene itu adalah tugas utamanya. Berdasarkan permasalahan tadi menurut teori Zietham, dkk berbicara tentang persyaratan dan prosedur tentang kenaikan pangkat, berarti asumsinya masuk ke dimensi *Tangible* yaitu tentang kemudahan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melalui penelitian ini ingin mengetahui kualitas pelayanan kenaikan pangkat di Korwilcam Legonkulon.

2) Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melalui penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Korwilcam Legonkulon berdasarkan dimensi pelayanan menurut teori Zietham, dkk.

3) Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kenaikan pangkat di Korwilcam Legonkulon berdasarkan Teori Zietham, dkk pada Dimensi *Tangible*.

B. LANDASAN TEORI

Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), menyatakan bahwa “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Aktivitas kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain memerlukan interaksi dan hubungan interpersonal agar tujuan pelayanan dapat tercapai. Menurut Boediono (2003: 60) menyatakan bahwa “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan ataupun diraba namun melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Atik (2005: 2) yang menyatakan bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang

berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Menurut Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014: 11), menyatakan bahwa “Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama”.

Sedangkan menurut Inu Kencana Syafie dalam Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) arti dari kata publik itu sendiri adalah “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Kepentingan umum atau publik biasanya mengarah pada kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu. Moenir (1995: 2) berpendapat bahwa “Publik adalah kepentingan umum yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masing-masing individu yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) menyatakan bahwa, “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan

kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pemberian pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011: 11) adalah “Pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Pemberian pelayanan dari pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Moenir (1995: 7) menyatakan bahwa “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut

Mahmudi (2005: 234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap,

wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah menurut Amin Ibrahim (2008: 19) setidaknya tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan

husus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mengandung azas-azas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

- b. Personil

Terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

- c. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

- d. Masyarakat sebagai pelanggan
Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Selanjutnya Moenir menegaskan bahwa unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain:

- a. Tugas layanan
Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani sesuai kepentingan masyarakat.
- b. Sistem atau prosedur layanan
Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- c. Kegiatan pelayanan
Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- d. Pelaksanaan pelayanan
Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Proses kegiatan dalam suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh satu pihak, melainkan dari semua pihak yang terlibat dalam pelayanan. Sejalan dengan pendapat Moenir, selanjutnya Atep Adya

Bharata (2003: 11) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
- b. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- c. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Pelayanan publik yang baik tercipta apabila tujuan dari proses pelayanan telah tercapai. Ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir (2006: 34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Tersedianya karyawan yang baik.
Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki

kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.

- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

- c) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga selesai. Para pelanggan akan merasa puas apabila mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pemberi layanan.

- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani pelanggan pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

- e) Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa

yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Pemberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.

- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Pemberi layanan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja.

- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.

- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitas. Apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik meliputi sistem, prosedur, metode, personil, sarana dan prasarana, masyarakat sebagai pelanggan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Jika suatu pelayanan telah memenuhi unsur-unsur tersebut diharapkan akan mencapai tujuan utama pelayanan publik yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan,

keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain itu, standar pelayanan publik juga bisa disebut sebagai suatu norma karena dalam penerapannya meliputi dimensi-dimensi sebuah norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan tersebut harus dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan sehingga dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat. Agus Dwiyanto (2009: 309) lebih lanjut mengemukakan tentang standar pelayanan publik yaitu:

“Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi cognitive yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat; regulative, yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan normative, berisi anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.”

Selanjutnya cf. Stinchombe 2001 dan Goodin 1996 dalam Agus Dwiyanto (2009: 309) standar pelayanan dapat disebut juga sebagai sebuah norma yang baru. Sebagai norma yang baru penerapan standar pelayanan dapat meningkatkan efektivitas kerja unit-unit birokrasi yang bertugas memberikan layanan publik.

Standar pelayanan publik akan diterima oleh aparat birokrasi apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mampu meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi;
- b. Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam memberikan pelayanan publik sehingga tidak lagi bersifat *trial and error*;
- c. Mampu mencerminkan kemampuan kemampuan untuk merumuskan masalah dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut;
- d. Mampu, dalam jangka panjang, digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya di banyak tempat.

Sebagai sebuah norma baru, standar pelayanan public diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Sehingga sebuah organisasi birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat.

Selanjutnya standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri
- c. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairan dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- g. Jangan menyela ataupun memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani.

Selanjutnya Macaulay dan Cook dalam Pandji Santosa (2008:63), memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu :

- a. Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan
- b. (customer oriented).
- c. Menciptakan citra positif di mata pelanggan.
- d. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap pelanggan.
- e. Mengelola proses pemecahan masalah.
- f. Pengembangan budaya persuasi positif dan negosiasi.
- g. Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kemudian Sedarmayanti (2004: 207) menyebutkan bahwa pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001: 12) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.

Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) menyatakan bahwa kualitas pelayanan hendaknya selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)
 - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan

- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
 - 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
 - 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Dimensi *Empathy* (Empati)
 - 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kualitatif.
2. Waktu dan Tempat Penelitian
Penelitian dilaksanakan di Kantor Korwil Legonkulon Kabupaten Subang. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember 2019.
3. Subjek Penelitian
Subjek Penelitian 7 orang yaitu Korwil itu sendiri dan 6 orang ASN
4. Data, Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data
Data penelitian ini data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung yaitu melalui wawancara yang dilakukan peneliti kepada narasumber dan observasi di lapangan. Sedangkan data sekunder digunakan sebagai pelengkap atau penunjang dan berasal dari sumber-sumber seperti buku, literatur, dokumen, website internet, skripsi, dan jurnal. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data kualitatif yang terdiri dari empat komponen, yaitu reduksi data, display data, triangulasi data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis data dilakukan dalam interaksi-interaksi pada keempat komponen tersebut.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian Kualitas pelayanan pangkat di Kanto Korwil Legonkulon mengacu kepada 5 dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiansyah 2011 : 46) yakni sebagai berikut :

- 1) *Tangilbe* (berwujud), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, kemudahan proses pelayanan dan tempat informasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan/Respon), Respon petugas dalam melayani secara cepat, dan tepat.
- 4) *Assurance* (Jaminan), Jaminan biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian pekerjaan.
- 5) *Empathy* (Empati), Keramahan petugas pelayanan dalam melayani pelanggan.

Hasil penelitian kualitas pelayanan kenaikan pangkat di Korwil Legonkulon sebagai berikut :

1) *Tangilbe*

Fasilitas yang dimiliki kurang lengkap, tidak adanya laptop dan akses internet, fasilitas yang sudah ada namun rusak tidak diperbaiki salah satunya printer, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan dalam akses pemohon pelayan tidak ada, tidak ada sosialisasi baik prosedur maupun persyaratan-persyaratan kenaikan pangkat, pengarsifan tidak tertata rapih.

2) *Reliability*

Petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan bisa dikatakan kurang menguasai, tidak ahli dalam mengoperasikan komputer / laptop, tidak ahli dalam mengakses internet, tidak ahli dalam mengoperasikan printer.

3) *Responsiveness*

Respon petugas dalam melayani tidak cepat, tepat, dan cermat, serta tidak mendengarkan keluhan pelanggan.

4) *Assurance*

Petugas pelayanan mengutamakan pelanggan yang high cost, tidak adanya jaminan biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian pekerjaan.

5) *Empathy*

Tidak adanya sikap ramah dan sopan santun petugas pelayanan saat melayani pelanggan.

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kenaikan pangkat di Korwil Legonkulon adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan akan berkualitas jika petugas pelayanan mengaplikasikan 5 dimensi yang

dikemukakan Zeitham dan Berry (dalam Hardianyah 2011 : 46) dengan benar.

- 2) Memberikan pelatihan / keahlian petugas pelayanan dalam mengoperasikan alat bantu proses pelayanan.

- 3) Merekrut petugas baru yang berkompeten.

E. KESIMPULAN

- 1) Kualitas pelayanan kenaikan pangkat di Korwil Legonkulon kurang baik, hal ini terbukti berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa dari 5 dimensi yang digunakan sebagai ukuran untuk menentukan kualitas pelayanan hanya 10% ASN merasa puas. Sedangkan sisanya menyatakan tidak puas sehingga masih perlu ditingkatkan lagi.

- 2) Permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan bukan hanya pada dimensi *Tangible* saja yaitu petugas pelayanan tidak mensosialisasikan baik prosedur maupun persyaratan-persyaratan kenaikan pangkat, juga terdapat masalah lain pada Dimensi Responsif dan *Assurance* yaitu petugas pelayanan responnya tidak cepat, tidak ramah, kurang sopan santun, dan tidak ada jaminan biaya dan waktu penyelesaian.

- 3) Pelayanan akan berkualitas jika 5 dimensi yang dikemukakan Zeitham dan Berry (dalam Hardianyah 2011 : 46) diaplikasikan dengan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2006.
- Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Nasional.
- Sae Niki, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Bebas Korupsi, Kolusi dan Nipotisme, CV. Eko Jaya Mitra Utama, 2005.
- Maninjaya Geda, Manajemen Mutu Kesehatan, Jakarta, Penerebitan Buku Kedokteran EGC, 2011.
- Mediya Lukman, Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi, Bumi Aksara, 2013.
- Soekidjo Notoatmojo, Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni, Rineke Cipta, Jakarta, 2007.
- Hendrojono Soewono, Batas pertanggung Jawaban Hukum Malpraktik Kedokteran dalam Ransaksi Teurapatik, Surabaya, Srikandi, 2007.
- Ronny Hanitijo Soemitro, Metodologi Penelitian Hukum, Gelia, Jakarta, 1983.
- Zainuddin Ali, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Rineke Cipta, Yogyakarta, 2002.
- Dokumen-dokumen :**
- Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang perubahan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) menjadi Koordinator Wilayah Kecamatan Bidang Pendidikan (Korwil / Korwilcam / Korwilcambidik).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- PP Nomor 18 Tahun 2016 tentang perubahan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) menjadi Koordinator Wilayah Kecamatan Bidang Pendidikan (Korwil / Korwilcam / Korwilcambidik).
- Permendagri Nomor 12 Tahun 2017 tentang perubahan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) menjadi Koordinator Wilayah Kecamatan Bidang Pendidikan (Korwil / Korwilcam / Korwilcambidik).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.