

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS

Oleh :

**Ahmad Juliarso**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh  
Jln.R.E. Martadinata No. 150 Ciamis

## *Abstrak*

*Sebagai Lembaga Pemerintah yang berperan mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja kecamatan yang diperoleh dari pelimpahan kewenangan Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan Cijeungjing juga berperan serta dalam setiap proses tahapan perumusan kebijakan tentang perencanaan pembangunan daerah.*

*Berbagai upaya dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, salah satunya dengan melakukan inovasi pelayanan. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah, menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan dalam upaya meningkatkan kulaitas layanan, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi. Adapun objek kajian dalam penulisan artikel ilmiah ini bertempat di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Berdasarkan hasil penelitian,diketahui telah dilakukan beberapa inovasi pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis,khususnya dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik.*

***Kata Kunci :Inovasi, Pelayanan Publik***

## **I. Pendahuluan**

Dalam struktur kewenangan pemerintahan berdasarkan Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2014 pemerintah daerah merupakan ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek utama dari Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah tersebut adalah adanya desentralisasi kewenangan yang mendekatkan jarak kerja pemerintah melalui kebijakan publiknya dengan kondisi dan kepentingan masyarakatnya. Saat ini telah diberlakukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang ini memberikan harapan baru bagi berbagai pihak untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif dan tentu saja berkualitas. Pelayanan prima pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik, sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan.

Upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sering kali terkendala dengan lemahnya kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparatur negara. Itu sebabnya diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima. Upaya ini dapat dilakukan secara formal, maupun informal. Walaupun dalam pelaksanaan pelayanan publik sampai saat ini masih belum sesuai dengan di harapkan, tetapi sampai dengan saat ini pula pemerintah senantiasa berusaha memperbaiki tingkat kinerja pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Disamping itu, guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, diperlukan suatu inovasi. Inovasi diperlukan agar menghasilkan kualitas layanan yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan keinginan masyarakat.

Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis merupakan salah satu lembaga teknis daerah kabupaten yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Untuk itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang ditandai dengan adanya format peningkatan kualitas pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan atau terciptanya pelayanan yang berkualitas atau prima.

## II. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Inovasi

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaharui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan, atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaat hasilnya mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual, dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang sudah ada.

Terdapat 6 kelompok sifat perubahan dalam inovasi, yaitu sebagai berikut :

1. Penggantian  
Misalnya inovasi dalam penggantian perabotan
2. Perubahan  
Misalnya merubah tata kerja atau hanya merubah tata letak ruangan kerja akan merubah suasana kerja agar tidak membosankan
3. Penambahan  
Misalnya penambahan jam kerja pegawai akan menciptakan pelayanan yang efektif dan cepat ke masyarakat.
4. Penyusunan Kembali  
Misalnya penyusunan tata ruang yang sudah ada perlu disegarkan kembali sehingga tidak kotor dan terlihat monoton.
5. Penghapusan  
Misalnya upaya menghapus barang yang semakin buruk kondisinya, atau jumlah barang yang berlebihan dan barang yang tidak dapat digunakan lagi.
6. Penguatan  
Misalnya upaya meningkatkan atau pemantapan kemampuan tenaga dan fasilitas, sehingga berfungsi secara optimal dalam mempermudah tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

### 2.2. Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2001:47) bahwa pelayanan secara umum yang didambakan adalah memudahkan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Ratminto & Winarsih (2009:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik didefinisikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Apabila instansi pelayanan memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

### 2. Konsep Dasar Pelayanan

Terdapat 2 konsep dasar yang harus diperhatikan dalam pelayanan, yakni:

- a. Konsep sikap (*attitude*)  
Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para pegawai adalah

sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap organisasi. Jika seseorang menjadi pegawai suatu instansi pemerintahan, sikap para tersebut pegawai akan menggambarkan budaya organisasi instansi pemerintahan tersebut. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut :

- 1) Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- 2) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
- 3) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik organisasi
- 4) Sikap pelayanan prima adalah: "benar atau salah tetap organisasi saya "(*right or wrong is my organization*)".

b. Konsep perhatian dan tindakan (*attention & action*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada organisasi jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan masyarakat/pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

- 1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- 2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- 3) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- 4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- 5) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut kesatu.

### 3. Prinsip-prinsip pelayanan

Didalam memberikan pelayanan, ada beberapa indikator terhadap pengertiannya, dimana pada intinya adalah bagaimana "Mendahulukan Kepentingan Pelanggan", yang mempunyai beberapa acuan, antara lain :

- a. Memuaskan Pelanggan.
- b. Tidak ada keluhan pelanggan.
- c. Orang pelayanan wajib menanggapi dari permasalahan/keluhan pelanggan.
- d. Mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

Dengan melihat kepada hal diatas, ada 3 (tiga) hal yang dapat ditarik sebagai perkiraan (*Forecasting*) terhadap pelayanan yang mengacu kepada kepuasan pelanggan, antara lain :

- a. Apabila kinerja Unsur Pelayan dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.
- b. Apabila kinerja Unsur Pelayanan sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.
- c. Apabila kinerja Unsur Pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pihak swasta, seorang aparatur pemerintah harus dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, tanpa memandang derajat hidup/strata kehidupan dari sipelanggan itu sendiri, karena aparatur melakukan kerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dimana pada hakekatnya pelayanan harus sepenuh hati, dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan prima, diantaranya :

- a. Menciptakan citra positif dimata pelanggan
- b. Berusaha mengerti terlebih dahulu, baru dimengerti.
- c. Mengenal karakter pelanggan.
- d. Memberikan pelayanan yang efisien.
- e. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan.
- f. Membina hubungan baik dengan pelanggan.
- g. Dapat menentukan apa keinginan pelanggan.
- h. Mengalihkan pelayanan ke orang lain.

Dalam penjelasan diatas, jelas pemerintah menuntut banyak kepada aparatur agar dapat memberikan pelayanan yang sepenuh hati dan pelayanan yang terbaik (prima), tetapi disini pemerintah harus bersikap sebaliknya juga terhadap aparatur, dimana pemerintah harus dapat juga memberikan *Reward* dan *Punishment* sesuai dengan aturan/kebijakan yang ada dalam pemerintah.

## 5. Karakteristik Pelayanan

Ada empat karakteristik yang dapat disikapi oleh pemerintah selaku pemberi/penyedia layanan, adalah sebagai berikut :

### a. Mudah dan Cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun pemberi layanan sendiri. Hal ini dapat saja dilengkapi oleh kecanggihan teknologi namun mudah dalam terapan tanpa menunda waktu.

### b. Keterbukaan

Buatlah pelanggan merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti diakal-akali. Hati-hati, *proof is a reality not a promise*. Artinya pegang teguh segala janji dan iming-iming secara konsisten dan penuh komitmen.

### c. Kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respons jitu kepada pelanggan

### d. Akrab

Buat pelanggan merasa dihargai dan merasa dihormati. Tinggal pilih mana pelanggan yang perlu banyak basa-basi atau yang maunya *to the point*, tapi tidak meninggalkan hal-hal penghargaan. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara enerjik dan antusias. Kita semua secara jujur akan merasa nyaman bila ada orang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki. Senyum, penuh perhatian, berbicara jelas dan berorientasi pasti membuat siapapun akan kembali dan kembali lagi untuk memakai jasa kita.

## 6. Kualitas Pelayanan Prima

Pelayanan prima juga dapat didefinisikan sebagai pelayanan dengan nilai tinggi. Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Jadi pelayanan umum yang mempunyai nilai tinggi, yang menunjukkan adanya ukuran. Demikian pula dengan mutu yang menunjukkan dengan ukuran ketulenan dan keaslian dan seterusnya, yang akhirnya pengertian prima terkait dengan mutu.

Elhaitammy (dalam Kotler, 2006:280) mengatakan, "pelayanan unggul merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *costumer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat, maka pihak kecamatan selaku pelayan memerlukan beberapa strategi, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat sebagai penerima pelayanan, serta adanya kualitas pelayanan, bukan hanya sekedar memberi pelayanan saja.

Bicara tentang pelayanan tidak terlepas dari kualitas dan berikut ini dikutip oleh Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *Good Governance*, menurut Lovelock (1992:225) menyatakan perlunya diperhatikan 5 (lima) prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi material.
- b. *Reliability* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Emphaty* (Kepedulian), perhatian perorangan pada pelanggan.

## 7. Peningkatan Pelayanan Aparatur Pemerintah

Terkait dengan sumberdaya manusia, kelemahan yang terdapat dalam sumberdaya manusia aparatur ternyata juga sangat berpengaruh terhadap daya saing dan pembangunan bangsa dari berbagai macam aspek. Sikap, pola kerja, dan perilaku para pejabat dan aparatur pemerintah yang kurang profesional, kurang responsif dan korup sudah lama dikeluhkan. Data dari *Transparency International* menunjukkan bahwa pada tahun 2015 tingkat integritas aparatur Indonesia berada di peringkat ke 126 dari seluruh negara yang disurvei. Terhadap sedikit perbaikan pada tahun 2016, tetapi peringkatnya tetap masih sangat rendah yaitu 111 dari 180 negara yang disurvei.

Menurut pendapat Said Zainal Abidin (1993:163), bahwa atas dasarnya pertimbangan yang diperlukan dan elemen-elemen yang ada dalam masyarakat Indonesia, beberapa strategi peningkatan pelayanan aparatur pemerintah dapat diajukan :

- a. Peningkatan kemampuan aparatur untuk mampu membuka diri berkomunikasi dengan masyarakat.
- b. Melakukan program-program kerjasama antara pemerintah dengan organisasi swasta, lembaga swadaya masyarakat dan organisasi masyarakat.
- c. Mengintrodusir pembangunan dari bawah (development from below) yakni
- d. pembangunan dengan lebih mendasar atas kekuatan sumber daya dari daerah setempat dengan teknologi awal yang dipilih sesuai dengan sumber daya yang ada dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Pemerintah setidaknya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam memenuhi kepentingannya. Moenir (2001:47) berpendapat bahwa layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat, antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai.
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
- c. Masyarakat bangga terhadap korps pegawai.
- d. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat.
- e. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju tercapainya masyarakat adil, makmur berlandaskan pancasila.

Dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan juga petugas-petugas yang melayani apakah mempunyai kemampuan dan keterampilan, organisasi manajemen serta fasilitas memberikan pelayanan.

### III. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena penelitian ini bertujuan memperoleh pemaparan yang objektif dan mengungkapkan gambaran masalah yang terjadi pada saat penelitian ini berlangsung khususnya mengenai inovasi pelayanan public di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 25 orang. Adapun teknik pengumpulan datanya adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan studi dokumentasi. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini adalah *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *conclusion drawing/verivikation* (verifikasi data).

### IV. Hasil Penelitian & Pembahasan

#### 1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis

Membahas tentang pelayanan tidak terlepas dari kualitas, pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Cijeungjing dapat dilihat dari 5 dimensi. Hal ini sejalan dengan pendapat Lovelock (dalam Sedarmayanti 1992:225) menyatakan perlunya diperhatikan 5 (lima) prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi material.
- b. *Reliability* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, prilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Emphaty* (Kepedulian), perhatian perorangan pada pelanggan.

##### a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (penerima jasa). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya dalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik,(Gedung, gudang, tempat parkir, dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Kondisi tersebut tidaklah sepenuhnya sama dengan kondisi yang ada di lokasi penelitian, bahwa *Tangibles* atau penampilan fisik di Kantor Kecamatan Cijeungjing ini masih kurang, seperti fasilitas kantor berupa komputer, saat ini hanya terdapat 1 unit komputer yang digunakan untuk kegiatan

proses pelayanan, sementara idealnya dibutuhkan dua unit komputer sehingga dapat menunjang kelancaran proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Melihat kondisi demikian, perlu adanya perhatian dari Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis untuk terus membenahi fasilitas fisik di Kantor Kecamatan Cijeungjing ini. Karena dengan adanya kekurangan jumlah komputer yang ada dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### **b. Reliability (Handal)**

*Reliability* atau keandalan atau kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanji secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Berkaitan dengan *Reliability* (kehandalan) dari pegawai yang ada di kantor Kecamatan Cijeungjing ini sudah relatif baik, kemampuan para pegawai di kantor Kecamatan Cijeungjing dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sudah berjalan dengan baik, yaitu dalam hal jaminan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, dan bekerja sesuai dengan prosedur (SOP) yang telah berlaku.

#### **c. Responsiveness (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Kata ini didefinisikan secara umum sebagai keinginan untuk membantu (*willingness to help*), bagaimana memberikan layanan yang cepat dan menangani masalah atau keluhan dengan baik. Sebuah istilah lain yang sering kita dengar adalah tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Sebagaimana sifat manusia yang pada umumnya senang apabila diperhatikan, dilayani dengan cepat dan dibantu pada saat mengalami masalah, maka *responsiveness* yang dimaksudkan disini adalah pengukuran mengenai ketiga hal tersebut di atas.

Sesuai dengan pembahasan di atas, bahwa *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Demikian pula dengan upaya pegawai di Kantor Kecamatan Cijeungjing yang telah berusaha bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan yakni berupa pengisian buku tamu sehingga mempermudah pegawai di kantor kecamatan dalam memberikan arahan atau informasi, serta tanggap dalam hal pengaduan masyarakat baik melalui Camat maupun melalui kepala seksi trantib yang biasanya akan diproses dengan cara pemanggilan staf yang dianggap masyarakat kurang memuaskan dalam hal pemberian pelayanan. Mengusahakan adanya keoptimalan dalam memberikan pelayanan, contohnya dengan tidak membiarkan masyarakat menunggu lama, sehingga membuat kualitas layanan menjadi tidak negatif di mata masyarakat.

#### **d. Assurance (Jaminan)**

*Assurance* (Jaminan) meliputi kemampuan pegawai atas : pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari :

1. Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
2. Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
3. Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada organisasi, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

Sedangkan keadaan di lokasi penelitian, penulis menemukan bahwa masih kurangnya kemampuan SDM kantor kecamatan terkait jaminan pengetahuan, hal ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang masih rendah. Namun demikian, hampir setiap pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Cijeungjing menunjukkan rasa tanggung jawabnya dengan mengupayakan terciptanya pelayanan yang nyaman, yaitu bekerja sesuai dengan SOP, menghargai pelanggan dan menjaga kesopanan.

### **e. *Emphaty* (Kepedulian)**

Perhatian secara individual yang diberikan organisasi kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi organisasi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari:

1. Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan organisasi.
2. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
3. Pemahaman pada pelanggan (*Understanding the customer*), meliputi usaha organisasi untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kantor kecamatan sebagai salah satu lembaga pemerintah daerah yang menyediakan jasa pelayanan publik perlu adanya rasa *Emphaty*, penulis menemukan kenyataan di lapangan bahwa kepedulian (*Emphaty*) dari setiap pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Cijeungjing sudah baik. Keakraban yang terjalin memang memberikan dampak yang baik, sehingga empati dari setiap pegawai yang ada di kantor Kecamatan Cijeungjing dapat tercipta.

## **2. Faktor Pendukung Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.**

Faktor pendukung dari pelaksanaan Pelayanan prima dikantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis adalah adanya dukungan dari Pemerintah Daerah Kabupaten berupa payung hukum (Peraturan Bupati) yaitu PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), kemudian adanya penyusunan *Job Description*, penugasan/ pelimpahan wewenang, serta penyusunan *Standard Oprational Prosedure* (SOP). Selain itu juga terdapat adanya dukungan berupa keinginan dan kemauan dari setiap individu pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Cijeungjing untuk membangun dan mempertahankan pelayanan yang berkualitas (Prima).

Program Paten merupakan langkah awal pelimpahan wewenang dari pemerintahan kabupaten kepada pemerintahan kecamatan. Penerapan program Paten merupakan upaya menuju perubahan sistem pelayanan publik agar semakin lebih cepat, terukur, jelas, dan tepat sasaran bagi masyarakat. Melalui program ini, fungsi dan peranan pemerintah kecamatan sebagai pusat pelayanan administrasi akan semakin optimal.

### **3. Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.**

Berikut penulis sajikan hasil penelitian berkaitan dengan inovasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

#### **1. Rehabilitasi Ruang Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bertambahnya loket pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Tata ruang pelayanan dibuat dengan nyaman mungkin, berada di bagian depan kantor kecamatan, adanya kursi tunggu yang layak pakai dan membuat nyaman bagi penggunanya. Disamping itu, adanya ruang untuk tempat merokok (smoking area) juga merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang meminta layanan. Dengan adanya area merokok tersebut, dapat menghindari ancaman bahaya asap rokok bagi kesehatan.

#### **2. Adanya jejaring sosial sebagai jalur penyampaian pelayanan.**

Layanan secara *online* dengan menggunakan jejaring sosial (misalnya *facebook*, *WhatsApp*, *BBM* dll), merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh para petugas layanan dalam upaya mempercepat dan mempermudah memberikan informasi kepada masyarakat. Akses informasi melalui jejaring social tersebut memudahkan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat tanpa harus bolak-balik ke kantor kecamatan terkait jenis layanan yang dibutuhkan.

## **V. Kesimpulan dan Saran**

### **I. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan lagi. Pelaksanaan pelayanan meliputi *Dimensi Reability* (Handal), *Responsiveness* (daya Tanggap), dan *Emphaty* (Kepedulian). *Tangibles* (Bukti Fisik) dan *Assurance* (Jaminan).

2. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan prima di kantor Kecamatan Cijeungjing yaitu adanya dukungan berupa Visi dan Misi dari Kantor Kecamatan Cijeungjing, serta adanya payung hukum berupa peraturan Bupati mengenai PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), penyusunan *job Description*, penugasan/pelimpahan wewenang, serta penyusunan standard *Operational Prosedure* (SOP), dukungan lain yang berasal dari setiap pegawai yaitu keinginan untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat
3. Terdapat beberapa Inovasi Pelayanan yang telah dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, misalnya adanya rehabilitasi ruang pelayanan dan pemanfaatan jejaring social untuk lebih memudahkan akses informasi kepada masyarakat.

## 2. Saran

1. Dalam pemberian pelayanan di kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis perlu terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah ada, serta perlu adanya peningkatan kualitas terutama pada dimensi *tangibles* (Bukti Fisik) dan *Assurance* (Jaminan).
2. Perlu adanya kesadaran dari tiap individu aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis untuk terus meningkatkan kualitas diri. Dengan cara lebih menguasai tugas Pokok dan Fungsi yang telah dipercayakan, serta penguasaan terhadap alat teknologi yang berfungsi untuk memperlancar proses kerja.
3. Berkaitan dengan inovasi pelayanan, seyogyanya agar dapat dikembangkan lagi, dan diharapkan dapat menciptakan inovasi-inovasi baru. Hal tersebut dimaksudkan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto. Agus, 2010, *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Gava Media. Yogyakarta
- Lukman, Sampara & Sutopo, 2001, *Pelayanan Prima (bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan (I)*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.
- Ndraha. Taliziduhu, 2003, *Kybernologi Ilmu Pemerintahan baru (I)*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Jakarta. Silalahi. Ulber, 2010, *Metode Penelitian Sosial*, Refika Aditama, Bandung
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik