

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN NUSAHERANG KABUPATEN KUNINGAN

Subhan  
Universitas Muhammadiyah Cirebon  
subhan@umc.ac.id

## Abstrak

Pelayanan Publik merupakan salah satu peran yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, oleh karenanya pemerintah harus terus berusaha meningkatkan kualitas layanannya dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Tehnik Analisa data digunakan adalah model interaktif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi dalam pelayanan publik yang meliputi : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* telah diterapkan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan sehingga masyarakat merasa puas dalam menerima layanan.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Publik, Adminstrasi Kependudukan

## Abstract

*Public service is one of the roles that must be carried out by the government, therefore the government must continue to strive to improve the quality of its services to provide satisfaction to the community. This study aims to analyze the quality of public services in the field of population administration in Nusaherang district, Kuningan district. This type of research is qualitative research. The data analysis technique used is an interactive model. The results showed that the dimensions in public services which include: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have been implemented in Nusaherang District, Kuningan Regency so that people feel satisfied in receiving services.*

**Keywords:** *Public Service Quality, Population Administration*

## PENDAHULUAN

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan

dengan pelayanan publik. Jika *non-pemerintah*, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi - organisasi kemasyarakatan yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Pemerintah dalam konteks pelayanan publik merupakan institusi penyedia layanan publik yang memiliki peranan penting. Walaupun memiliki peranan yang penting, hingga saat ini kualitas pelayanan publik yang dilakukan

oleh institusi pemerintahan masih merupakan salah satu hal yang masih banyak diperdebatkan. Pelayanan publik masih belum memenuhi harapan masyarakat terutama berkaitan dengan kepuasan masyarakat, padahal kepuasan ini masyarakat ini merupakan indikator utama ketika membicarakan pelayanan publik. Keluhan mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian maupun sikap petugas pelayanan merupakan hal yang masih sering dirasakan oleh masyarakat.

Dilihat dari "*political will*" pemerintah sesungguhnya terutama dilihat dari aspek regulasi sesungguhnya bisa dijadikan acuan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Regulasi dimaksud antara lain : Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan secara operasional Peraturan Menteri Penertiban Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 14 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Permenpan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

Kecamatan Nusaherang merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Kuningan yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi termasuk di dalamnya bidang administrasi kependudukan. Mengenai pelayanan administrasi ini di tingkat kecamatan secara khusus mengenai layanan mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan,

Adapun pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Nusaherang meliputi:

pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Surat Keterangan Domisili, Surat rekomendasi pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, pembuatan SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan Surat Keterangan Haji.

### **Kerangka Teori**

Pelayanan Publik menurut Lonsdale dalam Mulyadi (2015,189) adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Ratminto dan Winarsih (2012 : 18) pelayanan publik adalah segala kegiatan penyelenggara layanan *public* sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa/ atau pelayanan administrative yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik

Dalam rangka memenuhi harapan publik dalam pemberian pelayanan publik tentu saja aspek kualitas layanan merupakan kunci yang harus dilaksanakan. Kualitas pelayanan publik ini pada akhirnya dapat dirasakan oleh masyarakat manakala

masyarakat memperoleh kepuasan dari layanan publik.

Menurut Parasuraman dkk mengemukakan tentang SERVQUAL dalam pemberian pelayanan publik. Parasuraman dkk dalam Fandy Tjiptono, (2000: 70) mengemukakan ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif pendekatan kualitatif, dengan tujuannya adalah untuk menggali data mengenai fenomena kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan.

Informan penelitian utama dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan, sebagai penerima pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, sedangkan informan pendukung adalah petugas pelayanan umum.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang ada di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi antara pengguna layanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka terima.

### a) Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik).

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan

dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Mengenai kondisi gedung, tata ruang dan fasilitas pengguna layanan mengemukakan: “sistem tata ruang pelayanan umum di Kantor Kecamatan Nusaherang baik, fasilitasnya cukup lengkap berupa TV, AC, perpustakaan mini, ruang bermain anak walaupun belum dimanfaatkan secara maksimal”. Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh masyarakat yang lainnya : “fasilitas telah tersedia dengan lengkap namun ada beberapa yang belum memadai seperti ruang tunggu yang masih dirasa sempit, ruang bermain anak juga belum berfungsi dengan baik”

Aspek lain dari dimensi *tangible* adalah Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruang pelayanan. Mengenai hal penerima layanan menjelaskan : “ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Nusaherang bersih, rapih sehingga para pengguna layanan merasa nyaman dalam menunggu antrian pelayanan”

Aspek lainnya adalah menyangkut Jumlah petugas pelayanan dan pengaturan loket tempat pelayanan. Mengenai hal ini warga yang menerima layanan mengemukakan “jumlah petugas pelayanan cukup banyak dan tata pengaturan loket baik sehingga pengguna layanan dapat dilayani dengan baik”. Hal ini diperkuat oleh pernyataan yang dikemukakan oleh petugas pelayanan “jumlah petugas pelayanan dan tata pengaturan loket pelayanan sudah cukup memadai untuk memberikan pelayanan harian, akan tetapi apabila ada peristiwa – peristiwa penting

seperti pemilihan presiden, pemilihan anggota legislatif, pemilihan gubernur, pemilihan bupati, pemilihan kepala desa jumlah pengguna layanan administrasi kependudukan meningkat terutama bagi pengguna pelayanan pemula”

Berdasarkan hal tersebut di atas Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan sudah menerapkan Dimensi *Tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain keadaan fisik gedung Kantor Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan baik, sistem tata pengaturan ruang pelayanan umum baik, fasilitas ruang pelayanan cukup memadai, kebersihan dan kerapihan baik, para pengguna layanan dalam menunggu pelayanan merasa nyaman karena disediakan TV dan AC. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan tapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan. Jumlah petugas pelayanan cukup untuk kepentingan pelayanan harian, pengaturan loketnya baik, peralatan dan perlengkapan pelayanan cukup memadai dalam proses pemberian pelayanan.

Bukti langsung adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Bukti langsung akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek bukti langsung

ini juga merupakan salah satu Nusaherang yang mempengaruhi harapan pelanggan.

b) Dimensi yang kedua adalah Dimensi *Reliability* atau kehandalan.

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Kehandalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya. Pada penelitian ini Dimensi *Reliability* ditentukan oleh indikator – indikator kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan cepat dan mudah, sikap petugas dalam memberikan informasi mengenai pengurusan pelayanan tidak berbelit – belit, penerapan ketepatan jam kerja kantor dan jadwal pelayanan para petugas pelayanan, kesesuaian antara pelayanan yang disampaikan dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan sudah menerapkan Dimensi *Reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain petugas pelayanan telah mampu menyelesaikan layanan tepat waktu, petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan cepat dan mudah, sikap petugas pelayanan dalam memberikan informasi tidak berbelit – belit, petugas pelayanan memberikan

pelayanan sesuai dengan jadwal jam kerja kantor, petugas pelayanan telah mampu memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditentukan sehingga masyarakat selaku pengguna pelayanan merasa puas.

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kehandalan berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Kehandalan meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

c) Dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Dengan membiarkan para pengguna layanan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan publik. Secara singkat *Responsiveness* dapat diartikan sebagai kemauan para petugas pelayanan umum untuk membantu para pengguna layanan memenuhi kebutuhan pelayanan yang baik dan cepat.

Pada penelitian ini Dimensi *Responsiveness* ditentukan oleh indikator – indikator yaitu kemampuan para petugas pelayanan di Kantor Kecamatan untuk cepat tanggap terhadap setiap keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan, tindakan yang para petugas pelayanan laksanakan

di Kantor Kecamatan dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, kemampuan para petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang pengurusan layanan Administrasi Kependudukan.

Dalam hal kemampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna layanan, salah satu masyarakat pengguna layanan mengemukakan “para petugas pelayanan langsung menjawab pertanyaan - pertanyaan yang saya sampaikan”. Hal ini diperkuat oleh masyarakat pengguna layanan lainnya yang mengemukakan “para petugas pelayanan sudah merespon dengan baik setiap keluhan yang dikemukakan oleh kami sebagai masyarakat yang meminta layanan”.

Dari pernyataan tersebut di atas dapatlah dikemukakan bahwa Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan sudah menerapkan Dimensi *Responsiveness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain para petugas pelayanan telah berupaya semaksimal mungkin untuk merespon setiap keluhan – keluhan para pengguna layanan hadapi sampai masalah selesai, para petugas pelayanan telah melakukan tindakan - tindakan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menyelesaikan masalah yang pengguna layanan hadapi sesuai kemampuan dan kapasitas yang telah ditentukan dengan aturan – aturan yang ada, apabila masalah pengurusan

pelayanan itu sudah di luar kewenangannya, dan terkait dengan instansi lain, maka para petugas pelayanan mengarahkan untuk mencari informasi lebih lanjut ke instansi terkait, para petugas pelayanan dalam memberikan informasi tentang pengurusan pelayanan telah pengguna layanan nilai sudah jelas dan mudah dimengerti.

d) Dimensi yang ke – empat adalah Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu yang berupa pengetahuan, kesopan – santunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia pelayanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan – santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah – tamahan para petugas pelayanan dan kemampuan para petugas pelayanan untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pada penelitian ini, Dimensi *Assurance* ditentukan oleh indikator – indikator sebagai berikut kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan, mekanisme jalur pengaduan, jika pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan Administrasi Kependudukan, kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan secara menyeluruh dan tuntas, jaminan keamanan dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan sudah menerapkan Dimensi *Assurance* beserta indikatornya.

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, dalam dimensi ini antara lain petugas pelayanan telah memberikan jaminan bahwa tidak ada pungutan biaya pelayanan bagi para pengguna layanan kecuali bagi para pengguna layanan yang terlambat dalam mengurus administrasi Kependudukan. Sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kuningan, petugas pelayanan memberikan penjelasan tentang mekanisme jalur pengaduan bagi pengguna layanan, yang mengalami masalah dalam pengurusan Administrasi Kependudukan. Petugas pelayanan telah mampu memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas sesuai dengan kebutuhan masing – masing pengguna layanan, sehingga para pengguna layanan merasa kebutuhannya terpenuhi yang akhirnya merasa puas.

Jaminan yang diberikan para petugas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, adalah sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas pelayanan. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan terhadap petugas layanan.

Jaminan (*Assurance*) adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para

pelanggannya. Jaminan ini 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 – ragan.

- e) Dimensi yang kelima yaitu Dimensi *Emphaty* (empati).

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan, dimana layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, dan memiliki kemampuan mendengarkan yang baik serta memiliki waktu pengoperasian pelayanan yang nyaman bagi pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pada penelitian ini, Dimensi Empati ditentukan oleh indikator – indikator perhatian petugas pelayanan secara khusus kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, mendengarkan dengan seksama keluhan - keluhan masyarakat dan kemudahan penyampaian keluhan.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan sudah menerapkan Dimensi Empati beserta indikatornya. Penilaian

kualitas publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam dimensi ini bahwa petugas pelayanan telah mampu memberikan perhatian secara khusus sesuai dengan kebutuhan masing – masing pengguna layanan, petugas pelayanan juga dinyatakan oleh para pengguna layanan telah mendengarkan secara seksama setiap keluhan pengguna layanan, selain itu petugas pelayanan juga telah mempermudah para pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan – keluhan yang para pengguna layanan rasakan.

Empati (*Emphaty*) adalah 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.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Simpulan

Berdasarkan pemaparan dalam Bab pembahasan dapatlah disimpulkan kondisi kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan berdasarkan lima dimensi.

a) Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) ini sudah diterapkan, dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan bukti pengguna layanan dapat dilayani sesuai dengan kebutuhannya dan merasa nyaman dalam menerima layanan.

b) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) sudah diterapkan, dan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) para petugas pelayanan Kantor Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan ini sudah diterima oleh masyarakat, dengan bukti selama masa penelitian tidak ada anggota masyarakat yang tidak terpenuhi kebutuhannya dalam kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan

c) Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) sudah diterapkan, dengan bukti tidak ada anggota masyarakat selaku pengguna layanan yang mengajukan keluhan atas respon – respon negatif dari para petugas pelayanan sehingga terganggu proses layanannya.

d) Dimensi *Assurance* (Jaminan) Dimensi *Assurance* (Jaminan) ini, sudah diterapkan oleh para petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti tidak adanya keluhan – keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan yang terkait dengan indikator – indikator dalam Dimensi *Assurance*.

e) Dimensi *Emphaty* (Empati) Dimensi *Emphaty* (Empati) ini sudah diterapkan oleh para petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan pada umumnya dan para petugas pelayanan publik pada khususnya sudah sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terbukti bahwa selama penelitian para pengguna layanan yang datang untuk mengurus kebutuhan pelayanan dari para petugas layanan terlihat bisa berkomunikasi nyaman, mampu kerja

sama yang baik dari sejak datang sampai pulang setelah terselesaikan semua kebutuhannya, berarti dimensi pelayanan ini sudah terbukti dengan indikator – indikator dalam Dimensi *Emphaty* (Empati)

## 2. Saran

Walaupun secara umum dimensi-dimensi dalam pelayanan publik sudah direapkan tetapi ada dua hal yang perlu ditingkatkan, yaitu :

- a) Ruang bermain anak di Kantor Kecamatan Nusaherang belum memadai sehingga disarankan untuk di tata lebih baik dan perlu diperluas serta dilengkapi fasilitas alat bermain untuk anak – anak para pengguna layanan yang membutuhkan sehingga para pengguna layanan walaupun harus mengantri dalam menunggu pelayanan tetap merasa nyaman dan tenang karena ada fasilitas untuk anak bermain.
- b) Dalam kondisi tertentu ruangan pelayanan umum dianggap kurang luas disarankan akan lebih baik apabila kedepannya khusus untuk ruang pelayanan umum diperluas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyabsyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Mulyadi, Deddy. (2018). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Moleong.,J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*,. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Nurmah, Semil, (2018), *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, Jakarta, Prenada Media Group.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Menteri Penertiban Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 14 tentang Survey Kepuasan Masyarakat Ratminto dan Winarsih. (2012).

Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta. Penerbit Pustaka Pelajar.

Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung Alfabeta.

Undang–undang Pelayanan Publik Nomor. 25 Tahun 2009, 2014, Fokusindo Mandiri