KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN KOTA SELATANKOTA GORONTALO

JURNAL

MARLENI BAKARI
NIM. D02416181

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2 0 2 0

KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN KOTA SELATANKOTA GORONTALO

Marleni Bakari[1], Srihandayani Suprapto[2], Apris Ara Tilome[3]
[1]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
[2,3]Program Studi Administrasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Gorontalo,Indonesia
Email: marlenibakar@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to obtain a description of the performance of public services at the District Office of Kota Selatan Kota Gorontalo. The research method used is a qualitative type with a descriptive approach. The technique of collecting data was carried out through interviews, with a number of informants and observation and recording of secondary data related to research problems. The results of the study found that public services are still very minimal and have not provided satisfaction to the community for services as standard public services. Physically (Tangible) and the facilities and infrastructure in the sub-district office have not met the standard of public services in serving the interests of the life of the community. The officers (employees) in the sub-district are not yet disciplined in carrying out their duties according to the office's work time and days. On (Realibility), people assess in terms of discipline the time has not been maximal. In addition, the appearance and communication of sub-district employees with the community have not provided satisfaction, even less empathy in serving the community.
Keywords: work, service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran tentangKinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo.Metode Penelitian menggunakan Jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dengan sejumlah informan dan observasi serta pencatatan data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan publik masih sangat minimal dan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk pelayanan sebagaimana standar pelayanan public. Secara fisik *(Tangible)* maupun fasiltas saran prasarana di kantor kecamatan belum memenuhi standar pelayanan public dalam melayani kepentingan hajat hidup masyarakat.Para petugas (Pegawai) di kecamatan belum disiplin dalam melaksanakan tugasnya sesuai tepat waktu dan hari kerja kantor. Pada (*Realibility)*,masyarakat menilai dalam segi disiplin waktu belum maksimal. Selain itu pula penampilan dan komunikasi pegawai kecamatan dengan masyarakat belum memberikan kepuasan bahkan kurang *empathy* dalam melayani masyarakat.
Kata Kunci: Kenerja, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan 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, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-undang pelayanan publik (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dialakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelolah sumberdaya yang lain.

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah.

Dalam mengahadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governence*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesiyang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payunghukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negaraberkembang pada masa lalu.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasinegara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaansumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi,pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika sepertiakuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semuapenerima pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayana pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayananterjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai

implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayana masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti: a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di Kecamatan sebagai perwakilan pemerintahan Daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang di berikan kepada masyrakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Kinerja Pelayanan Publik pada masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kinerja aparat pelayanan.

Dari pengamatan survei awal, Khususnya di Pemerintah Kecamatan Kota Selatan belum sepenuhnya melayani masyarakat sesuai dengan harapan yang dininkan public. Pemerintah Kecamatan Kota Selatan dituntut untuk mewujudkan disiplin dalam pelayanan public dalam upaya peningkatan efektifitas dan kinerja pelayanan Publik. Masalah nyata proses pelayanan publik terutama kualitas pengurusan administrasi dirasakan masih belum terlayani dengan baik secara efektif, sarana prasarana belum memadai serta kurang disiplin dalam segi waktu masuk dan jam keluar kantor.

Eksistensi kualitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kinerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Publik diKantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah Kecamatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah kecamatan adalah kemampuan sumber daya manusia yang melaksanakan kegiatan secara kualitas kinerja dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan pelayanan yang kurang berkualitas serta kedisiplinan pegawai yang kurang disiplin dalam hal waktu jam kantor. Selain pelayanan yang kurang berkualitas juga diakibatkan fasilitas dan sarana prasarana pendukung lainnya dalam pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Melalui

pendekatan ini diharapkan peneliti mampu menghasilkan data yang bersifat deskriptif untuk mengungkapkan proses terjadinya di lapangan. Tipe penelitian yang digunakan peneliti yakni kualitatif dengan penjabaran Deskriptif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran memahami dan menjelaskan Kinerja Pelayan Publik di Kantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo.

Metodologi Kualitatif sebagai prosedur penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tulisan maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati. Di mana data yang terkumpul merupakan hasil langsung dari lapangan yang diperoleh melalui pengumpulan data primer seperti obsevasi, wawancara, studi pustaka dan pengumpulan data sekunder seperti data pendukung yang diperoleh dari arsip/dokumen yang sudah ada atau literatur tulisan yang sangat berkaitan erat dengan judul penelitian.

Untuk dapat memahami makna dan menafsirkan fenomena dan simbol-simbol interaksi di lokasi penelitian dibutuhkan keterlibatan dan penghayatan peneliti terhadap subjek penelitian di lapangan. Peneliti menafsirkan makna yang terkandung di dalamnya. Hal ini menjadi alasan lain kenapa peneliti harus menjadi instrument kunci penelitian.

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Kantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo, karena selain banyak masalah tentang kinerja pelayanan Publik, peneliti juga bekerja di tempat ini dan sekaligus untuk memudahkan komunikasi dengan informan.Penelitian akan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan (Mei - Juni 2020) setelah ujian proposal dan perbaikan.Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi
   Observasi adalah mengamati dan mendengar dalam rangka memahami, mencari jawaban, mencari bukti terhadap fenomena sosial keagamaan (perilaku, kejadian-kejadian, keadaan, benda, dan simbol-simbol tertentu selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang diobservasi, dengan mencatat, merekam, memotret fenomena tersebut guna penemuan data analisis).Metode observasi ini digunakan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pelayan Publik di Kantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo.
2. Wawancara
   Metode wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, sumber informasi atau interview menjawab pertanyaan, memberi penjelasan dan kadang-kadang juga membalas pertanyaan.

Kegiatan wawancara dilakukan kepada Pegawai Kantor Kecamatan

Kota Selatan Kota Gorontalo diantaranya:

1. Sekretaris Kecamatan (Plh) Camat
2. Pegawai Kecamatan 4 (empat) orang
3. Perwakilan 3 orang dari 3 kelurahan
4. Masyarakat 2 (dua) orang yang mewakili dari kecamatan setempat.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti melakukan beberapa tahapan yaitu:Pengumpulan data tidak boleh dilakukan secara sembarangan. Tujuan dari langkah pengumpulan data dan teknik pengumpulan data ini adalah demi mendapatkan data yang valid, sehingga hasil dan kesimpulan penelitian pun tidak akan diragukan kebenarannya. Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskripsi tentang Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk menggali dan mengungkapkan serta mendeskripsikannya. Hasil Penelitian berupa data-data yang diperoleh melalui wawancara, dokementasi dan informasi.

Dari 5 (lima) indikator teori yaitu a.*Responsiveness, b. Assurance, c. Tangible, d. Empathy), e. Realibility;* ditemukan bahwa Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. belum cukup baik.Hal ini dapat di temui pada hasil wawancara bersama informan menyampaikan bahwa secara umum sudah baik, tetapi dari pelayanan belum cukup maksimal, sarana-prasarana belum memberikan kenyamanan pada masyarakat, serta sering terlambatnya pegawai kecamatan datang pada tepat waktu.

Selain itu, dari hasil wawancara beberapa masyarakat dan lurah pelayanannya masih kurang emphaty dalam melayani masyarakat. Kurang menanmpakan komunikasi dan penampilan. Untuk melihat penjelasan secara ilmiah tentang Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. dapat di kaji melalui teori Parasuraman (2010) yaitu a.*Responsiveness, b. Assurance, c. Tangible, d. Empathy), e. Realibility*

a. Responsiveness *(responsivitas)*

Responsiveness adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat harus di barengi dengan informasi yang jelas, bukan hanya pada pelayanan penyelesaian administrasi saja, tetapi ada pesan yang harus disampaikan kepada

masyarakat.agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan di kantor kecamatan dan ini membutuhkan kemampuan pegawai dalam pengetahuan Untuk memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk petugas kecamatan agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif dari masyarakat.

Masyarakat ini membutuhkan kualitas pelayanan dari dari petugas kecamatan, baik dari ke disiplinannya maupun keaktipannya dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat. Petugas kecamatan dituntu untuk memahami kondisi kehidupan masyarakat dalam segala hal yang menyangkut kepentingan masyarakat secara umum.

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti.

Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, pelayanan baik kepada masyarakat, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai kegiatan dalam pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

b. Jaminan dan kepastian *(Assurance).*

Asurance adalah bagian dari peningkatan kualitas pelayanan baik dari, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Kemampuan pegawai di kecamatan ini masih sangat kurang, sebab ketika kami mengurus administrasi di kecamatan dalam hal memberikan informasi itu sepertinya kurang memahami persoalan yang terjadi di masyarakat.

Dengan pengetahuan yang kurang serta kemampuan apparat kecamatan dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan kepada masyarakat memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

Masyarakat sangat membutuhkan perlakuan pegawai kecamatan dalam pelayanan. Kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat harus berkualitas, kadang masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanannya. Jika pegawai tidak mampu, apalagi tidak menggambarkan kesopanan dalam melayani masyarakat, maka pelayanan tersebut kurang berkualitas serta tidak mendapatkan kepastian dalam pelayanan.

Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala

bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

c. Bukti fisik *(Tangible)*

Kemampuan suatu lembaga dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal dibutuhkan penampilan dan kempampuan serta sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalakan dalam lingkungan sekitarnya yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.Keadaan fisik kantor kecamatan ini perlu di perbaiki guna memberikan kenyamanan pada pelayanan masyarakat agar lebih ditingkatkan kualitasnnya. Penyediaan tempat duduk terbatas dan ruangannya tidak mendukung.

Kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Masyarakat sangat menginginkan kualitas pelayanan yang terbaik. Hanya saja keadaan Kantor kecamatan ini masih minim fasilitasnya, sehingga kenyamanan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal.

Memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan.Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan

adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

d. Perhatian *(Empathy)*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Yang dimaksud dalam *empathy* adalah individu yang berhubungan dengan kemampuan pengetahuan yang mampu melayani masyarakat, mengoperasikan teknologi serta berkomunikasi yang baik kepada masyarakat. Masyarakat akan akan merasa nyaman kalau apparat kecamatan berpendidikian.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Petugas dituntut harus berpengetahuan untuk memahami keadaan masyarakat ketika datang untuk mengurus sesuatu dan musti berempathi kepada masyarakat agar masyarakat tersebut merasakan pelayanan yang berkualitas. *Empathi* dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

e. Keandalan *(Realibility)*

Kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.Kualitas 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.

Sebagai pegawai kecamatan musti dituntut tepat waktu untuk melayani masyarakat agar pelayanannya lebih berkualitas dan memberikan kenyamanan pada masyarakat ketika datang mengurus sesuatu di ke kecamatan.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat

Kualitas pelayanan di kecamatan tergantung pada petugasnya dalam melayani kebutuhan masyarakat.Serta mampu berkomunikasi dengan baik, penampilannya menarik dan datang dengan tepat waktu dan pulang sesuai jam kantor.

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat,tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya

PENUTUP

Simpulan.

Berdasarkan focus masalah, uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah di ulas dalam bab sebelumnya yang di kemukakan bahwa Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa masih sangat minimal dan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk pelayanan sebagaimana standar pelayanan public. Secara fisik *(Tangible)* maupun fasiltas saran prasarana di kantor kecamatan belum memenuhi standar pelayanan public dalam melayani kepentingan hajat hidup masyarakat.Para petugas (Pegawai) di kecamatan belum disiplin dalam melaksanakan tugasnya sesuai tepat waktu dan hari kerja kantor. Pada (*Realibility)*,masyarakat menilai dalam segi disiplin waktu belum maksimal. Selain itu pula penampilan dan komunikasi pegawai kecamatan dengan masyarakat belum memberikan kepuasan bahkan kurang *empathy* dalam melayani masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo pada indikator

Tangible, realibility,dan empathy belum cukup baik.

Saran

a. Diharapkan kepada pemerintah kecamatan khsusunya para pagawai yang melayani masyarakat harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menjadi tuntutan di masyarakat ketika datang ke kantor kecamatan.
b. Mengharapkan kepada pemerintah kecamatan memenuhi fasilitas baik fisik maupun sarana dan prasarana sesuai standart pelayanan public, agar masyarakat dapat dilayani secara maksimal dan berkualitas.
c. Diharapkan kepada pemerintah kecamatan agar bisa mendisiplinkan pegawainya pada waktu masuk dan jam pulang kantor, agar masyarakat dapat terlayani sesuai kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Arisutha, Damartaji. 2005*. Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta: Gramedia Pustaka.*

A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985*. "Problems and Strategies in Services Marketing". Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).*

Bastian, Indra. 2006.Akuntansi Sektor Publik: *Suatu Pengantar.Jakarta: Erlangga*
Bernardin, dan Russel.1999.

Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Margaretha. 2004*. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta; Mandar Maju.

Marthul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Puspitosari, Hesti. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik.* Malang: Setara.

Ratminto dan Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta; Bumi Aksara.

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Ad ministrasi dilengkapi dengan Metode R&D. Cetakan ke 17.* Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta; Salemba Empat.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah