

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT JATINEGARA JAKARTA TIMUR

SubhanAlba/albajakarta@gmail.com.subantoro/subantoro.gambiro@gmail.com.
Ampuni Lase/ampunilase13@gmail.com.

Abstract

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan standar Operasional mekanisme (SOP) serta Kualitas Pelayanan Publik di kantor Camat Jatinegara Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. akibat penelitian memberikan bahwa baku pelayanan pada tempat kerja Camat Jatinegara sudah dilaksanakan sinkron dengan prosedur yang berlaku. namun, banyak warga yg tidak tahu standar pelayanan yang ada pada kantor tadi karena baku pelayanan tersebut tidak terpasang di kantor Camat Jatinegara. Kualitas pelayanan publik pada tempat kerja Camat Jatinegara Jakarta Timur dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu tentang kurang ramah pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. Hal ini mengakibatkan warga merasa kurang nyaman dalam mengurus keperluannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, SOP, Kantor Camat, Jatinegara, Jakarta Timur

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman utama dalam memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan efisien, konsisten, dan transparan. Kantor Camat Jatinegara, sebagai unit layanan pemerintah di tingkat kecamatan, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan SOP dan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Jatinegara Jakarta Timur dengan melihat kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaannya.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan

memiliki tiga makna: cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan imbalan, dan kemudahan terkait jual beli barang atau jasa. Dalam konteks akademik, pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas tidak berwujud yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain tanpa menghasilkan kepemilikan fisik, sebagaimana dijelaskan oleh Cowell (1988). Lovelock (2011) menekankan bahwa pelayanan bersifat sementara, dirasakan atau dialami oleh penerima layanan.*

Standar pelayanan publik diatur oleh pemerintah melalui regulasi seperti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik melibatkan kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk layanan administratif seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, dan surat keterangan. Kualitas pelayanan publik merupakan tujuan utama reformasi birokrasi, yang mengutamakan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat (LAN, 2004). Dalam pelayanan publik, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memainkan peran penting dalam memastikan pelayanan yang konsisten dan efisien. SOP bertujuan menciptakan panduan kerja agar efisien demi menciptakan tata pengelolaan yang rapi (Sailendra, 2015). SOP juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengatur persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, serta produk pelayanan.

Namun, sebelum era reformasi, birokrasi pemerintahan cenderung dominan, membatasi keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik (Kurniawan, 2005). Pengamatan di Kantor Camat Jatinegara, Jakarta Timur, menunjukkan adanya kendala dalam kualitas pelayanan, seperti kinerja birokrasi yang kurang maksimal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan SOP dalam pelayanan publik di Kantor Camat Jatinegara, Jakarta Timur, dan mengevaluasi kualitas pelayanannya. Fokus penelitian mencakup aspek keterjangkauan, kecepatan, ketepatan waktu, kepuasan pengguna layanan, transparansi, akuntabilitas, kompetensi, dan profesionalisme aparatur pemerintah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, serta memberikan masukan kepada pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat, dengan tujuan untuk

memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan model SERVQUAL, yaitu: tangibles (bukti fisik yang tampak), reliability (keandalan dalam memberikan layanan yang konsisten), responsiveness (ketepatan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan), assurance (kepercayaan dan keyakinan yang diberikan kepada pelanggan), dan empathy (perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan). Kelima dimensi ini berfungsi untuk menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dapat memenuhi harapan masyarakat.

Selain dimensi kualitas pelayanan, prosedur dan acuan kerja yang terstruktur juga sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan publik. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang digunakan untuk menjalankan kegiatan pelayanan agar sesuai dengan standar yang diatur. Peraturan No. 25 Tahun 2009 layanan umum, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun SOP adalah dasar acuan pada memberikan layanan yang sesuai dengan hak dan kebutuhan masyarakat. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat terlaksana dengan efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat dinilai berdasarkan penerapan dimensi SERVQUAL serta kesesuaian pelaksanaan dengan SOP yang telah ditetapkan. Kedua hal ini saling mendukung dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

Metodelogi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alami dengan peneliti sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), dan analisis data bersifat induktif. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2017:8). Penelitian ini bertujuan untuk mengamati secara mendalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Jatinegara, Jakarta Timur, dalam periode tertentu.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menjadi kunci dalam menangkap fenomena yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Jatinegara, Jakarta Timur, karena lokasi ini dianggap representatif untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan relevansi dan keterlibatan mereka dalam pelayanan publik di Kecamatan Jatinegara. Informan meliputi:

1. Melda Yanti, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
2. Tri Wibowo, Plt. Kepala Seksi Pemerintahan.
3. Rendi, pengguna layanan surat keterangan ahli waris.
4. April, pengguna layanan publik.
5. Muliadi, pengguna layanan surat keterangan.
6. Bapak Mikhael, pengguna layanan lainnya.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan adalah data kualitatif berupa informasi deskriptif yang tidak memerlukan analisis statistik. Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

1. Data primer: Data yang diperoleh langsung dari wawancara dan observasi terhadap informan.
2. Data sekunder: Data pendukung yang diperoleh dari dokumen, laporan, dan literatur terkait.
- 3.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data:

1. Observasi: Mengamati langsung proses pelayanan publik di Kantor Camat Jatinegara.
2. Wawancara: Menggali informasi mendalam dari para informan terkait kualitas pelayanan publik.

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang memaparkan data sesuai fakta lapangan untuk menarik kesimpulan yang relevan. Tahapan analisis data mencakup:

1. Pencatatan Data: Pencatatan awal selama wawancara, observasi, dan studi dokumentasi menggunakan kata kunci.
 - a. Memperluas catatan lapangan dengan deskripsi dan refleksi peneliti.
 - b. Melakukan perbaikan data selama observasi dan wawancara.
2. Reduksi Data Menyusun data secara rapi, terinci, dan sistematis untuk memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Jatinegara.
3. Display Data: Menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik, atau matriks untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan terstruktur.
4. Verifikasi Data Mencari pola, tema, dan hubungan dalam data untuk mengidentifikasi kesimpulan yang valid.

Metode penelitian ini agar menjawab menyeluruh tentang bagaimana layanan masyarakat di Kecamatan Jatinegara, Jakarta Timur, sehingga dapat menjadi acuan bagi peningkatan pelayanan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penerapan layanan di kecamatan Jatinegara telah diatur oleh ketentuan yang telah ditetapkan. Namun, terdapat kendala dalam penyebaran informasi terkait SOP kepada masyarakat. Sebagian besar responden mengaku tidak mengetahui standar pelayanan karena dokumen SOP tidak terlihat jelas atau tidak dipasang di area publik.

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Jatinegara Jakarta Timur

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Kepuasan masyarakat atas pelayanan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan yang telah diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat pertama yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor utama yang dapat memengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan

(*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Apabila jasa yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan jasa yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa yang bersangkutan di persiapkan baik atau tidak baik. Sebaliknya jika yang dirasakan lebih jelek di bandingkan dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa di persiapkan negatif atau tidak baik. Implementasinya, penilaian kinerja jasa bergantung terhadap kemampuan penyediaan jasa untuk memfasilitasi keinginan pengguna.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor camat jatinegara Jakarta timur saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Ziithaml, Parasuraman dan Berry yaitu sebagai berikut:

Dimensi tangible (ketampakan fisik)

Untuk mengukur dimensi *tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di kantor camat jatinegara dapat di ukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Penampilan pegawai dalam pelayanan.

Penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, karena dengan petugas berpenampilan sopan akan membuat pengguna layanan tertarik dengan layanannya. Penampilan petugas di kantor Camat Jatinegara Jakarta timur sudah berpenampilan rapi. Hasil observasi menunjukkan bahwa terlihat petugas pelayanan yang menggunakan baju sesuai seragam, sehingga penampilan petugas sudah rapi. Penampilan yang baik oleh petugas sangat mempengaruhi oleh proses pelayanan suatu Lembaga dalam memberikan kesan yang baik kepada pengguna layanan, karena kesan perta yang dirasa pengguna layanan tidak menarik maka pengguna layanan akan tidak tertarik dengan kualitas petugas pelayanan tersebut. Petugas pengguna layanan harus tampil semaksimal mungkin dalam melayani pengguna layanan, agar pengguna layanan menjadi puas dengan petugas lainnya. Sehingga dengan penampilan yang maksimal, layanan akan berjalan lancar dan pengguna layanan akan merasakan nyaman oleh petugas pelayanan tersebut.

2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan di kantor kecamatan Jatinegara sudah tersedia ruang tunggu, dan terdapat beberapa kursi tunggu, ruangan AC, dan tempat parkir yang aman. Penyedia harus memperhatikan kenyamanan tempat untuk pengguna layanan. Apabila tempat pelayanan yang tersedia dengan baik maka pengguna layanan akan merasa nyaman.

3. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan sangat penting untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama di bagian pelayanan guna untuk menunjukkan kinerja, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Kedisiplinan mencakup berbagai aspek, mulai dari ketepatan waktu, sikap profesional, hingga ketaatan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan Muliadi sebagai salah satu pengguna layanan kependudukan di kantor Camat Jatinegara mengatakan bahwa: “sepengetahuan saya pegawai kecamatan Jatinegara sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai pelayan tetap melayani sampai urusan saya selesai. Kecuali pada saat syolat jumat semua kegiatan pelayanan di istirahatkan.”

Temuan dari wawancara kepada beberapa masyarakat mengatakan petugas kecamatan Kota Administrasi sudah teratur dan efektif untuk melayani warga yang datang

Dimensi Reliability

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan. Dimensi reliability juga mempunyai kemampuan penyedia layanan secara tepat waktu dan konsisten. Reliability atau kehandalan mempunyai arti mengerjakan dengan benar sesuai dengan standar pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan pelayanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Untuk mengukur dimensi reliability atau kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di kantor Camat Jatinegara Jakarta timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian dalam proses pelayanan sangat penting bagi petugas pelayanan. Apabila petugas pelayanan tidak cermat dan teliti maka akan menimbulkan masalah maupun menimbulkan pekerjaan baru, contohnya kesalahan

dalam mengetikan nama di KTP maka pengguna layanan akan protes dan meminta petugas untuk mengganti KTP tersebut, sehingga pekerjaan yang lain tidak selesai tepat waktu. Dengan ketidak cermatan petugas tersebut akan memberikan dampak yang buruk terhadap citra pelayanannya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Muliadi sebagai pengguna layanan bahwa: ” pegawai di kantor camat Jatinegara sejauh dalam pengurusan segala berkas saya, cermat dan teliti dan mampu menjelaskan apa yang menjadi kendala saya dalam layanan.” Untuk kecamatan jatinegara Jakarta timur sudah mempunyai standar operasional yang jelas meliputi proses pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan, karena untuk saat ini kecamatan Jatinegara menggunakan standar pelayanan sesuai dengan peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara reformasi birokrasi nomor 65 tahun 2018 tentang standar operasional prosedur (SOP) administrasi pemerintah memberikan panduan penting untuk penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi SOP dalam lingkungan administrasi pemerintahan Indonesia.

Pernyataan yang sama juga di perkuat Tri Wibowo Plt. Kepala seksi pemerintahan, beliau mengatakan: “standar operasional prosedur (SOP) kita sudah ada dan telah diterapkan.”

Dimensi Responsif (tanggapan)

Dimensi responsif (tanggapan) merupakan sikap petugas yang tanggap dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Untuk mengukur dimensi responsif dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di kantor Camat Jatinegara Jakarta timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa di hargai oleh pegawai layanan Ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik dikecamatan Jatinegara.

Sesuai yang akan terjadi observasi mirip yg dikatakan Siti selaku pengguna layanan bahwa: “pegawai disini telah respon. akan tetapi terdapat satu pegawai yg saya lihat terlihat cuek. Entah itu sudah bawaan asal lahir atau perilaku dingin pegawai. aku tidak

terlalu memperhatikan, yang jelas yg melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.”Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dian bahwa: “setahu saya pegawai disini sudah melakukan respon dan tanggap sehingga terkesan bagi pengguna layanan.” Sebagai petugas layanan yang profesional dalam melakukan pekerjaan, harus memiliki sikap respon yang baik terhadap pengguna layanan. Masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai layanan sudah bagus. Pengguna layanan akan senang jika pegawai di kantor camat jatinegara tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang positif bagi pengguna layanan.

1. Pelayanan efektif dan efisien.

pelayanan harus dengan proses yang cepat, tepat dan cermat. layanan efisien adalah suatu yang harus diterapkan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Sebagai pengguna layanan akan merasa senang jika petugas layanan merespon keperluan pengguna layanan secara cepat, tepat dan cermat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada bapak Mikhael menunjukkan bahwa: ”Dalam proses pelayanan, pegawai melakukan dengan cepat. Hal ini terlihat jika ada pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya seperti legalisir, pengembalian KTP, KK dan lain-lain pegawai dalam melakukan proses pelayanan sudah tepat.”

Di pertegas oleh Muliadi , beliau mengatakan bahwa: “Untuk kecermatan pegawai pelayanan sudah melakukan dengan baik. Setiap pengguna layanan petugas langsung mengecek syarat-syarat yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya. Berdasarkan hasil wawancara pelayanan efektif apabila tenaga kerja mencukupi, apabila pegawai tidak lengkap maka pelayanan tersendat.

Dimensi Assurance (jaminan)

Assurance agunan adalah upaya perlindungan yang disajiakn buat warga bagi warganya terhadap risiko yang bila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan pada struktur kehidupan yg normal. sehingga warga pengguna layanan dapat menggunakan simpel mengurus keperluannya.

Untuk menentukan dimensi jaminan dalam untuk mengetahui mutu layanan kecamatan Jatinegara Jakarta bisa diketahui dengan cara:

1. Pegawai dikantor Camat Jatinegara Jakarta timur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat

waktu. Seperti yang dikatakan Rendi bahwa: “ waktu itu warga mengurus hal waris, tetapi belum bisa kelar sekarang jadi diberikan jadwal untuk datang dilain hari.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut yang dilakukan oleh peneliti menerangkan bahwa dalam mengurus surat keterangan waris tidak dapat selesai pada hari itu juga, dan diberikan jaminan sehari.

Sama juga dengan penjelasan Melda Yanti kepala SUB bagian umum dan kepegawaian bahwa: “ bicara tentang waktu kami memberikan jaminan tepat waktu dalam meberikan pelayanan. Tapi tergantung jenis pelayanannya juga.”

Dari hasil observasi peneliti mengetahui bahwa pegawai di kantor Camat Jatinegara Jakarta timur memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan, akan tetapi tergantung dengan jenis pelayanan. Apabila bisa diselesaikan dalam beberapa menit maka pengguna layanan tidak harus menunggu lama dan tidak perlu datang lagi di esok hari, tetapi apabila ada yang tidak bisa diselesaikan akan diberikan jaminan waktu sehari dan harus datang lagi besok.

2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

biaya dalam pelayanan pada penyedia layanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya. Hal ini sependapat yang di ungkapkan oleh April bahwa: “pelayanan di kantor Camat Jatinegara Jakarta timut tidak memungut biaya atau gratis.”

Di pertegas oleh Siti sebagai pengguna layanan publik bahwa: “sejauh ini kantor camat Jatinegara dalam pelayanan tidak memungut biaya atau gratis.” Hasil pemaparan kabag umum juga mengatakan pelayanan di kecamatan Jatinegara Jakarta timur “gratis”. Untuk itu tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan tidak memungut biaya akan menambah kepercayaan publik.

Dimensi Emphaty (empati)

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk mengukur dimensi emphaty dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di kantor Camat Jatinegara Jakarta timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1.Memprioritskan pengguna layanan.

Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan dikecamatan harus prioritas utama tanpa membeda-bedakan dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Kepala SUB bagian umum dan kepegawaian Melda Yanti mengatakan bahwa: “saya rasa tergantung kepentingannya. Jika memang ada telfon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telfon karena sedang melayani. Tapi jika memang telponannya sangat penting, pegawai harus meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu.”

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa pegawai layanan sudah mendahulukan keperluan masyarakat. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, karena pengguna layanan menjadi salah satu prioritas bagi petugas pelayanan. Jika pengguna layanan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas maka kualitas pelayanan publik akan mempunyai citra yang buruk dalam proses pelayanan.

2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Namun Ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa petugas layanan yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna.

Siti mengatakan bahwa: “Saya merasa pegawai di sini belum sepenuhnya ramah. Ada kalanya saya dilayani dengan baik, namun tidak jarang saya melihat beberapa pegawai yang tampak kurang antusias dan bahkan sibuk mengobrol dengan sesama pegawai saat seharusnya melayani pelanggan. Ini membuat saya merasa kurang dihargai sebagai pengguna layanan.” Muliadi juga memberikan jawaban bahwa: “Pegawai di sini sebenarnya ramah, tetapi mungkin sedang ada sesuatu sehingga mereka hanya menanyakan keperluan saya tanpa menyapa terlebih dahulu. Ini membuat interaksi terasa kurang hangat dan kurang personal.”

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa meskipun banyak pegawai yang telah menunjukkan sikap ramah, masih ada beberapa yang perlu meningkatkan profesionalisme mereka dalam melayani pengguna. Untuk mencapai standar pelayanan yang optimal, diperlukan upaya yang lebih dalam pelatihan dan pengawasan agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan yang ramah dan sopan santun secara konsisten. Hal ini penting karena keramahan dalam pelayanan

tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat citra positif kecamatan Jatinegara kota administrasi.

3. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum kepada pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan terpenuhi. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kantor Camat Jatinegara Jakarta Timur sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Mikhael: "Pegawai di sini menghargai dan terlebih dahulu menanyakan keperluan saya, membantu kegiatan saya dalam hal pelayanan, dan menghargai saya dalam berbicara."

Hal ini menunjukkan bahwa sikap menghargai yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Camat Jatinegara Jakarta Timur berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pengguna layanan. Dengan menyapa dan tersenyum, pegawai menunjukkan perhatian dan kesediaan untuk membantu. Memberikan penjelasan yang jelas mengenai keperluan pelanggan juga memastikan bahwa mereka merasa dihargai dan dipahami. Usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan menunjukkan komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Camat Jatinegara Jakarta Timur telah menerapkan sistem yang baik serta penuh penghargaan untuk setiap warga. Hal ini menciptakan pengalaman yang positif dan rasa dihargai di kalangan pengguna layanan. Dengan demikian, integrasi antara pelayanan yang ramah dan sikap menghargai ini menjadi kunci keberhasilan Kantor Camat Jatinegara Jakarta Timur dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, sekaligus menjadi model pelayanan publik yang ideal.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneliti dan pembahasan yang diuraikan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Jatinegara Jakarta Timur dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Kantor Camat Jatinegara Jakarta Timur sangat penting untuk memastikan pelayanan publik yang efisien dan sesuai harapan masyarakat. SOP berperan sebagai pedoman bagi petugas dalam memberikan layanan, memastikan tindakan yang seragam, dan memanfaatkan waktu secara efektif. Meskipun SOP sudah ada dan diterapkan, masih ada masyarakat yang belum mengetahui secara jelas mengenai SOP ini. Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pelayanan di kecamatan Jatinegara berjalan dengan baik dan memudahkan masyarakat. Secara keseluruhan, penerapan SOP di Kantor Camat Jatinegara membantu meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kejelasan bagi petugas, dan kepastian bagi masyarakat mengenai proses yang akan mereka terima. Namun, sosialisasi lebih lanjut mengenai SOP perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami standar pelayanan yang ada.
2. Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Jatinegara, Jakarta Timur, dinilai melalui lima dimensi utama: tangibel (ketampakan fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).
 - a. Dimensi *Tangibel* (ketampakan fisik) Masyarakat menilai penampilan pegawai dan fasilitas fisik sudah baik, termasuk penampilan rapi petugas pelayanan, kenyamanan ruang tunggu yang dilengkapi dengan AC, bersih, serta tempat parkir yang aman bagi pengguna layanan.
 - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Kehandalan pelayanan diukur dari ketelitian pegawai dan keberadaan standar operasional (SOP). Standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian telah diterapkan dengan cermat. Pegawai di kecamatan Jatinegara dinilai cermat dan mengikuti SOP yang jelas.
 - c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Pegawai tanggap dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan dinilai cepat dan tepat, meskipun beberapa pegawai perlu meningkatkan sikap responsif mereka dalam menangani permintaan dan pertanyaan yang lebih kompleks.
 - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) Kantor memberikan jaminan waktu dan biaya pelayanan yang jelas, dengan pelayanan umumnya gratis dan waktu penyelesaian yang tepat. Waktu pelayanan juga dinilai tepat waktu tanpa adanya keterlambatan yang signifikan. Biaya pelayanan sebagian besar tidak dikenakan, terutama untuk layanan dasar seperti pembuatan KTP dan akta kelahiran, yang membuat proses lebih mudah bagi masyarakat.

- e. Dimensi Empathy (Empati) Pegawai melayani dengan ramah dan menghargai setiap pengguna layanan, meskipun beberapa pegawai perlu lebih konsisten dalam menjaga sikap ramah dan penuh perhatian terhadap kebutuhan dan perasaan masyarakat.

Daftar Pustaka

Agus Dwiyanto (2018), Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.

Annie Sailendra (2015), Langkah-langkah praktis membuat SOP. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.

Hardiyansyah, (2018), Kualitas pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya).

Muhammad Alfisyahrin (2018), peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Nur Ilmiah Rival, Jemi Pabisangan Tahrir, Bukhari Muslim, Zakiyudin Fikri, (2023) Manajemen Pelayanan Publik. "Efisiensi dan Responsivitas Birokrasi" Ombudsman RI. 2017. Survei Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009. Jakarta: Ombudsman RI.

Jurnal:

Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, "Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)," Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 5, Maret 2019.

B. Mustafa dan Yuyu Yulia, "Memenuhi Harapan Pengguna tentang Layanan Prima

Perpustakaan Melalui Penerapan SOP (Standard Operation Procedure) Digital,"
Jurnal Pustakawan Indonesia, Vol. 7, No. 1. Artikel diakses tanggal 27 Agustus
2020.

Muhammad Nadjib, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi tentang
Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta pada Kantor Catatan Sipil Kota
Surabaya." Thesis. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2012. Diakses pada
26 Maret 2020.

Yayat Rukayat, "kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi kependudukan
di kecamatan Pasar Jambu." Jurnal ilmiah magister ilmu Administrasi (Jimia)
no.2 tahun XI juni 2017.

Skripsi:

Gerdha Ninda Mutiafera, "Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Sedayu
kabupaten Bantul." Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran,
Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri
Yogyakarta, 2017.

Nurazizah, "kualiatas pelayanan publik di kantor camat Mutiara timur Kabupaten
Pidie." Fakultas ilmu sosial dan ilmu pemerintahan universitas islam negeri Ar-
raniry Banda Aceh, 2020.

Ones Gita Crystalia, "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih
Kabupaten Kulon Progo," Program Studi Pendidikan Administrasi, Fakultas
Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

Sabrina Elliya Adelina, Kualitas pelayanan publik pada bidang pelayanan
Administrasi kependudukan di kecamatan Se-Kota Salatiga. Universitas Negeri
Semarang, 2020.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 226 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Pasal 20 Tahun 2009.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik
Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.