

---

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SERAI SERUMPUN KABUPATEN TEBO PROVINSI JAMBI**

**Ananda Putri Rohima<sup>1</sup>, Wahyudi<sup>2</sup>**

[anandaputrirohima@uinjambi.ac.id](mailto:anandaputrirohima@uinjambi.ac.id)<sup>1</sup>, [wahyudi.yudi9999@gmail.com](mailto:wahyudi.yudi9999@gmail.com)<sup>2</sup>

**UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi**

### **Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kecamatan Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi dan untuk menganalisis upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di peroleh hasil dan kesimpulan sebagai berikut: Pertama, kualitas pelayanan publik di kantor Camat Serai Serumpun berdasarkan aspek prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan sudah cukup baik, hanya saja aspek produk layanan, sarana dan prasarana dan aspek kompetensi dinilai kurang. Kedua, faktor pendukung di kantor Camat Serai Serumpun yaitu semangat yang diberikan antar pegawai, faktor pendukung kedua yaitu adanya kejelasan prosedur pelayanan. Sedangkan faktor penghambat terdapat sarana dan prasarana yang kurang dan jaringan yang tidak stabil. Ketiga, upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Camat Serai Serumpun dilakukan dengan tiga cara yaitu: meningkatkan kedisiplinan aparat, mempercepat proses pelayanan dan melakukan evaluasi.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan Publik.

### **Abstract**

*This article aims to analyze the quality of public services in Serai Serumpun District, Tebo Regency, Jambi Province, to analyze the supporting and inhibiting factors of public services in Serai Serumpun District, Tebo Regency, Jambi Province and to analyze efforts to improve the quality of services at the Serai Serumpun District Head Office, Tebo Regency, Jambi Province. This article uses descriptive qualitative research methods. Based on the research conducted, the following results and conclusions were obtained: First, the quality of public services at the Serai Serumpun sub-district office based on the aspects of service procedures, completion time, service costs is quite good, but the service product, facilities and infrastructure and competency aspects are considered poor. . Second, the supporting factor at the Serai Serumpun sub-district office is the enthusiasm given among employees, the second supporting factor is the clarity of service procedures. Meanwhile, inhibiting factors include inadequate facilities and infrastructure and an unstable network. Third, efforts to improve the quality of public services at the Serai Serumpun sub-district office are carried out in three ways, namely: increasing officer discipline, speeding up the service process and conducting evaluations.*

**Keywords:** *Quality, Public Service.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia,

memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Tata kelola pemerintahan yang baik itu merupakan harapan dari setiap warga negara dalam sebuah pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas akan mewujudkan suatu kehidupan masyarakat yang teratur dan yang diharapkan. Kehidupan masyarakat yang makmur bisa menjadi tolak ukur apakah sistem pemerintahan yang dijalankan pemerintah sudah terlaksana dengan baik atau belum.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) yang berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai pedoman kepada semua pihak, baik penyelenggara maupun masyarakat dan pihak terkait dalam melaksanakan undang-undang tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah instansi pemerintahan dan menjadi bagian terdepan yang harus diperhatikan dalam menjalin hubungan dengan Masyarakat. Pelayanan menjadi nilai dari instansi pemerintah, karena tujuan dari adanya instansi pemerintahan adalah menghadirkan kualitas pelayanan yang semakin baik terutama kantor Kecamatan sebagai lembaga yang paling dekat dengan masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas harus didasarkan pada akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan melalui petugas layanan dengan mengedepankan efektivitas pada pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran, di dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat (pengguna layanan). Perlunya kejelasan dan kepastian (transparansi) mengenai persyaratan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Pelayanan yang baik harus mampu memenuhi kriteria berdasarkan pada asas penyelenggaraan pelayanan publik di antaranya adalah: kepentingan umum, dimana pada hal ini penyelenggara pelayanan publik harusnya tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. Kesamaan hak, di dalam mendapatkan pelayanan masyarakat seharusnya mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan. Profesional, pegawai yang bekerja di dalam suatu instansi pemerintahan seharusnya profesional dalam memberikan layanan dan handal di dalam bidangnya masing-masing. Persamaan perlakuan/tidak diskriminasi, karena setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kecepatan/kemudahan/keterjangkauan, dimana setiap jenis layanan dilaksanakan secara cepat, mudah dan terjangkau. Instansi daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Adapun jenis pelayanan yang ada di kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo yaitu Permohonan surat kartu keluarga (KK), perekaman kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), surat pengantar keterangan pindah, surat keterangan kedatangan, surat keterangan ahli waris, rekomendasi izin keramaian, surat keterangan bersih diri, rekomendasi pencairan

dana DD dan ADD, rekomendasi bantuan langsung tunai dana desa (BLT-DD), rekomendasi izin mendirikan bangunan, rekomendasi surat izin tempat usaha (SITU), Surat izin usaha mikro dan kecil dan legalisir camat.

Berdasarkan fakta di lapangan, Rani Novia merupakan salah satu warga Desa Pinang Belai Kecamatan Serai Serumpun yang melakukan perekaman e-KTP di kantor Camat Serai Serumpun, ia mengatakan bahwasanya di dalam pelayanan perekaman e-KTP pegawai dinilai kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan. Sikap kurang ramah dan kurang memberikan senyuman kepada masyarakat sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Permasalahan ini sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah dalam melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Serai Serumpun belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang di bebaskan. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah kecamatan dengan profesional. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, peneliti menilai sarana dan prasarana di kantor Camat Serai Serumpun di nilai masih kurang memadai hal ini di tandai dengan fasilitas kursi di ruang tunggu yang kurang sehingga tidak dapat menampung banyaknya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan fasilitas komputer yang tersedia 4 unit dan 1 unit dalam keadaan rusak tersisa hanya 3 unit. Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang diberikan oleh Kantor Camat Serai Serumpun, baik bersifat administrasi maupun fisik. Fasilitas administrasi bisa berupa peralatan kerja, alat tulis kantor, blanko-blanko, meja kursi, dan sebagainya, sedangkan fasilitas fisik dalam bentuk ruangan atau gedung, kendaraan operasional, halaman parkir, dan lain-lain. Fasilitas tersebut diadakan untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi pegawai maupun pemohon, sehingga petugas melayani pemohon dengan sebaik mungkin dan pemohon nyaman selama menunggu pelayanan.

Sumber daya manusia yang bekerja di dalam suatu kecamatan sebagai penyedia layanan adalah pegawai yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik terutama berhadapan langsung dengan masyarakat. Faktor penentu lembaga dapat di katakan berkualitas adalah dengan adanya sumber daya manusia yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Di kantor Camat Serai Serumpun ada beberapa dari pegawai yang belum mahir dalam pengoperasian komputer, di karenakan salah satu faktor penyebab dari kurangnya pengetahuan dalam teknologi adalah dari latar belakang pendidikan, usia pegawai dan kurangnya pelatihan terkait teknologi.

Berdasarkan data pegawai yang bekerja di kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi dapat diketahui bahwasanya tenaga kerja yang ada di kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo berjumlah 20 orang dengan latar belakang pendidikan yang berbeda. Terdapat 10 orang pegawai dengan background pendidikan S-1, 1 orang dengan latar belakang pendidikan Diploma dan 9 orang dengan background pendidikan setingkat SMA. Kualitas dari tenaga kerja dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan

pelayanan instansi terhadap pegawai. Pendidikan yang dimiliki seseorang akan mempengaruhi produktivitas kerjanya. Karena dengan pendidikan inilah seseorang memiliki modal untuk melakukan produktivitas di dalam suatu pekerjaan.

Berdasarkan dari data rentang usia pegawai Kecamatan Serai Serumpun berada pada kisaran 25-58 tahun, dan mayoritas pegawai berumur 40 sampai 50-an tahun. Rata-rata sejumlah staff memasuki usia paruh baya, yang mana mereka memiliki kelebihan pada pengalaman dalam bidangnya akan tetapi masih berupaya untuk meningkatkan skill dalam memanfaatkan teknologi dan menyesuaikan pada teknologi yang sudah semakin canggih. Usia tenaga kerja cukup menentukan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan, baik sifatnya fisik maupun non fisik.

## **METODE**

Pendekatan memegang peranan pokok dalam penelitian kualitatif dengan pertimbangan bahwa objek adalah abstraksi kenyataan yang sesungguhnya. Pendekatan memiliki hubungan erat dengan model analisis yang akan digunakan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang merupakan penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, mengumpulkan data yang spesifik dari informan dan menafsirkan makna analisis data dari objek yang diteliti yaitu kualitas pelayanan publik di kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti memakai beberapa komponen untuk pengumpulan data meliputi: observasi, wawancara dan dokumentasi terjun ke lapangan terhadap pihak yang bersangkutan dengan topik yang akan diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kemudahan bagi para penerima pelayanan, jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik. Tetapi jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan saja melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman

Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut standar pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Camat Serai Serumpun dapat diukur dari beberapa aspek yaitu:

### 1. Prosedur Layanan

Merupakan tata cara pelayanan yang sudah dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Prosedur pelayanan pada konteks ini bermakna ketentuan yang sudah ditetapkan pada Kantor Camat Serai Serumpun kemudian dilaksanakan dalam proses pelayanan. Untuk melihat prosedur pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

#### a. Adanya kejelasan tentang persyaratan pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya kejelasan tentang persyaratan pelayanan yaitu adanya syarat-syarat yang sudah ditetapkan dan dapat dipahami oleh masyarakat yang akan melakukan pengurusan pada kantor Camat Serai Serumpun.

#### b. Adanya prosedur pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya prosedur pelayanan yaitu adanya aturan yang sudah ditetapkan dan selanjutnya dilaksanakan sesuai dengan semestinya. Terdapatnya petugas yang melayani masyarakat sesuai alur pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Prosedur pelayanan dan kejelasan persyaratan yang diberikan kepada masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan kejelasan atau kepastian serta procedural, artinya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karena telah ada prosedur dan persyaratan yang jelas dalam pelayanan perekaman e-KTP di kantor Kecamatan Serai serumpun, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur yang jelas dalam pelayanan yang diberikan pegawai kantor Kecamatan Serai Serumpun pada masyarakat telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada yaitu masyarakat harus menyediakan setiap persyaratan yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

### 2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan ketepatan jadwal pelayanan atau waktu penyelesaian pelayanan serta sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya. Dari hasil wawancara untuk waktu penyelesaian pelayanan yang ada di kantor Camat Serai Serumpun sudah berdasarkan standar yang ada dan proses pelayanan perekaman e-KTP pun selesai dalam satu hari. Kecamatan Serai Serumpun sudah memiliki ketentuan tentang standar waktu pelayanan. Masyarakat ketika berurusan dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa cepat atau lambatnya penyelesaian kepentingan masyarakat sangat bergantung pada pegawai yang berwenang mengurus kepentingan tersebut. Pihak Kecamatan memberikan pelayanan perekaman e-KTP sesuai waktu yang ada. Sehingga pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat segera terselesaikan dengan cepat.

### 3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah jumlah tarif yang harus dibayar penerima layanan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwasanya masyarakat menilai

mengenai Biaya/tarif pada pelayanan publik di kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo secara keseluruhan sudah berjalan sesuai dengan aturan. Tidak pernah ada kendala dalam hal pembiayaan pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai menurut pernyataan pengalaman masyarakat selama ini mengenai biaya/tarif yang dibebankan. Dapat dipahami bahwasanya sesuai dengan aturan yang ada maka setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tidak di pungut biaya sedikitpun, hal ini tentunya meringankan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat tanpa harus mengeluarkan sejumlah uang untuk mendapatkan layanan yang ada di kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

#### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan pada konteks ini adalah hasil pelayanan yang akan diperoleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Produk layanan yang ada di kantor camat Serai Serumpun yaitu: Permohonan Surat Kartu Keluarga (KK), Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Surat Pengantar Keterangan Pindah, Surat Keterangan Kedatangan, Surat Keterangan Ahli Waris, Rekomendasi Izin Keramaian, Surat Keterangan Bersih diri, Rekomendasi Pencairan Dana DD dan ADD, Rekomendasi Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD), Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil, dan Legalisir Camat.

Perlu adanya kehati-hatian dari pihak kecamatan untuk melakukan pelayanan, kesalahan kecil apapun itu akan memberikan citra yang kurang baik dari masyarakat terkait kualitas pelayanan yang ada di kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo. Produk layanan harus memenuhi harapan dari masyarakat. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tentunya berharap produk layanan yang di terima harus sesuai dengan data yang ada, apapun kesalahan yang dilakukan oleh pegawai terhadap produk yang dibuat tentunya akan merugikan masyarakat yang ingin mendapatkan produk layanan yang berkualitas. Pihak kecamatan harus lebih meningkatkan kualitas produk layanan yang dibuat agar masyarakat merasa puas dengan produk layanan yang akan diterima.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administratif. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk memberikan rasa kenyamanan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan kurang layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat duduk yang cukup. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan.

### **B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan di Kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi**

#### 1. Faktor Pendukung

Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di

Kecamatan Serai Serumpun yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Seluruh pegawai bekerja sama untuk mendorong terwujudnya pelaksanaan pelayanan yang berkualitas di kantor Kecamatan Serai Serumpun dengan penanaman kesadaran melayani masyarakat secara ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Melalui kerja dengan sepenuh hati akan memberikan dampak yang baik dalam proses pelayanan karena di dalam suatu instansi perlu adanya Kerjasama. Jika pegawai bekerja dengan sepenuh hati tentunya akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang ada di kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo.

Faktor kedua yaitu peneliti menemukan adanya kejelasan prosedur pelayanan pada Kantor Camat Serai Serumpun dalam memberikan pelayanan, adanya mekanisme/alur pelayanan yang disediakan serta telah dipaparkan persyaratan mengenai jenis pelayanan setiap pengurusan sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengajukan permohonan. Hal ini tentunya menjadi faktor pendukung yang dapat dipahami oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

## 2. Faktor Penghambat

Faktor pertama yang menghambat proses pelayanan di kantor Camat Serai Serumpun adalah masalah sarana dan prasarana yang kurang seperti AC yang rusak. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan sarana dan prasarana agar berpengaruh baik bagi penyedia layanan dan dapat dikatakan pelayanan akan berkualitas jika di dukung oleh ruangan yang nyaman. Jika ruangan di dukung dengan sarana dan prasarana seperti pendingin ruangan, masyarakat maupun pegawai yang ada di kantor Camat Serai Serumpun akan merasakan kenyamanan yang akan memudahkan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan dan pegawai dalam memberi pelayanan.

Faktor penghambat kedua yaitu jaringan yang tidak stabil, dan jika listrik mati jaringan pun ikut mati di Kecamatan Serai Serumpun Kabupaten Tebo. Proses pelayanan memerlukan jaringan yang stabil untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Gangguan listrik secara tiba tiba sering mengganggu berjalannya pelayanan publik di Kantor Camat Serai Serumpun dan membuat koneksi internet error. Hal seperti ini sangat menghambat jalannya pelayanan publik karena aparat pemerintah tidak dapat menginput data masyarakat dan membuat pelayanan publik menjadi tersendat atau terkendala.

Berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan perekaman e-KTP di kantor Camat Serai serumpun selesai dalam waktu 1 hari tetapi jika mati lampu dan jaringan hilang maka masyarakat di minta untuk menunggu pelayanan sampai bisa di lakukan atau jika terlalu lama menunggu masyarakat di minta untuk datang di hari berikutnya. Tentunya dengan keadaan seperti ini menghambat masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara cepat padahal berdasarkan SOP pelayanan perekaman e-KTP selesai dalam waktu 1 hari.

## **C. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi**

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah upaya yang diberikan untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Peneliti melakukan wawancara bersama bapak Aripin, S.Pd selaku Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi yang mengatakan Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Serai Serumpun Kabupaten Tebo provinsi Jambi dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu dengan meningkatkan kedisiplinan aparat, mempercepat proses pelayanan, dan evaluasi.

### 1. Meningkatkan Kedisiplinan Aparat

Kedisiplinan aparat menurut Camat Serai Serumpun sudah cukup baik karena aparat Kecamatan Serai Serumpun sudah menaati dan melaksanakan tugas sesuai dengan tata tertib di Kecamatan. Tingkat kehadiran aparat di kantor Kecamatan Serai Serumpun pada rekap absensi sudah cukup baik dan tepat waktu. Absensi aparat kantor Kecamatan Serai Serumpun dimulai pukul 07.15 pagi menggunakan absensi sidik wajah sehingga tidak ada aparat Kecamatan Serai Serumpun yang sengaja tidak berangkat ke kantor tanpa alasan. Dengan adanya absensi menggunakan sidik wajah, absensi aparat langsung masuk kedalam rekap absensi pegawai secara otomatis. Adapun jadwal masuk aparat pemerintah Kecamatan Serai Serumpun Senin-Kamis dari jam 07.15-16.00 dan pada hari jumat pulang pada jam 11.45.

### 2. Mempercepat Proses Pelayanan

Upaya pemerintah Kecamatan Serai Serumpun Kabupaten Tebo untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya dengan mempercepat proses pelayanan yang tujuannya untuk mendorong terciptanya kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif. Dengan mempercepat proses pelayanan masyarakat akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

### 3. Evaluasi

Setiap satu bulan sekali selalu diadakan rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pokok pembahasan evaluasi pelayanan publik tersebut adalah cara untuk mempertahankan pelayanan publik yang dirasa sudah baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. Selain itu juga cara untuk meningkatkan pelayanan untuk kedepannya agar selalu optimal.

Dengan mengadakan rapat, maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai kecamatan yang memberikan pelayanan yang masih belum bisa melakukannya dengan baik. Begitupun dengan melakukan evaluasi terus menerus terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kepuasan serta harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Standar pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Camat Serai Serumpun kurang baik yang mana terdapat kekecewaan dari masyarakat terhadap produk layanan yang diterima tidak sesuai, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang mana kinerja pegawai dinilai lamban, terdapat pegawai yang kurang ramah dan kurang memberikan senyuman.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kecamatan Serai Serumpun Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, faktor pendukung: Faktor pertama yaitu semangat yang diberikan pegawai satu sama lain. Faktor kedua yaitu peneliti menemukan adanya



kejelasan prosedur pelayanan pada kantor Camat Serai Serumpun dalam memberikan pelayanan. Faktor penghambat: Faktor pertama yang menghambat proses pelayanan di kantor Camat Serai Serumpun adalah masalah sarana dan prasarana yang kurang memadai. Faktor penghambat selanjutnya yaitu jaringan yang tidak stabil, dan jika listrik mati jaringan pun ikut mati di Kecamatan Serai Serumpun.

3. Kecamatan Serai Serumpun sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, Adapun yang dilakukan Kecamatan Serai Serumpun dengan 3 cara yaitu dengan meningkatkan kedisiplinan aparat, mempercepat proses pelayanan, dan melakukan evaluasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dewi, Riska Chyntia dan Supamo. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, Vol. 7, No. 1.
- Hayat. (2017). *Manajemn Pelayanan Publik*, Depok: PT. Raja Grafindo.
- Hamim, Sufian. Dkk. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 6, No. 1'
- Kamelia, Lidia. (2022). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Pelayanan Publik*, Vol. 9, No. 2.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang\_Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Alinea Keempat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Sukardi. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun Penulisan Artikel Ilmu Sosial Fakultas Syariah. (2020). *Pedoman Penulisan Artikel Ilmu Sosial*. Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.