

KUALITAS PELAYANAN PADA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK

Febriani

Universitas Tamansiswa Padang
ani69febri@gmail.com

Lenny Hasan

Universitas Tamansiswa Padang
Hasanlenny7@gmail.com

Sapta Eka Putra

Universitas Tamansiswa Padang
Saptaeka54putra@gmail.com

Mayang Larasati

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
mayanglarasati@uinib.ac.id

Abstract

Tujuan untuk mengungkapkan fakta yang sebenarnya tentang kualitas pelayanan pada organisasi pelayanan publik yang menggunakan dimensi tangible, realibility, dan responsiveness. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, teknik pengambilan sample menggunakan purposive sampling. Pertimbangan dalam memilih sample adalah orang yang memahami tentang pelayanan publik. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, tatap muka semi-struktur dengan responden terpilih serta dokumen laporan. Uji kredibilitas data dengan teknik triangulasi untuk menganalisis dari temuan penelitian. Hasil temuan penelitian bahwa tangible (bukti fisik) dimana masyarakat merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan karena sarana dan prasarana yang masih kurang dan akses teknologi yang lambat. Reliability karyawan yang memberikan pelayanan dan kemampuan penggunaan sistem sangat kurang perlunya peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pendidikan. Responsiveness karyawan masih kurang karena tidak adanya sosialisasi standard oprasional prosedur atau kebijakan dalam peningkatan pelayanan kepada pegawai baik kepada karyawan yang lama maupun yang baru sehingga pelayanan yang diberikan tidak prima.

Kata kunci: pelayanan publik, kemampuan, kualitas

Abstrak

The aim is to reveal the actual facts about the quality of service in public service organizations that use the dimensions of tangible, reliability, and responsiveness. This research is qualitative research, the sampling technique uses purposive sampling. Consideration in choosing a sample is people who understand public services. Data collection techniques through observation, in-depth interviews, semi-structured face-to-face with selected respondents, and document reports. Test the credibility of the data with the triangulation technique to analyze the research findings. The results of the research findings are tangible (physical evidence) where people feel dissatisfied with the services provided because the facilities and infrastructure are still lacking and access to technology is slow. The reliability of employees who provide services and the ability to use the system is very lacking in the need to improve service quality through training and education. Employee responsiveness is still lacking because there is no socialization of standard operating procedures or policies in improving service to employees both old and new employees so the service provided is not excellent.

Keywords: public service, ability, quality

PENDAHULUAN

Kehidupan masyarakat saat ini banyak mengalami perubahan sebagai akibat dari kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Ini dimungkinkan masyarakat semakin cerdas dan memahami hak dan kewajiban sebagai warga masyarakat. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu melayani dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya. Masyarakat sekarang sudah bisa menilai kinerja pemerintah khususnya dalam hal pelayanan publik. Konsep pelayanan menjadi isu penting saat ini seiring dengan meningkatnya tuntutan dari masyarakat yang semakin meningkat. Hal ini disebabkan karena bertambahnya populasi penduduk yang tidak diimbangi dengan aktivitas penyelenggara pelayanan publik yang optimal.

Saat sekarang ini, pelayanan publik banyak dipermasalahkan terutama pada bidang pelayanan publik yaitu kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan baik dibidang pemerintahan maupun non pemerintah selalu dituntut untuk optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Gunawan, 2016). Namun seiring dengan berjalannya waktu, instansi pemerintah khususnya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Solok Selatan, mulai mengalami paradigma untuk memperbaiki pelayanan. Adapun jenis pelayanan yang diberikan adalah pembuatan kartu kuning untuk mencari pekerjaan. Fenomena yang terjadi dalam pembuatan kartu kuning ini dimana jumlah petugas yang memberikan pelayanan pada bagian pembuatan kartu kuning sangat sedikit, sehingga kecepatan, ketepatan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan akan berkurang. Selain itu itu, daya tanggap petugas pelayanan kurang sigap, sehingga menghambat ketepatan waktu terhadap pelayanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, karena jika pelayanan terganggu akan berdampak terhadap kemacetan semua sektor, sehingga perlu distandarkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Lembaga pemerintah saat ini semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan (aparatur pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru agar pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis. Pelayanan publik adalah

pemberi pelayanan (melayani) kepada masyarakat atau orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan manusia, produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi standar atau melebihi harapan. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dan aparat pelaksana pelayanan. Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban (Tjiptono, Fandi, 2016); (Cahyadi kurniawan, Robi, 2016);)

Dimensi pokok dalam pelayanan (Tjiptono, Fandi, 2016) antara lain: 1). Tangibles (bukti langsung) meliputi sarana prasarana, peralatan, computer, orang yang melayani dan sarana komunikasi. 2) Reliability (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat. 3) Responsiviness (daya tanggap) adalah keinginan dan kesediaan serta kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. 5). Assurance (jaminan) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, sikap dan kepercayaan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan. (Tjiptono, Fandi, 2016); Abidin, 2015; (Gunawan, 2016).

Selanjutnya, tujuan utama dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat adalah untuk memberikan kepuasan masyarakat dan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana harapan dari masyarakat sesuai dengan kenyataan yang didapatkan oleh masyarakat. Pada masa globalisasi saat ini, perusahaan sangat menyadari bahwa pelayanan sangat penting, karena tanpa adanya masyarakat sebagai pengguna pelayanan maka perusahaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, tanpa adanya loyalitas masyarakat maka perusahaan tidak dapat meningkatkan pendapatannya (Abidin, 2015).

Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu (Thoha, Miftah, 2001). Pemerintah Kabupaten Solok Selatan khususnya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi merupakan salah satu palaksana pelayanan administrasi publik di Kabupaten Solok Selatan. Salah satu pelayanan yang diberikan berupa pengurusan kartu kuning, yang merupakan salah satu syarat yang dibutuhkan oleh pencari kerja. Kartu kuning adalah kartu tanda pencari kerja yang dikeluarkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Rata-rata masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Solok Selatan yang bertujuan untuk mendapatkan kartu kuning yang dikeluarkan oleh Disnakertrans merasa pelayanan yang diberikan belum optimal.

Urgensi dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kondisi pelayanan yang sebenarnya dalam pembuatan kartu kuning bagi pencari kerja. Permasalahan dalam penelitian bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disnakertrans dalam pengurusan kartu kuning bagi pencari kerja di Kabupaten Solok Selatan. Tujuan penelitian untuk mengungkapkan kondisi yang sebenarnya dalam pelayanan pembuatan kartu kuning oleh pegawai kepada masyarakat. Dimensi yang digunakan untuk mengukur pelayanan publik yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), dan responsiveness.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, penelitian dilakukan mulai September 2021 sampai Januari 2022 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Solok Selatan, Sumatera Barat. Target penelitian adalah mengungkapkan kondisi yang sebenarnya tentang kualitas pelayanan publik pada pembuatan kartu kuning, Variabel penelitian yaitu 1) Tanggible (bukti fisik) yaitu kemampuan sebuah instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, indikatornya adalah sarana dan prasarana fisik dan kondisi lingkungan, meliputi fasilitas fisik (ruangan, meja, computer, dan peralatan (teknologi), kemampuan karyawan, komunikasi dan penampilan pegawainya). 2) Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan masyarakat. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tepat waktu, cepat sehingga pelayanan yang handal merupakan harapan pelanggan, Reliability memiliki indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, memiliki standar yang jelas dan kemampuan

menggunakan alat bantu pelayanan. 3) Responsiveness (Daya tanggap), yaitu keinginan karyawan untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikatornya adalah merespon pelanggan dengan cepat dan tepat. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005).

Populasi dalam penelitian ini seluruh pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Solok Selatan dan masyarakat yang membuat kartu kuning. Sampel yang dipilih adalah orang yang paling mengetahui tentang kualitas pelayanan, orang yang terlibat dalam pelayanan kartu kuning (AK.1). Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti (Sugiyono, 2018) adalah pimpinan dan pegawai bagian pelayanan publik pembuatan kartu kuning (AK.1) serta masyarakat yang membuat kartu kuning. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis non probability sampling dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018), non probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Pengambilan sample menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono, 2018). Pertimbangan dalam pengambilan sampel ini adalah orang yang mengetahui tentang pelayanan publik di Disnakertrans Kabupaten Solok Selatan. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 22 orang, yaitu kepala dinas, sekretaris, kasubag umum dan kepegawaian, kasi penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja, kasi hubungan industri dan jaminan sosial tenaga kerja, kasi pelatihan kerja dan produktivitas tenaga kerja, karyawan bagian pengurusan kartu kuning dan masyarakat yang mengurus kartu kuning.

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, tatap muka semi-struktur dengan responden terpilih serta dokumen laporan. Sebelum dilakukan wawancara, studi pendahuluan dilakukan pada skala kecil dari 'lima responden' yang dipilih untuk mempersiapkan dan memeriksa konsistensi pertanyaan sebagai persiapan penelitian. Sehingga bahasa yang digunakan tidak ambigu dan dapat dimengerti oleh reponden. Setelah data terkumpul dilakukan diskusi dengan tim dan dilakukan uji kredibilitas data dengan teknik triangulasi untuk menganalisis dari temuan penelitian (Merriam, S.B, 2009; (Mason, J, 2002). Teknik analisis data dapat diartikan sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilih dan

mengolahnya kedalam sebuah susunan yang sistematis bermakna. Teknik analisis data dilakukan sebelum kelapangan, selama dilapangan dan analisis IPA (*Interpretative Phenomenological Analysis*). Analisis data sebelum kelapangan dilakukan terhadap data skunder dan studi pendahuluan untuk menentukan fokus penelitian dan akan berkembang selama dilapangan. Analisis selama dilapangan dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah data selesai terkumpul dan pada saat wawancara dilakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan, bila data yang diperoleh belum memuaskan, maka dilanjutkan wawancara sampai data diperoleh kredibel. Analisis IPA (*Interpretative Phenomenological Analysis*) yaitu analisis yang dilakukan untuk mendapatkan perspektif karyawan tentang permasalahan yang diteliti dengan mengungkapkan apa hasil wawancara dengan sebenarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis menyajikan data dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan pihak terkait yaitu orang-orang yang terpilih dan paling mengetahui terkait dengan pelayanan publik pembuatan kartu kuning (AK.1) pada Disnakertran Kabupaten Solok. Pelayanan pembuatan kartu kuning bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pencari kerja. Adapun sebagai indikator dari variable yang digunakan yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan) dan Revonsivenes (daya tanggap). Sehubungan dengan hal tersebut disajikan analisis setiap permasalahan untuk setiap aspek pelayanan, seperti dibawah ini:

1. *Tangible* (bukti fisik)

Tangible (Bukti fisik) merupakan indikator pelayanan pembuatan kartu kuning yang berhubungan langsung dengan sarana dan prasarana fisik instansi, keadaan lingkungan, penampilan pegawai, peralatan, perlengkapan dan teknologi yang digunakan adalah merupakan bukti nyata terhadap pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara dengan kepala Dinas (Basrial, SE) dan Sekretaris (Bpk Akhmad Mukhtar, S.Sos) tanggal 3 Januari 2022 menyampaikan bahwa “Terkait dengan sarana fisik, penampilan pegawai dan lingkungan” menyampaikan bahwa:

“Pelayanan dan suasana kantor yang sudah nyaman, dan jumlah kursi tempat duduk pada ruang tunggu pelayanan yang masih kurang, serta fasilitas lain seperti alat tulis (kertas dan pena) sudah ada dan karyawan yang sudah berpakaian rapi. Selain itu komputer yang tersedia masih kurang hanya memiliki dua komputer”.

Hal senada juga disampaikan oleh Kasubag kepegawaian (Yondra, S.Sos) dan kepala seksi (Kasi) hubungan industry (Yusniarti, SH) tanggal 4 Januari 2022, mengatakan bahwa,

“Ruang tunggu tempat pelayanan sudah nyaman karena sudah dilengkapi dengan fasilitas kursi, bersih, ada toilet, dan tempat ibadah, namun perlu penambahan peralatan seperti komputer, dan disiplin karyawan perlu ditingkatkan”

. Hal ini dikarenakan, disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan demikian akan menciptakan suasana kerja yang kondusif untuk mendukung usaha pencapaian tujuan (Angraini, 2014). Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dari segi waktu dan disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan, karena pegawai merupakan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik, harus memahami kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat yang dilayani sebagai pengguna pelayanan (J Bazarah, 2021). Penyelenggara pelayanan publik harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik masyarakat khususnya dalam pembuatan kartu kuning, karena masing-masing daerah memiliki karakter berbeda- beda satu sama lainnya sehingga memerlukan cara dan strategi yang tepat agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

Saat ini, masyarakat sebagai penerima pelayanan merasakan dalam pengurusan kartu kuning AK.1 pada Disnakertrans Kabupaten Solok Selatan masih jauh dari harapan masyarakat karena sarana yang tidak mencukupi, seperti teknologi yang masih jauh dari harapan, ketersediaan komputer yang kurang memadai, jaringan yang sering error, dan jumlah pegawai yang terbatas serta ketrampilan karyawan dalam akses teknologi masih rendah sehingga mengganggu sistem pelayanan publik kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dengan masyarakat (Fadli, 3 Januari 2022) terkait dengan lingkungan kantor Disnakertrans Kabupaten Solok Selatan yang mengurus kartu kuning (AK.1), menyatakan bahwa:

“Saya selaku pengunjung dalam pembuatan kartu kuning sebagai salah satu persyaratan pencari kerja bagi saya, saya melihat pegawai berpakaian rapi, namun terkadang lama menunggu karena pegawai yang melayani pembuatan kartu kuning (AK.1) hanya 1 orang dan peralatan komputer 1 unit dan jaringan sering terjadi error”.

Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan publik pada Disnakertran Kabupaten Solok Selatan, terlihat bahwa tangible (bukti fisik) yang ada menunjukan bahwa masyarakat merasa

belum puas terhadap pelayanan yang diberikan karena hanya dilayani oleh satu orang pegawai dan 1 unit komputer yang ada, sehingga kedepan perlu menambah pegawai dan komputer serta akses teknologi yang lebih cepat, agar masyarakat dapat dilayani dengan cepat. Disamping itu juga kelengkapan sarana dan fasilitas ruang tunggu sudah sedikit nyaman, namun perlu penambahan kursi untuk tempat duduk pengunjung agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung.

Pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Tangible merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Aspek bukti fisik yang berwujud harus menjadi perhatian seperti penampilan pegawai, sarana dan prasana serta fasilitas penunjang pelayanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan masyarakat perlu pegawai memahami prinsip pelayanan publik, antara lain: 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur yang tidak berbelit-belit, 2) Kejelasan, yaitu terkait unit kerja dan pegawai yang bertanggungjawab dalam pelayanan, 3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan public yang diselesaikan tepat waktu, 4) Tanggungjawab dan kelengkapan sarana dan prasarana yang harus disediakan (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005);(Atmaja, I. P. D, 2022).

2. *Reliability* (kehandalan)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan, perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan memperhatikan kecermatan, cepat, dan akurat dalam penyelesaian pekerjaan. Kehandalan dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. (Zulian, Yamit, 2017). *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan terpercaya dalam memberikan pelayanan (Tjiptono, Fandi, 2016). Oleh karena itu kinerja pegawai harus sesuai dengan harapan pengguna layanan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi untuk semua pengguna layanan.

Kehandalan pegawai dalam melayani masyarakat pada Disnakertrans Kabupaten Solok dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi. Dari hasil wawancara dengan Kasi Hubungan Industri dan staf pelayanan pembuatan kartu AK.1 pada hari Rabu tanggal 4 Januari 2022 jam 14.00-14.30 menyatakan:

“Pegawai Disnakertrans Kabupaten Solok Selatan sudah melayani pencari kerja dengan cermat sehingga kesalahan dalam input data dapat diminimalisir dan pegawai bersikap ramah dalam memberikan pelayanan”.

Untuk meminimalisir kesalahan dalam pelayanan kepada masyarakat Kasi Hubungan Industri juga menyampaikan bahwa pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari kabupaten, agar tidak terjadi kesalahan yang sama. Jika terjadi kesalahan mengharuskan pegawai sebagai pemberi pelayanan memperbaiki kembali kesalahan yang telah diperbuat ke kabupaten. Selain itu Disnakertrans Kabupaten Solok Selatan sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun dari hasil wawancara dengan staf pegawai bagian pelayanan pembuat kartu kuning AK1 menyatakan bahwa:

“Kami tidak mengetahui SOP dalam pemberian pelayanan pembuatan kartu kuning AK1 kepada masyarakat dan belum ada disosialisasikan oleh pimpinan kepada pegawai”.

Hal ini jelas bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki tidak disosialisasikan kepada pegawai pemberi layanan sehingga pegawai tidak mengetahui standar pelayanan yang dimiliki. Karena masing-masing instansi mempunyai SOP tersendiri dan karakter masyarakat yang dilayani masing - masing daerah berbeda-beda. Harapan kedepan kepada instansi pelayanan publik harus ada sosialisasi standard oprasional prosedur atau kebijakan dalam peningkatan pelayanan kepada pegawai sehingga pelayanan yang diberikan lebih baik dan prima.

Kehandalan lain yang dimiliki oleh pegawai dalam pemberian pelayanan pembuatan kartu kuning AK.1 kepada masyarakat oleh Disnakertrans Kabupaten Solok Selatan adalah kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan, seperti kemampuan menggunakan kompter dan akses sistem yang dimiliki. Dari hasil wawancara dengan kepala dinas dan kasi hubungan industry (ibu Yuniarti, SH) tanggal 4 Januari 2022 menyatakan:

“Petugas sudah mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan akses sistem pelayanan, namun hanya ada satu orang sehingga tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini disebabkan karyawan honorer sudah dirumahkan atau diberhentikan, dan belum ada penambahan karyawan sehingga mengganggu pelayanan kepada masyarakat”

Hal senada juga disampaikan kasi pelatihan kerja bahwa jumlah pegawai yang memberikan pelayanan dan kemampuan penggunaan sistem sangat kurang sehingga perlu penambahan pegawai agar tidak mengganggu pemberian pelayanan kartu kuning AK1 kepada masyarakat dan masyarakat yang dilayani mendapatkan kepuasan.

Kepuasan merupakan kesesuaian antara harapan seseorang terhadap hasil yang didapatkan dari pelayanan yang diberikan yang merupakan kinerja bagi organisasi. Kinerja dari pelayanan yang diberikan dari berbagai pihak memerlukan dukungan sinergis untuk mewujudkan pelayanan yang optimal. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu atau memuaskan dan sebaliknya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 2003:39)

3. Responsiveness (Daya tanggap)

Daya tanggap dalam penelitian ini yaitu keinginan karyawan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, mendengar dan mengatasi keluhan dari masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan petugas bagian pelayanan, menyampaikan:

“Petugas pelayanan merespon dengan cepat masyarakat yang mengurus kartu kuning (AK.1) jika pelayanan sepi, dan kalau lagi ramai maka respon agak lambat karena keterbatasan pegawai bagian pelayanan”

Hal senada juga disampaikan oleh Kasi penempatan (Ibu Fitria Rozalina, S. Sos) tanggal 4 Januari 2022, terkait dengan tanggap dan kecepatan karyawan dalam pemberian pelayanan pembuatan kartu kuning (AK.1), menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terhadap pembuatan kartu kuning (AK.1) sudah cukup cepat, namun pada saat tertentu pada kondisi lagi ramai maka pelayanan agak terlambat karena hanya dilayani oleh satu orang pegawai:

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan kartu kuning (AK.1) di pada Dinast enaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Solok Selatan masih kurang, disebabkan petugas yang melayani hanya satu orang dan peralatan komputer yang tersedia hanya 1 unit sehingga daya tanggap petugas menjadi berkurang terhadap pelayanan publik di Kabupaten Solok Selatan. Hal ini juga senada dengan yang

disampaikan oleh antara kepala dinas dan kasi hubungan industry (ibu Yuniarti, SH) serta masyarakat.

Prinsip responsiveness pada organisasi pemerintah dalam penyelenggara pelayanan publik terhadap tuntutan kebutuhan dari masyarakat akan selalu berkembang (J Bazarah, 2021). Betapa rendahnya daya tanggap aparatur birokrasi pemerintah terhadap berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat, dan rendahnya tingkat adopsi kemampuan skill dan soft skill pengguna teknologi dalam hal ini karyawan untuk merespon volume pekerjaan organisasi yang terus meningkat. Sehingga masyarakat tetap merasa kurang mendapatkan pelayanan yang baik.

Upaya kedepan yang harus dilakukan untuk meningkatkan responsivitas organisasi pelayanan publik terhadap kebutuhan pelanggan adalah dengan menerapkan strategi know your customers yaitu 1). Efisiensi pelayanan, ini didefenisikan sebagai proses penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak berbelit-belit dan proses birokrasi yang panjang. Sehingga memperlambat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 2). Responsivitas pelayanan, merupakan proses penyelenggara pelayanan publik terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, namun rendahnya tingkat adopsi penggunaan teknologi untuk merespon volume pekerjaan yang terus meningkat, sementara responsivitas masih pada kategori relative rendah yang berakibat pelayanan diberikan kepada pengguna kurang sesuai dengan kebutuhan.

Strategi yang perlu diterapkan untuk meningkatkan responsivitas ini adalah menerapkan *citizen charter* atau kontrak pelayanan publik. *Citizen charter* adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian. Sehingga kebutuhan pengguna menjadi pertimbangan utama. 3). Pelayanan yang non partisan, merupakan pelayanan yang tidak deskriminatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam implementasinya proses penyelenggaraan pelayanan public harus dilakukan tanpa adanya mendiskriminasikan pengguna layanan public pada masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan public harus dilakukan tanpa adanya diskriminasi pengguna pelayanan, dengan memperhatikan prinsip pelayanan, antara lain: 1). Azas kesamaan hukum, dimana penyedia layanan harus memberikan akses yang sama bagi semua masyarakat, seperti pemberian pelayanan public berdasarkan nomor urut, bukan berdasarkan teman dekat, kedudukan dan kemampuan membayar (suap). 2). Netralitas birokrasi, yaitu melarang semua

pegawai negeri Sipil menjadi anggota partai politik atau pemilihan kepala daerah secara langsung oleh masyarakat. 3). Menerapkan kode etik birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public seperti memberikan sanksi yang tegas dan jelas kepada yang melanggarnya dan melarang pemberian insentif oleh masyarakat kepada penyediaan pelayanan public

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis IPA (*Interpretative Phenomenological Analysis*) dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: **Tangible** (bukti fisik), dari hasil analisis yang dilakukan menunjukkan pada pelayanan publik menunjukkan bahwa masyarakat merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena pegawai yang memberikan pelayanan tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan peralatan yang kurang mencukupi serta akses teknologi yang sangat kurang. **Reliability** (kehandalan), dari hasil analisis yang dilakukan bahwa kehandalan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik masih kurang, karena kemampuan pegawai dalam penggunaan teknologi masih rendah serta akses teknologi masih rendah sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lambat. **Responsiveness** (Daya tanggap), dari hasil analisis yang dilakukan bahwa daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan publik masih rendah, karena jumlah masyarakat yang dilayani tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang melayani. Hal ini terjadi karena tidak ada lagi pegawai honorer yang membantu pelayanan sehingga daya tanggap terhadap pelayanan juga rendah. Kedepan perlu peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana, pemberian pelatihan serta peningkatan skill dan soft skill terhadap karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare. *Jurnal Manusia Dan Kesehatan*, 3((1)), 83-95.
- Atmaja, I. P. D, K., I. G. P. ., &. Sugianingrat, I. A. P. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parwisata*, 2((1)), 284-294. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v2i1.1778>

- Cahyadi kurniawan, Robi. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Fiat Jutisia*, 10(3), 413.
- Gunawan, Hasmin., &. Hasnih. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1((2)), 426–444.
- J Bazarah, A. J., Futum Hubaib. (2021). Konsep pelayanan public di Indonesia (Analisis Literalisasi penyelenggara pelayanan public di Indonesia). *Dedikasi Jurnal Ilmiah Social, Hukum Dan Budaya*, 22(22). <https://doi.org/10.31293/ddk.v23i2>
- Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*.
- Mason, J. (2002). *Qualitative Researching, 2nd ed.* London, Thousand Oaks, New Delhi.
- Merriam, S.B. (2009). *Qualitative research: A Guide to Design and Implementation. Revised and Expanded from Qualitative Research and Case Study Applications in Education*, Jossey-Bass, San Francisco.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (2001). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandi. (2016). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi Offset.
- Zulian, Yamit. (2017). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*.