

EFFECTIVENESS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN TIRTO DISTRICT, PEKALONGAN REGENCY

Raji Baban, 17 Agustus University, Semarang, Indonesia

PUBLIC POLICY INTERNATIONAL CONFERENCE (PPIC)

Shaping Indonesia's Future: Empowering Human Resources to Create Quality Public Policies and Welcoming All Parties

UNTAG Semarang, Indonesia

Abstract. The quality of public services is the key to ensuring that all public institutions achieve their goals and ensure their survival. Public services must meet the needs of its customers. If public services can be served by meeting the indicators of good public services, then it can meet the needs of its customers. The success of increasing the effectiveness of public services is determined by the service standard factor owned by civil servants, where the service standard is a benchmark used as a guideline for service delivery and a reference for evaluating service quality as an obligation and promise of the organizer to the community, where good service to the community should not be complicated. and it doesn't take long. The type of research used is a descriptive study with a qualitative approach. This study focuses on the effectiveness of the quality of public services by focusing on the indicators of the effectiveness of the quality of public services, namely Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Empathy in Tirto District. The data collection techniques used were observation, interviews, documentation, and analysis techniques used were data reduction, data presentation, conclusion drawing/verification. Based on the results of the analysis test, it was found that the effectiveness of the quality of public services in Tirto District, Pekalongan Regency seen from the service indicators Tangibles (tangible), Realibility (reliability), Responsivess (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (Empathy) have not been implemented effectively as well as the inhibiting factors for the effectiveness of the quality of public services in Tirto District, Pekalongan Regency, are some employees who do not understand the operation of computers, computers that sometimes have

errors and there are inadequate facilities and infrastructure, as well as the existence of customers who do not comply with SOPs and support the effectiveness of the quality of public services in Indonesia. Tirto Subdistrict, Pekalongan Regency is the existence of input and suggestions from the community and employees, as well as the willingness of employees to carry out these suggestions for service improvement.

Keywords: effectiveness, quality, public service.

Abstrak. Kualitas pelayanan publik adalah kunci untuk memastikan bahwa semua lembaga publik mencapai tujuannya dan memastikan kelangsungan hidupnya. Pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan pelanggannya. Jika pelayanan publik dapat dilayani dengan memenuhi indikator pelayanan publik yang baik, maka dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh pegawai negeri, dimana standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat, dimana pelayanan terhadap masyarakat yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama. Jenis penelitian yang dipakai adalah studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memfokuskan pada efektivitas kualitas pelayanan publik dengan menitik beratkan pada indikator efektivitas kualitas pelayanan publik yaitu Tangibles, Realibility, Responsivess, Assurance, dan Emphaty pada Kecamatan Tirto. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan teknik anaslisys yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data, conclusion drawing/verification. Berdasarkan hasil uji analisis didapatkan hasil dan kesimpulan bahwa efektivitas kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan dilihat dari indikator pelayanan Tangibles (berwujud), Realibility (kehandalan), Responsivess (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (Empati) belum terlaksana secara efektif serta untuk faktor penghambat efektivitas kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan adalah beberapa pegawai yang kurang mengerti mengenai pengoprasian komputer, komputer yang terkadang error dan adanya sarana dan prasarana yang belum memadai, serta adanya pelanggan yang tidak mematuhi SOP dan

pendukung efektivitas kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan adalah adanya masukan dan saran dari masyarakat dan pegawai, serta adanya kemauan pegawai dalam menjalankan saran tersebut demi perbaikan pelayanan.

Kata kunci: efektivitas, kualitas, pelayanan publik.

1. Introduction

Development is basically a community effort to improve underdevelopment in all aspects of life towards a better state than before. The success of national development cannot be separated from the roles and functions of government organizations that carry out government functions. The success of government organizations in achieving their goals greatly supports the achievement of national development goals. The achievement of these national and development goals requires the participation of government employees as elements of the state apparatus, state servants and public servants whose duties are to carry out government and development tasks, and the output of the implementation of tasks is in the form of services to the community or public services. The quality of public services is the key to ensuring that all public institutions achieve their goals and ensure their survival. Public services must meet the needs of its customers. If public services can be served by meeting the indicators of good public services, then it can meet the needs of its customers. Community services can be categorized as effective if the community gets easy service with short, fast, precise and satisfying procedures and the apparatus is successful in carrying out their duties. In other words, the success of the government's task in national development depends a lot on the work and abilities of employees. The success of increasing the effectiveness of public services is determined by the service standard factor owned by civil servants, where the service standard is a benchmark used as a guideline for service delivery and a reference for evaluating service quality as an obligation and promise of the organizer to the community, where good service to the community should not be complicated, and does not take long, supported by good service procedures, high levels of education and knowledge of employees and good employee discipline.

Perkenalan

Pembangunan pada dasarnya merupakan upaya masyarakat untuk meningkatkan keterbelakangan dalam segala aspek kehidupan menuju keadaan yang lebih baik dari sebelumnya. Keberhasilan pembangunan nasional tidak terlepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintahan yang menyelenggarakan fungsi pemerintahan. Keberhasilan organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuannya sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Pencapaian tujuan nasional dan pembangunan tersebut memerlukan peran serta pegawai pemerintah sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan, dan output dari pelaksanaan tugas adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik adalah kunci untuk memastikan bahwa semua lembaga publik mencapai tujuannya dan memastikan kelangsungan hidupnya. Pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan pelanggannya. Jika pelayanan publik dapat dilayani dengan memenuhi indikator pelayanan publik yang baik, maka dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan serta aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh pegawai negeri, dimana standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat, dimana pelayanan terhadap masyarakat yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan pengetahuan pegawai yang tinggi dan disiplin kerja pegawai yang baik pula.

2. Research Methods

The researcher determined this research by using a qualitative method approach with a descriptive study. This study aims to describe various situations, or various phenomena of social reality that exist in the life of the people who are the object of this research and attempt to draw that reality to the surface so that it can be seen how social reality actually exists and is happening in people's lives. This study focuses on the effectiveness of the quality of public services by focusing on indicators of the effectiveness of the quality of public services, namely Tangibles (tangibility), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), and Empathy (Empathy) and what are the inhibiting and supporting factors. The subjects in this study were the sub-district head, employees and community members of Tirto District, Pekalongan Regency. This study uses a descriptive analysis consisting of:

a. Data Reduction

Reducing data means summarizing or selecting the main things. By focusing on the things that are important, look for themes and patterns. Thus the data that has been reduced will provide a clearer picture and make it easier for researchers to conduct further data collection and look for it when needed.

b. Data Display

After performing data reduction, the next step is to display the data. In qualitative research, data presentation can be done in the form of brief descriptions, charts, relationships between categories, flowcharts and the like. By displaying data, it will be easier to understand what is happening, plan further work based on what has been understood.

c. Conclusion Drawing/Verification

The third step in qualitative data analysis according to Miles and Huberman is drawing conclusions and verification. The initial conclusions put forward are still temporary, and will change if no strong evidence is found to support the next stage of data collection. However, if the conclusions raised at an early stage are supported by valid and consistent evidence when the researcher returns to the field to collect data, then the conclusions put forward are credible conclusions.

Metode Penelitian

Peneliti menetapkan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di dalam kehidupan masyarakat yang menjadi objek dalam penelitian ini dan berupaya untuk menarik realitas itu kepermukaan sehingga terlihat bagaimana realitas sosial yang sebenarnya ada dan sedang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Penelitian ini memfokuskan pada efektivitas kualitas pelayanan publik dengan menitik beratkan pada indikator efektivitas kualitas pelayanan publik yaitu *Tangibles* (berwujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsivess* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (Empati) serta bagaimana faktor penghambat dan faktor pendukungnya. Subjek dalam penelitian ini adalah camat, pegawai serta warga masyarakat Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang terdiri dari:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum atau memilih hal-hal yang pokok. Dengan memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

b. Data Display (Penyajian Data)

Setelah melakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Conclusion Drawing/Verification

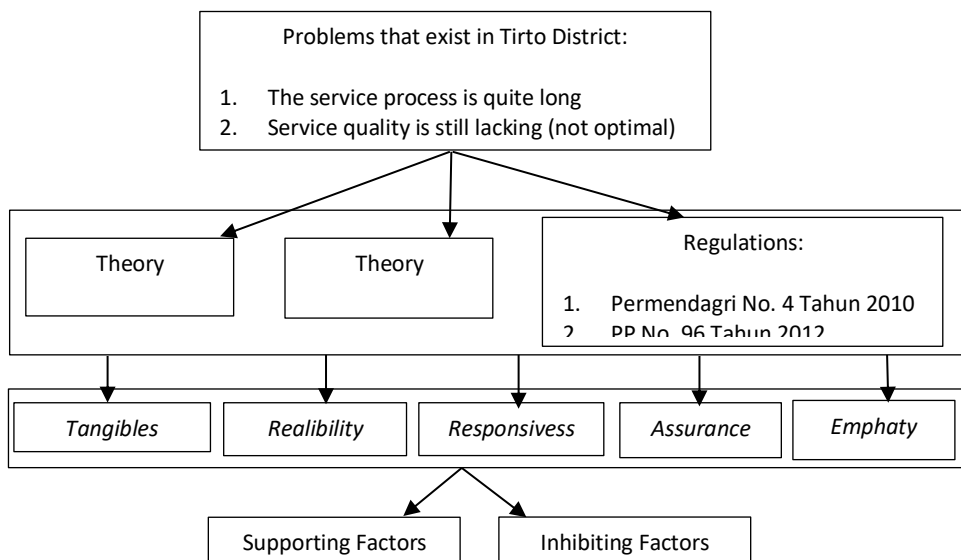
Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data,

maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3. The Oretical Framework

Development is basically a community effort to improve backwardness in all aspects of life towards a better state than before. The success of national development cannot be separated from the roles and functions of government organizations that carry out government functions. The success of government organizations in achieving their goals greatly supports the achievement of national development goals. The achievement of these national and development goals requires the participation of government employees as elements of the state apparatus, state servants and public servants whose duties are to carry out government and development tasks, and the output of the implementation of tasks is in the form of services to the community or public services. The quality of public services is the key to ensuring that all public institutions achieve their goals and ensure their survival. Public services must meet the needs of its customers. If public services can be served by meeting the indicators of good public services, then it can meet the needs of its customers. Community services can be categorized as effective if the community gets easy service with short, fast, precise and satisfying procedures and the apparatus is successful in carrying out their duties. In other words, the success of the government's task in national development depends a lot on the work and abilities of employees. The success of increasing the effectiveness of public services is determined by the service standard factor owned by civil servants, where the service standard is a benchmark used as a guideline for service delivery and a reference for evaluating service quality as an obligation and promise of the organizer to the community, where good service to the community should not be complicated. and does not take long, supported by good service procedures, high levels of education and knowledge of employees and good employee discipline.

Referring to this framework, the direction of this research is to determine the effectiveness of the quality of public services in Tirto District, Pekalongan Regency. For more details, see the picture of the framework below:

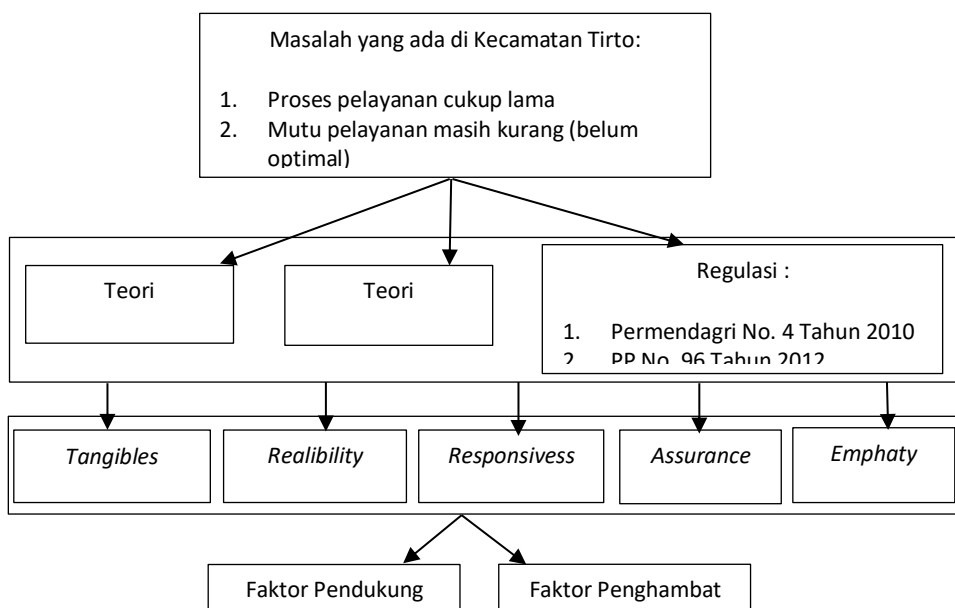


Kerangka Teoretis

Pembangunan pada dasarnya merupakan upaya masyarakat untuk meningkatkan keterbelakangan dalam segala aspek kehidupan menuju keadaan yang lebih baik dari sebelumnya. Keberhasilan pembangunan nasional tidak terlepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintahan yang menyelenggarakan fungsi pemerintahan. Keberhasilan organisasi pemerintahan dalam mencapai tujuannya sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Pencapaian tujuan nasional dan pembangunan tersebut memerlukan peran serta pegawai pemerintah sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan, dan output dari pelaksanaan tugas adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik adalah kunci untuk memastikan bahwa semua lembaga publik mencapai tujuannya dan memastikan kelangsungan hidupnya. Pelayanan publik harus memenuhi

kebutuhan pelanggannya. Jika pelayanan publik dapat dilayani dengan memenuhi indikator pelayanan publik yang baik, maka dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan serta aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh pegawai negeri, dimana standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat, dimana pelayanan terhadap masyarakat yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan pengetahuan pegawai yang tinggi dan disiplin kerja pegawai yang baik pula.

Mengacu kepada kerangka berfikir tersebut, maka arah penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambar kerangka pemikiran berikut ini :



4. Results and Discussion

a. The effectiveness of the quality of public services in Tirto District, Pekalongan Regency seen from the Tangibles Service Indicators (Intangible)

Service Officers of Tirto District, Pekalongan Regency in providing services to service users in achieving good quality public services must meet several aspects of the tangible, namely: the appearance of officers in serving customers, the convenience of the place to perform the service, the ease in the service process, the discipline of officers in performing the service, the ease of access of service users in requesting services and users of assistive devices in the service. All aspects that exist in the Tangible are generally applied by the Tirto District Office, Pekalongan Regency in carrying out the public service process.

From some of these aspects that are still lacking in the service process at the Tirto District Office, Pekalongan Regency, namely the existence of facilities that do not function properly, the waiting room is not comfortable, and the limited computer aids in the service section, thus hampering the service process.

b. Effectiveness of Public Service Quality in Tirto Sub-district, Pekalongan Regency seen from Service Indicators Realibility (Reliability)

Reliability is the ability of officers to provide fast and satisfying services, so that by applying these dimensions officers must really have reliability in carrying out the service process. Aspects in reliability are the accuracy of officers in serving customers, having clear service standards, the ability of officers to use assistive devices, and the expertise of officers in using assistive devices.

Public services at the Tirto Subdistrict Office, Pekalongan Regency have implemented several aspects of reliability, namely regarding the accuracy of officers in service, officers are careful in carrying out the service process, but there are still shortcomings made by service officers, for example regarding the ability and expertise of officers in using the tools used. in the service room, it is shown that at least service officers are not capable and are experts in using the tools in the service room, such as using

computers and other devices. This can still be seen by several officers who ask for help from other officers to use these tools.

c. Effectiveness of Public Service Quality in Tirto District, Pekalongan Regency seen from Service Indicators

Responsiveness is the attitude of officers who are responsive in providing the services needed and can complete services quickly, carefully and thoroughly in accordance with the specified time period. This responsiveness has several aspects, namely: responding to every customer, officers providing services quickly, precisely and carefully, officers providing services at the right time and all complaints from service users are responded to by officers. By applying this responsiveness dimension, the service at the Tirto District Office, Pekalongan Regency has quality in the service process.

The service process at the Tirto District Office, Pekalongan Regency has responded to service users in a friendly and good manner, and service officers have provided services quickly, precisely and carefully. The exact time of service has not been realized, because there are still service users who are not satisfied with the timeliness provided by the service officer. The next thing about complaints from service users, for service user complaints at the Tirto District Office, Pekalongan Regency, it can be through the website, email, whatsapp and the suggestion box that is already available in the service room.

d. Effectiveness of Public Service Quality in Tirto District, Pekalongan Regency seen from Service Indicators Assurance

Assurance is a guarantee provided by service officers to service users in the form of cost and time. Assurance has two aspects, namely timely assurance and cost assurance. The Tirto District Office, Pekalongan Regency has provided a guarantee of cost and time, but there are still shortcomings in providing this guarantee.

Assurance assessments by service users at the Tirto District Office, Pekalongan Regency have been running and some have not been running in accordance with the service procedures. This can still be seen in the time guarantee, service officers cannot guarantee time to service users regarding the needs of service users, such as making ID cards. The officer cannot provide a clear guarantee regarding the date of the ID card, because it is based on the materials or blanks needed to make the ID card, which are not available every day, so the date for manufacture cannot be made on time.

As for the guarantee of costs provided by service officers to service users, it is not guaranteed, because based on observations made by researchers there are still service users who incur costs during the service process. This happens depending on each officer on duty during the service process. In fact, when the researcher interviewed the service officer regarding the service fee, the service officer said that the service at the Tirto District Office, Pekalongan Regency was free of charge.

e. Effectiveness of Public Service Quality in Tirto Subdistrict, Pekalongan Regency seen from Service Indicators Empathy (Empathy)

This empathy is the giving of sincere attention to service users by understanding the wishes of service users where service providers are expected to have some knowledge about service users. The attention given by service providers to service users is one form of good public service quality by service officers in carrying out the service process. This empathy dimension has aspects, which include: prioritizing the interests of the applicant, serving officers with a friendly and polite attitude, serving officers without discriminating, and officers serving and respecting each service user.

Public services at the Tirto District Office, Pekalongan Regency have implemented empathy in the service process, but based on observations made by researchers there are still some that have not been running in accordance with the empathy, including the need for service users who do not directly come to the District Office but directly through service officers, so that the needs are quickly completed compared to service users who queue up waiting through direct service at the District Office. That way the service at the Tirto District Office, Pekalongan Regency is more concerned in the service process, especially the attention of officers to service users, so that service users feel valued by service officers in the service process.

f. Inhibiting and Supporting Factors Effectiveness of Public Service Quality in Tirto District, Pekalongan Regency

In the service process, there must be factors that affect the quality of public services, including the inhibiting and supporting factors. The inhibiting factors for service at the Tirto District Office, Pekalongan Regency are several employees who do not understand computer operation, computers that sometimes have errors and inadequate facilities and infrastructure, as well as customers who do not comply with SOPs.

Then the supporting factors that affect the quality of public services at the Tirto District Office, Pekalongan Regency, are the input and suggestions

from the community and employees, as well as the willingness of employees to carry out these suggestions for service improvement. With the improvement of the inhibiting factors and the existence of these supporting factors, it is hoped that in the future the quality of public services in Tirto District can run well and effectively.

Hasil dan Pembahasan

1. Efektivitas Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan dilihat Dari Indikator Pelayanan Tangibles (Berwujud)

Petugas Pelayanan Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa aspek dari tangibel, yaitu: penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan dan pengguna alat bantu dalam pelayanan. Semua aspek yang ada pada tangibel tersebut secara umum semua diterapkan oleh Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan dalam melakukan proses pelayanan publik.

Dari beberapa aspek tersebut yang masih kurang dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan yaitu adanya sarana yang tidak berfungsi dengan baik, ruang tunggu yang kurang nyaman, serta terbatasnya alat bantu komputer di bagian pelayanan, sehingga menghambat proses pelayanan.

2. Efektivitas Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan dilihat Dari Indikator Pelayanan Realibility (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan, sehingga dengan menerapkan dimensi tersebut petugas harus benar-benar mempunyai kehandalan dalam melakukan proses pelayanan. Aspek yang ada di dalam reliability yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan sudah menerapkan beberapa aspek reliability yaitu mengenai kecermatan petugas dalam pelayanan, petugas sudah cermat dalam melakukan proses pelayanan, namun masih ada kekurangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, misalnya seperti mengenai kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan, ditunjukkan sedikitnya petugas pelayanan yang belum mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan seperti menggunakan komputer dan perangkat lainnya. Hal ini masih terlihat beberapa petugas yang meminta bantuan kepada petugas lain untuk menggunakan alat bantu tersebut.

3. Efektivitas Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan dilihat Dari Indikator Pelayanan Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Responsiveness ini memiliki beberapa aspek, yaitu: merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas. Dengan menerapkan dimensi responsiveness ini, maka pelayanan di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan memiliki mutu yang berkualitas dalam proses pelayanan.

Proses pelayanan di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan sudah merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik, serta petugas layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Untuk pelayanan waktu yang tepat belum terwujud, karena masih ada pengguna layanan yang belum puas dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Yang selanjutnya mengenai keluhan pengguna layanan, untuk keluhan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan bisa melalui website, email, whatsapp dan kotak saran yang sudah tersedia di ruang pelayanan..

4. Efektivitas Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan dilihat Dari Indikator Pelayanan Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu. Assurance memiliki dua aspek yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya.

Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan sudah memberikan jaminan biaya dan waktu, akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam memberikan jaminan tersebut.

Penilaian jaminan oleh pengguna layanan di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan sudah ada yang berjalan dan ada yang tidak berjalan sesuai dengan prosedur pelayanannya. Hal ini masih terlihat pada jaminan waktu, petugas pelayanan belum bisa menjaminkan waktu kepada pengguna layanan mengenai keperluan yang dilakukan pengguna layanan, seperti pembuatan KTP. Petugas tidak bisa memberikan jaminan secara jelas mengenai tanggal jadi KTP tersebut, karena didasarkan pada bahan atau blangko yang diperlukan untuk membuat KTP tersebut tidak setiap hari ada, sehingga tanggal jadi untuk pembuatan tidak bisa jadi secara tepat waktu.

Untuk jaminan biaya yang diberikan petugas pelayanan pada pengguna layanan belum terjamin, karena berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti masih ada pengguna layanan yang mengeluarkan biaya saat proses layanan berlangsung. Hal itu terjadi tergantung oleh setiap petugas yang jaga saat proses pelayanan. Padahal saat peneliti mewawancarai petugas pelayanan mengenai biaya pelayanan, petugas pelayanan mengatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan tidak dikenakan biaya atau gratis.

5. Efektivitas Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan dilihat Dari Indikator Pelayanan Emphaty (Empati)

Emphaty ini merupakan pemberian perhatian yang tulus kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki sesuatu pengetahuan tentang pengguna layanan. Perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan publik yang baik oleh petugas pelayanan dalam melakukan proses layanan. Dimensi empathy ini memiliki aspek-aspek, yaitu meliputi: mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak membedakan, dan petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan sudah menerapkan empathy dalam melakukan proses pelayanan, tetapi berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti

masih ada yang belum berjalan sesuai dengan empathy tersebut, diantaranya adanya keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor Kecamatan akan tetapi langsung melalui petugas layanan, sehingga keperluan cepat selesai dibanding pengguna layanan yang antri menunggu melalui pelayanan langsung di Kantor Kecamatan. Dengan begitu pelayanan di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan lebih diperhatikan dalam proses pelayanan khususnya pada perhatian petugas kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas layanan dalam proses layanan.

6. Faktor Penghambat Dan Pendukung Efektivitas Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan

Dalam proses pelayanan pasti memiliki faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu mengenai faktor penghambat dan pendukung. Faktor penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan adalah beberapa pegawai yang kurang mengerti mengenai pengoprasian komputer, komputer yang terkadang error dan adanya sarana dan prasarana yang belum memadai, serta adanya pelanggan yang tidak mematuhi SOP.

Kemudian faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan yaitu adanya masukan dan saran dari masyarakat dan pegawai, serta adanya kemauan pegawai dalam menjalankan saran tersebut demi perbaikan pelayanan. Dengan adanya perbaikan faktor penghambat dan adanya faktor pendukung ini diharapkan kedepannya kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Tirto dapat berjalan dengan baik dan efektif.

5. Conclusion

- i. The effectiveness of the quality of public services in Tirto Subdistrict, Pekalongan Regency in general is good but there is still need for improvement, namely:
 1. Tangibles service indicators in terms of aspects of facilities that do not function properly, uncomfortable waiting rooms and limited computers in the service section
 2. Service reliability indicators need to be improved in terms of human resource expertise of public service officers in using existing equipment.

3. Service responsiveness indicators (responsiveness) in terms of responses to service user complaints submitted through the suggestion box have not received a good response.
 4. The indicator of assurance service (guarantee) in terms of the certainty of the completion time of employee services has not been able to determine it.
 5. Service indicators for empathy (empathy) in service users who are close to public service employees can get better services without having to go through procedures such as queuing.
- ii. The inhibiting factors for the effectiveness of the quality of public services in Tirto District, Pekalongan Regency are some employees who do not understand the operation of computers, computers that sometimes have errors and inadequate facilities and infrastructure, as well as customers who do not comply with SOPs and support the effectiveness of the quality of public services in Tirto District. Pekalongan Regency is the existence of input and suggestions from the community and employees, as well as the willingness of employees to carry out these suggestions for service improvement.

Kesimpulan

- a. Efektivitas kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan secara umum sudah baik namun masih perlu ada perbaikan yakni pada :
 - 1) Indikator pelayanan tangibles (berwujud) dalam hal aspek sarana yang tidak berfungsi dengan baik, ruang tunggu yang kurang nyaman serta terbatasnya komputer di bagian pelayanan
 - 2) Indikator pelayanan realibility (kehandalan) perlu peningkatan dalam hal keahlian sumber daya manusia petugas pelayanan publik dalam menggunakan alat peralatan yang ada.
 - 3) Indikator pelayanan responsiveness (ketanggapan) dalam hal tanggapan terhadap keluhan pengguna layanan yang disampaikan melalui kotak saran belum mendapatkan respon yang baik.
 - 4) Indikator pelayanan assurance (jaminan) dalam hal kepastian waktu selesainya pelayanan pegawai belum bisa menentukannya.
 - 5) Indikator pelayanan emphaty (empati) dalam pengguna layanan yang memiliki kedekatan dengan pegawai pelayanan publik dapat pelayanan lebih baik tanpa harus melalui prosedur misalnya mengantri.
- b. Faktor penghambat efektivitas kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan adalah beberapa pegawai yang kurang mengerti mengenai pengoprasian komputer, komputer yang terkadang error dan adanya sarana dan prasarana yang belum memadai, serta

adanya pelanggan yang tidak mematuhi SOP dan pendukung efektivitas kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan adalah adanya masukan dan saran dari masyarakat dan pegawai, serta adanya kemauan pegawai dalam menjalankan saran tersebut demi perbaikan pelayanan.