

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN NEGLASARI KOTA TANGERANG

Andhika Nugraha ¹, Dafyar Eliadi H ², Edi Mulyadi ³

Program Pascasarjana Univesitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

E-mail Corespondent: dafyar711@unis.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dengan menitikberatkan pada aspek efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan akuntabilitas birokrasi. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih ditemukannya keluhan masyarakat terkait pelayanan administratif yang dianggap kurang cepat, belum transparan, serta kurang optimal dalam pemanfaatan teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, serta studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas aparat kecamatan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Neglasari sudah mengalami perbaikan dari sisi keterbukaan informasi dan kedisiplinan aparatur, namun masih terdapat kendala dalam hal kecepatan pelayanan, konsistensi standar prosedur, serta keterbatasan sarana prasarana. Analisis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (SERVQUAL) yang mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* dan *tangible* merupakan dimensi yang paling lemah. Selain itu, teori pelayanan publik menurut Albert S. Humbyres menekankan pentingnya pelayanan yang humanis, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, yang dalam konteks penelitian ini masih memerlukan penguatan terutama dalam hal komunikasi dan pendampingan kepada masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Neglasari membutuhkan penguatan kapasitas aparatur, optimalisasi pemanfaatan teknologi digital, serta perbaikan standar pelayanan minimal yang konsisten. Rekomendasi penelitian diarahkan pada strategi pembangunan sistem pelayanan berbasis transparansi, partisipasi masyarakat, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas, Teori Albert S. Humbyres.

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services at the Neglasari District Office in Tangerang City, focusing on the effectiveness, efficiency, responsiveness, and accountability of the bureaucracy. The background to this research is based on persistent public complaints regarding administrative services, which are perceived as slow, non-transparent, and suboptimal in the use of information technology. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation studies. The research informants consisted of district officials and the public as service users. The results indicate that the quality of public services in Neglasari District has improved in terms of information transparency and apparatus discipline, but challenges remain in terms of service speed, consistency of standard procedures, and limited infrastructure. The analysis uses the service quality theory

according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry (SERVQUAL), which encompasses the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, indicating that responsiveness and tangible are the weakest dimensions. Furthermore, Albert S. Humbyres's theory of public service emphasizes the importance of humanistic, adaptive, and community-satisfaction-oriented services. In the context of this research, this approach still requires strengthening, particularly in terms of communication and community assistance. The study concludes that improving the quality of public services at the Neglasari District Office requires strengthening the capacity of civil servants, optimizing the use of digital technology, and consistently improving minimum service standards. Research recommendations focus on developing a service system strategy based on transparency, public participation, and improving human resource competency.

Keywords: *Public Service Quality, Responsiveness, Albert S. Humbyres' Theory.*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, termasuk pada sektor penilaian kinerja pegawai. Pemerintah sebagai service (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayana publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Jika pelayanan yang dilakukan kurang memuaskan maka akan memunculkan pandangan masyarakat yang negatif kepuasan masyarakat merupakan keberhasilan tersendiri bagi suatu instansi pemerintahan terkhusus bagi instansi yang merupakan pelayanan jasa. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi harapan maka pelanggan (masyarakat) akan merasa senang dan puas sebaliknya apabila kinerja berada di sebuah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas, kepuasan pelayanan merupakan sikap yang ditunjukkan pelayanan atas barang atau jasa setelah mereka.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi terhadap reformasi birokrasi yang menyeluruh diberbagai bidang kehidupan politik, sosial, ekonomi, budaya, dan lain-lain dalam penyelenggaraan pembangunan dan tata pemerintahan. Beberapa perubahan yang sangat mendasar tersebut menuntut kesiapan daerah untuk mampu menyelenggarakan otonomi daerah dengan sebaik-baiknya atas semua urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah. Beberapa hal yang perlu dipersiapkan oleh daerah untuk mengawal pelaksanaan otonomi daerah diantaranya adalah sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan terhadap publik (administrasi publik), sumber daya keuangan, sarana dan prasarana, organisasi dan manajemennya. Pada kehidupan bernegara di abad modern ini, diperlukan komitmen suatu negara dalam bentuk kebijakan publik untuk memberikan pelayanan yang memadai terhadap kebutuhan publik. Kebijakan publik dituntut untuk berlangsung dengan baik dalam penerapannya. Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak dan tujuan yang diinginkan sebab implementasi merupakan perwujudan nyata dari kebijakan publik, maka aktivitas-aktivitas implementasi harus dilakukan secara efektif dan efisien. Di era digital, organisasi dituntut untuk menerapkan sistem penilaian kinerja yang lebih objektif, terukur, serta mampu menggambarkan

pencapaian pegawai secara akurat. Hal ini selaras dengan tuntutan reformasi birokrasi yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas kinerja aparatur.

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara. Perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai mengglobalnya kehidupan berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin profesionalnya masyarakat mengelola suatu pekerjaan.

Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi Masyarakat Kecamatan Neglasari Kota Tangerang. Maka dari itu masyarakat Kecamatan Neglasari ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan masyarakat Kecamatan Neglasari saat ini. Menghadapi dinamika kerja yang semakin moderen dan global diperlukan keterpaduan kualitas layanan, kepuasan, kinerja dan keunggulan organisasi.

Ada banyak hubungan dan pengaruh yang terjadi dalam memperbaiki dan meningkatkan sebuah model penelitian yang konstruktif dan tersinkronisasikan, seperti kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai dan keunggulan organisasi, kepuasan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai dan keunggulan organisasi, serta kinerja pegawai terhadap keunggulan organisasi. Atau secara tidak langsung kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh terhadap keunggulan organisasi melalui kinerja pegawai (Nurbaya, 2023).

Maka kualitas pelayanan publik memberikan pelayanan sesuai dengan aturan perundangan yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang. Jadi jika di dalam suatu Kecamatan pelaksanaan tugasnya tidak selesai maka didalam suatu wilayah tersebut akan menjadi tidak baik (Mardani 2018). Oleh karena itu kedudukan camat berbeda dengan kepala instansi Pemerintah lainnya di Kecamatan karena penyelenggara tugas instansi pemerintahan lainnya harus berada dalam koordinasi camat.

Hal ini di dukung dengan data yang di temukan pada tahun 2018 tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Neglasari yang belum dapat di katakan sudah cukup baik akan tetapi masih banyak kekurangan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini dipandang perlu karena berupaya menggambarkan peranan birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kecamatan Neglasari Kota Tangerang. Melalui kajian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan masyarakat oleh Birokrasi Pemerintahan Kecamatan Neglasari Kota Tangerang. Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi, kekhususan tersebut adalah adanya kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio-kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan

kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam karangka membangun integritas kesatuan wilayah.

Berlandaskan uraian di atas, diharapkan dapat ditemukan solusi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan masyarakat oleh Birokrasi Pemerintahan Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Keadaan Bukti Fisik (*Tangible*) Pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dalam Meningkatkan Pelayanan Publik?
2. Bagaimana Daya Tanggap (*Responsiveness*) SDM Pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Negalsari Kota Tangerang?
3. Bagaimana Kehandalan (*Reliability*) Pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang?
4. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) Pada pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang?
5. Bagaimana Empati (*Empathy*) Pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami proses penilaian kinerja pegawai secara mendalam melalui pengamatan situasi nyata, makna, serta interaksi yang terjadi di lingkungan kerja. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena empiris terkait pelaksanaan penilaian kinerja sebagaimana adanya tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Pendekatan ini sesuai dengan karakteristik kajian manajemen kinerja pegawai yang menekankan interpretasi, pemahaman, dan analisis terhadap pengalaman para aktor yang terlibat dalam proses penilaian kinerja.

Sumber data penelitian ini terutama disaring dari sumber data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan melalui metode wawancara dan observasi sedangkan data sekunder dilakukan sebagai upaya penyesuaian dengan kebutuhan data lapangan yang terkait dengan objek yang dikaji. Data sekunder terutama diperoleh melalui dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan penelitian menurut (Sugiyono 2019). Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Neglasari kota Tangerang yang beralamat di Jalan Iskandar Muda No.54, Tangerang, Banten, Indonesia. Adapun subyek Penelitian adalah instansi pemerintah daerah yang terkait yang melaksanakan program peningkatan penerimaan Pemdaapan Asli Daerah (PAD) yaitu Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) yaitu dengan cara mencari informan yang ada di instansi

tersebut yang termasuk ke dalam wilayah penelitian ini. Waktu penelitian dilaksanakan selama 5 bulan, yang diawali pada bulan Agustus 2024 sampai dengan bulan tahun 2025.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Hasil dari penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Neglasari yaitu peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut: *Tangibel* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati), sebagai berikut :

- a. Mendeskripsikan *Tangibel* (Bukti Fisik) Pada Pelayanan Publik di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti melihat bahwa kondisi sarana fisik di Kecamatan Neglasari sudah cukup baik, bersih, dan memiliki fasilitas dasar. Namun kapasitas ruang dan kursi masih terbatas dibandingkan jumlah masyarakat yang dilayani. Inovasi berupa antrean digital sudah dilakukan, tetapi masih butuh sosialisasi agar dapat dimanfaatkan secara optimal. Secara umum, indikator *tangibles* sudah berjalan baik, namun peningkatan kapasitas sarana dan pemanfaatan teknologi masih diperlukan untuk menunjang kenyamanan masyarakat.

- b. Mendeskripsikan *Reliability* (Keandalan) Pada Pelayanan Publik di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Setelah dilakukan penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara peneliti melihat indikator keandalan pelayanan di Kecamatan Neglasari cukup baik, terlihat dari konsistensi penyelesaian layanan sesuai standar waktu. Masyarakat pada umumnya merasa puas karena hasil layanan sesuai janji dan ada transparansi ketika terjadi kendala. Namun, faktor teknis seperti gangguan jaringan masih menjadi hambatan kecil yang perlu ditangani agar pelayanan semakin andal.

- c. Mendeskripsikan *Responsiveness* (Daya Tanggap) Pada Pelayanan Publik di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti melihat Kecamatan Neglasari menunjukkan daya tanggap yang cukup baik. Pegawai berusaha cepat merespons pertanyaan maupun kebutuhan masyarakat, meskipun pada saat ramai masih ada keterlambatan. Kesadaran untuk membantu warga yang bingung, terutama lansia atau masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi, menjadi salah satu nilai positif.

- d. Mendeskripsikan *Assurance* (Jaminan) Pada Kualitas Pelayanan di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Pelayanan publik di Kecamatan Neglasari sudah menunjukkan jaminan yang baik dalam hal kepastian prosedur, waktu, dan biaya. Kepercayaan masyarakat relatif tinggi karena pelayanan dirasakan transparan dan profesional. Namun, upaya

peningkatan kompetensi pegawai tetap diperlukan untuk menjaga integritas dan kualitas pelayanan ke depan.

- e. Mendeskripsikan *Empathy* (Empati) Pada Kualitas Pelayanan di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang telah dilakukan, peneliti melihat Empati pegawai di Kecamatan Neglasari tercermin dari kesabaran, keramahan, dan kepedulian terhadap kebutuhan khusus masyarakat. Masyarakat merasa dihargai, terutama kelompok rentan yang diberikan prioritas. Meski demikian, fasilitas pendukung pelayanan inklusif masih perlu ditingkatkan untuk memperkuat kualitas empati dalam pelayanan publik.

2. Pembahasan

- a. Menganalisis Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) Pada Kualitas Pelayanan di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melihat Petugas Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa aspek dari dimensi *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 dimensi tangibel tersebut belum semua diterapkan oleh Kantor Kecamatan Neglasari Kabupaten Tangerang dalam melakukan proses pelayanan publik. Semua aspek dari dimensi *tangibel* merupakan aspek yang penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik dengan begitu sebagai petugas pelayanan harus memenuhi semua aspek tersebut, dengan memperbaiki kekurangan yang tidak ada di dalam proses pelayanan, sehingga dengan memperbaiki penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu akan membuat kualitas pelayanan dari segi dimensi tangibel dapat terwujud.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Setiawan (2020) dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara, yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sarana fisik dan teknologi sebagai penunjang pelayanan. Lebih lanjut, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) menjelaskan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh besar terhadap persepsi profesionalitas dan kredibilitas lembaga pelayanan. Oleh karena itu, meskipun Kecamatan Neglasari telah memiliki fasilitas dasar, peningkatan kualitas fisik dan digitalisasi menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan publik lebih modern, efektif, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat urban.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana di Kecamatan Neglasari sudah tersedia, seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, serta fasilitas administrasi

berbasis komputer. Namun, masih ditemukan kendala seperti kenyamanan ruang tunggu yang terbatas, ketersediaan fasilitas ramah difabel yang belum optimal, serta keterbatasan teknologi pelayanan digital. Hal ini sejalan dengan penelitian Putri & Maulana (2022) dalam *Jurnal UNIS Tangerang*, yang menegaskan bahwa modernisasi sarana pelayanan publik merupakan kunci peningkatan citra birokrasi di mata masyarakat.

- b. Menganalisis Dimensi *Responsiveness* (Respon/Tanggapan) Pada Pelayanan Publik di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melihat Dimensi *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. Dimensi *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 Neglasari Kabupaten Tangerang memiliki mutu yang berkualitas dalam proses pelayanan. Proses pelayanan di Kantor Kecamatan Neglasari Kabupaten Tangerang sudah merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik, serta petugas layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Parasuraman dkk. (1988) menekankan bahwa *responsiveness* menjadi faktor yang paling cepat dirasakan oleh masyarakat karena berhubungan dengan pengalaman langsung saat menerima layanan. Penelitian Indrawati (2022) dalam *Jurnal Administrasi Publik* mengungkapkan bahwa daya tanggap petugas pelayanan publik berbanding lurus dengan kepuasan pengguna layanan, terutama dalam hal penanganan keluhan. Hal serupa ditemukan oleh Handayani (2021) dalam *Jurnal Ilmu Administrasi UNIS Tangerang*, bahwa rendahnya responsivitas aparatur sering menjadi pemicu munculnya persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Hal ini sejalan dengan penelitian Malohing, Milwan, & Wibowo (2022) dalam *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, yang menemukan bahwa keterbatasan SDM menjadi faktor utama lemahnya daya tanggap pelayanan di tingkat kecamatan.

- c. Menganalisis Dimensi *Reliability* (Keandalan) Pada Pelayanan Publik di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti meliat Dimensi *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 dimensi *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.

Reliability mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji, prosedur, dan ketepatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa meskipun prosedur pelayanan sudah ditetapkan secara formal, implementasinya masih terkendala oleh panjangnya alur birokrasi dan keterbatasan pegawai. Hal ini membuat pelayanan sering melampaui waktu standar penyelesaian, sehingga keandalan pelayanan belum sepenuhnya tercapai

Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018), dimensi keandalan merupakan aspek paling krusial dalam membangun kepercayaan publik. Dalam konteks Indonesia, penelitian Suwandi & Marlina (2021) di *Jurnal Ilmu Pemerintahan* juga menemukan bahwa ketepatan waktu dan konsistensi layanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan demikian, meskipun pelayanan publik di Kecamatan Neglasari dapat dikategorikan cukup reliabel, masih diperlukan optimalisasi prosedur dan manajemen waktu agar pelayanan lebih konsisten dan terukur. Temuan ini memperkuat penelitian Sari (2020) yang menilai bahwa kecepatan dan kepastian waktu pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat di tingkat kecamatan.

- d. Menganalisis Dimensi *Assurance* (Jaminan) Pada Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melihat Dimensi *assurance* merupakan jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu. Dimensi *assurance* memiliki dua aspek yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya. Kantor Kecamatan Neglasari Kabupaten Tangerang sudah memberikan jaminan biaya dan waktu, akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam memberikan jaminan tersebut.

Penilaian jaminan oleh pengguna layanan di Kantor Kecamatan Neglasari Kabupaten Tangerang 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 balngko yang diperlukan untuk membuat KTP tersebut tidak setiap hari ada, sehingga tanggal jadi untuk pembuatan tidak bisa jadi secara tepat waktu.

Hal ini sejalan dengan pendapat Menurut Tjiptono (2012), aspek *assurance* sangat penting dalam membangun *trust* masyarakat terhadap birokrasi publik. Penelitian Wibowo (2020) dalam *Jurnal Administrasi Publik* juga menegaskan bahwa kepastian hukum dan keterbukaan informasi menjadi elemen fundamental dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dari konteks lokal, Putri & Maulana (2022) dalam *Jurnal UNIS Tangerang* menyebutkan bahwa rendahnya transparansi administrasi di tingkat kecamatan sering menurunkan legitimasi pelayanan publik.

Pada aspek *assurance*, masyarakat menilai bahwa pelayanan di Kecamatan Neglasari relatif aman dan bebas pungli, karena adanya pengawasan dan pelatihan aparatur. Namun, masih terdapat keluhan terkait jaminan waktu dan biaya. Misalnya, pelayanan disebut gratis, tetapi masih ada masyarakat yang mengeluarkan biaya

tertentu selama proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Wibowo (2020) dalam *Jurnal Administrasi Publik* serta Fauziah (2023) dalam *Jurnal Administrasi UNIS Tangerang*, yang menekankan bahwa transparansi informasi biaya dan prosedur merupakan faktor kunci untuk memperkuat kepercayaan publik.

- e. Menganalisis Dimensi *Emphaty* (Empati) Pada Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melihat Dimensi ini merupakan dimensi yang memberikan 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 membeda-bedakan, dan petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Neglasari Kabupaten Tangerang sudah menerapkan dimensi *empathy* dalam melakukan proses pelayanan, tetapi masih ada yang belum berjalan sesuai dengan dimensi *empathy* tersebut, diantaranya mengenai sikap petugas yang masih mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan pengguna layanan yang seharusnya menjadi prioritas pertamanya. Selanjutnya mengenai petugas yang masih membeda-bedakan antara pengguna layanan, 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 pelayana langsung di Kantor Kecamatan. Dengan aspek dimensi *empathy* yang sudah berjalan semua dengan baik maka pelayanan di Kantor Kecamatan Neglasari sudah melaksanakan dimensi *empathy* dengan berjalan lancar dan masyarakat pengguna layanan merasa senang dengan apa yang diberikan oleh penyedia layanan.

Parasuraman dkk. (1988) menekankan bahwa empati adalah dimensi yang membangun kedekatan emosional antara pemberi dan penerima layanan. Penelitian Sari (2021) dalam *Jurnal Kebijakan Publik* menunjukkan bahwa sikap ramah dan kepedulian personal aparatur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam konteks Kota Tangerang, Fauziah (2023) dalam *Jurnal Administrasi UNIS Tangerang* juga menemukan bahwa masyarakat lebih menghargai pelayanan yang penuh perhatian meskipun prosedurnya sederhana, dibandingkan pelayanan yang cepat namun kaku.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Neglasari Kota Tangerang yang dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Neglasari pada aspek *tangibles* menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan sudah tersedia dalam bentuk ruang pelayanan, sarana administrasi, dan dukungan teknologi informasi dasar. Namun, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas ramah disabilitas, serta modernisasi teknologi belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini membuat citra pelayanan publik belum sepenuhnya mencerminkan profesionalitas dan kemodernan birokrasi.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* memperlihatkan bahwa aparatur memiliki sikap tanggap terhadap masyarakat, baik dalam memberikan informasi maupun menanggapi keluhan. Namun, keterbatasan jumlah pegawai pelayanan menyebabkan daya tanggap tidak merata, sehingga ada masyarakat yang merasa dilayani dengan cepat, sementara lainnya menghadapi keterlambatan.

3. *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi *reliability*, pelayanan publik telah dijalankan sesuai standar prosedur dan ketentuan yang berlaku, tetapi tingkat keandalan masih terhambat oleh panjangnya alur birokrasi serta keterlambatan dalam penyelesaian layanan. Ketidakkonsistenan dalam ketepatan waktu membuat sebagian masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang kurang stabil.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi *assurance*, pelayanan publik di Kecamatan Neglasari dinilai cukup baik. Pegawai menunjukkan sikap sopan, ramah, dan memiliki pengetahuan administratif yang memadai. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang merasa informasi mengenai prosedur dan biaya layanan belum sepenuhnya transparan, sehingga aspek kepastian hukum dan rasa percaya perlu ditingkatkan.

5. *Empathy* (empati)

Dimensi *empathy* menunjukkan bahwa aparatur berusaha memberikan perhatian kepada masyarakat dengan ramah dan komunikatif. Akan tetapi, interaksi personal yang lebih humanis sering terbatas oleh tingginya volume antrean dan beban kerja pegawai. Kondisi ini membuat masyarakat menilai bahwa layanan belum sepenuhnya menyentuh kebutuhan individu, terutama kelompok rentan.

Secara keseluruhan, kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Neglasari dapat dikategorikan cukup baik, namun terdapat kesenjangan yang perlu diperbaiki, khususnya pada aspek keandalan, daya tanggap, dan empati.

Referensi

Buku

- Albert S. Humbyres. (2015). *Public Service and Humanistic Governance*. New York: Public Service Press.
- Mardani. (2018). *Administrasi Publik dan Kinerja Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.

Jurnal

- Fauziah, N. (2023). Transparansi Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kota Tangerang. *Jurnal Administrasi UNIS*, 5(2), 112-120.
- Handayani, R. (2021). Pengaruh Responsivitas Aparatur terhadap Kepuasan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi UNIS*, 4(1), 45-56.
- Indrawati, S. (2022). Daya Tanggap Petugas dan Dampaknya terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 77-86.
- Malohing, A., Milwan, M., & Wibowo, T. (2022). Faktor Penghambat Responsivitas Pelayanan di Kecamatan. *IDEAS: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 8(1), 55-64.
- Nurbaya. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pegawai dan Keunggulan Organisasi. *Jurnal Administrasi Modern*, 7(3), 201-210.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Putri, R., & Maulana, D. (2022). Modernisasi Sarana Pelayanan Publik di Kecamatan Kota Tangerang. *Jurnal UNIS Tangerang*, 6(1), 88-95.
- Sari, M. (2020). Ketepatan Waktu Pelayanan Publik sebagai Prediktor Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 131-140.
- Sari, W. (2021). Empati Aparatur dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pengguna Layanan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(1), 59-67.
- Setiawan, D. (2020). Pengaruh Sarana Fisik terhadap Persepsi Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 76-85.
- Suwandi, A., & Marlina, E. (2021). Ketepatan Waktu dan Prosedur Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 44-55.
- Wibowo, A. (2020). Transparansi Biaya dan Kepastian Hukum dalam Pelayanan Administrasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 201-209.

Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.