

## **PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DIKANTOR KECAMATAN KRAYAN KABUPATEN NUNUKAN**

**Marliyufitha<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Sebagai Lembaga Pemerintah yang berperan mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja Kecamatan yang di peroleh dari pelimpahan kewenangan Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan Krayan juga berperan serta dalam setiap proses tahapan perumusan kebijakan tentang perencanaan pembangunan daerah. Pelayanan yang ada dikantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan telah menunjukkan terciptanya pelayanan yang prima.*

**Kata Kunci :***Pelayanan Prima, Kecamatan Krayan, Kabupaten Nunukan*

### **Pendahuluan**

Dalam struktur kewenangan pemerintahan berdasarkan Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007, pemerintah daerah merupakan ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek utama dari UU dan PP tersebut adalah desentralisasi kewenangan yang mendekatkan jarak kerja pemerintah melalui kebijakan publiknya dengan kondisi dan kepentingan masyarakatnya. Saat ini telah diberlakukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. UU ini memberikan harapan baru bagi berbagai pihak untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif dan tentu saja berkualitas.

Pelayanan prima pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik, sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan.

Upaya aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sering kali terkendala dengan lemahnya kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparatur negara. Itu sebabnya diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima. Upaya ini dapat dilakukan secara formal, maupun informal.

Walaupun dalam pelaksanaan pelayanan publik sampai saat ini masih belum sesuai dengan di harapkan, tetapi sampai dengan saat ini pula pemerintah senantiasa berusaha memperbaiki tingkat kinerja pelayanan. Hal ini terbukti dengan adanya Pada tahun 1998, Menteri koordinator pengawasan pembangunan (Menko Wasbang) menerbitkan surat Edaran No. 56/1998 bagi seluruh

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. E-mail: fitaadora@yahoo.co.id

Kementrian agar mulai menerapkan pelayanan prima dilingkungannya masing-masing. Surat Edaran ini dilanjutkan dengan Surat Edaran Menko Wasbang No.145/1999 yang berisi rincian jenis-jenis pelayanan masyarakat yang harus segera menerapkan pelayanan prima dilingkungan pemerintah daerah.

Dalam Undang-undang Kepegawaian No. 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional.

Kantor Kecamatan Krayan merupakan salah satu lembaga teknis daerah kabupaten yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Untuk itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang ditandai dengan adanya format peningkatan kualitas pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan atau terciptanya pelayanan yang berkualitas atau prima.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Umum***

Menurut Moenir (2001:47) bahwa pelayanan secara umum yang didambakan adalah memudahkan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Menurut keputusan MENPAN Nomor 81 tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat maupun daerah, dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Apabila instansi pelayanan memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

### ***Pelayanan Prima Kepada Masyarakat***

T. Heru Kasida Brataadmadja (1994:2200) berpendapat bahwa arti kata prima adalah utama, sempurna atau sangat baik. Pelayanan prima terdiri dari 2 (dua) kata, yakni Pelayanan dan Prima, dimana pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang, sedangkan prima, bisa dikatakan sebagai yang terbaik atau yang dapat memuaskan apa yang dilayaninya, sehingga

dengan demikian Pelayanan Prima adalah pelayanan yang diberikan oleh seseorang/sekelompok orang kepada orang lain, sehingga orang yang dilayani tersebut merasa puas atau merasa terpenuhi segala keinginannya tanpa ada keluhan-keluhan.

### ***Konsep Dasar Pelayanan Prima***

Ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni:

a. Konsep sikap (*attitude*)

Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya.

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika kalian menjadi karyawan suatu perusahaan, sikap kalian akan menggambarkan perusahaan kalian. Kalian akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah

1. Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
2. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan
4. Sikap pelayanan prima adalah: "benar atau salah tetap perusahaan saya "(right or wrong is my corporate)".

b. Konsep perhatian (*attention*)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
2. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
3. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
4. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
5. Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut 1.

c. Konsep tindakan (*action*)

Pada konsep perhatian, pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah ”menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya.

Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

1. Segera mencatat pesanan pelanggan.
2. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan.
3. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
4. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

***Prinsip pelayanan prima***

Prinsip pelayanan prima Didalam pelayanan prima, ada beberapa indikator terhadap pengertiannya, dimana pada intinya adalah bagaimana ”Mendahulukan Kepentingan Pelanggan”, yang mempunyai beberapa acuan, antara lain :

- a. Memuaskan Pelanggan.
- b. Tidak ada keluhan pelanggan.
- c. Orang pelayanan wajib menanggapi dari permasalahan/keluhan pelanggan.
- d. Mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

Dengan melihat kepada hal diatas, ada 3 (tiga) hal yang dapat ditarik sebagai perkiraan (Porcasting) terhadap pelayanan yang mengacu kepada kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Kalau kinerja Unsur Pelayan dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerja Unsur Pelayanan sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.
3. Kalau kinerja Unsur Pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pihak swasta, seorang aparatur pemerintah harus dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, tanpa memandang derajat hidup/strata kehidupan dari sipelanggan itu sendiri, karena aparatur melakukan kerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dimana pada hakekatnya pelayanan harus sepenuh hati, dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan prima, diantaranya :

- a. Menciptakan citra positif dimata pelanggan
- b. Berusaha mengerti terlebih dahulu, baru dimengerti.
- c. Mengenal Karakter pelanggan.
- d. Memberikan pelayanan yang efisien.
- e. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan.
- f. Membina hubungan baik dengan pelanggan.
- g. Dapat menentukan apa keinginan pelanggan.
- h. Mengalihkan pelayanan ke orang lain.

Dalam penjelasan diatas, jelas pemerintah menuntut banyak kepada Aparatur agar dapat memberikan pelayanan yang sepenuh hati dan pelayanan yang terbaik (prima), tetapi disini pemerintah harus bersikap sebaliknya juga terhadap aparatur, dimana pemerintah harus dapat juga memberikan Reward dan Punishment sesuai dengan aturan/kebijakan yang ada dalam pemerintah.

### ***Karakteristik Pelayanan Prima***

Ada empat karakteristik yang dapat disikapi oleh pemerintah selaku pemberi/penyedia layanan, yaitu dalam hal pelayanan prima:

1. Mudah dan Cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun pemberi layanan sendiri. Hal ini dapat saja dilengkapi oleh kecanggihan teknologi namun mudah dalam terapan tanpa menunda waktu.

2. Keterbukaan

Buatlah pelanggan merasa diperhatikan secara tulus/tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti diakal-akali. Hati-hati, *proof is a reality not a promise*. Artinya pegang teguh segala janji dan iming-iming secara konsisten dan penuh komitmen. Memperhatikan

3. Kebutuhan

Perlu ketrampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Perlu ketrampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respons jitu kepada pelanggan

4. Akrab

Buat pelanggan merasa dihargai dan merasa dihormati. Tinggal pilih mana pelanggan yang perlu banyak basa-basi atau yang maunya *to the point*, tapi tidak meniggalkan hal-hal penghargaan. Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua secara jujur akan merasa nyaman bila ada orang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki. Senyum, penuh perhatian, berbicara jelas dan berorientasi pasti membuat siapapun akan kembali dan kembali lagi untuk memakai jasa kita.

### ***Kualitas Pelayanan Prima***

Pelayanan prima juga dapat di defenisikan sebagai pelayanan dengan nilai tinggi. Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent Service*” yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Jadi pelayanan umum yang mempunyai nilai tinggi, yang menunjukkan adanya ukuran. Demikian pula dengan mutu yang menunjukkan dengan ukuran ketulenan dan keaslian dan seterusnya, yang akhirnya pengertian prima terkait dengan mutu.

Seperti yang diungkapkan Elhaitammy (dalam Kotler, 2006 : 280) mengatakan, “pelayanan unggul merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *costumer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan.

Dalam peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat, maka pihak kecamatan selaku pelayan memerlukan beberapa strategi, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat sebagai penerima pelayanan, serta adanya kualitas pelayanan, bukan hanya sekedar memberi pelayanan saja.

Bicara tentang pelayanan tidak terlepas dari kualitas dan berikut ini dikutip oleh Sedarmayani dalam bukunya yang berjudul *Good Governance*, menurut Lovelock (1992:225) menyatakan perlunya diperhatikan 5 (lima) prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi material.
2. *Reliability* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, prilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Emphaty* (Kepedulian), perhatian perorangan pada pelanggan.

### ***Peningkatan Pelayanan Aparatur Pemerintah***

Terkait dengan sumberdaya manusia, kelemahan yang terdapat dalam sumberdaya manusia aparatur ternyata juga sangat berpengaruh terhadap daya saing dan pembangunan bangsa dari berbagai macam aspek. Sikap, pola kerja, dan perilaku para pejabat dan aparatur pemerintah yang kurang profesional, kurang responsif dan korup sudah lama dikeluhkan. Data dari *Transparency International* menunjukkan bahwa pada tahun 2008 tingkat integritas aparatur Indonesia berada di peringkat ke 126 dari seluruh negara yang disurvei. Terhadap sedikit perbaikan pada tahun 2009, tetapi peringkatnya tetap masih sangat rendah yaitu 111 dari 180 negara yang disurvei.

Menurut pendapat Said Zainal Abidin (1993:163), bahwa atas dasarnya pertimbangan yang diperlukan dan elemen-elemen yang ada dalam masyarakat Indonesia, beberapa strategi peningkatan pelayanan aparatur pemerintah dapat diajukan :

1. Peningkatan kemampuan aparatur untuk mampu membuka diri berkomunikasi dengan masyarakat.
2. Melakukan program-program kerjasama antara pemerintah dengan perusahaan swasta, lembaga swadaya masyarakat dan organisasi masyarakat.
3. Mengintrodusir pembangunan dari bawah (*development from below*) yakni pembangunan dengan lebih mendasar atas kekuatan sumber daya dari daerah setempat dengan teknologi awal yang dipilih sesuai dengan sumber daya yang ada dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Pemerintah setidaknya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam memenuhi kepentingannya. Moenir (2001:47) berpendapat bahwa layanan yang baik dan memuaskan berdampak positif pada masyarakat, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai.
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
3. Masyarakat bangga terhadap korps pegawai.
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat.
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju tercapainya masyarakat adil, makmur berlandaskan pancasila.

Dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan juga petugas-petugas yang melayani apakah mempunyai kemampuan dan keterampilan, organisasi manajemen serta fasilitas memberikan pelayanan.

## **Metode Penelitian**

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian merupakan penjabaran lebih lanjut dari definisi konseptual yaitu pelayanan prima. Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu.

Berdasarkan uraian yang telah diurai diatas, maka fokus penelitian ditetapkan meliputi :

1. Pelaksanaan Pelayanan Prima bagian Kepala Seksi Tata Pemerintahan pada kantor Kecamatan Krayan dilihat dari 5 (lima) dimensi antara lain:
  - a) Pelayanan yang memiliki *Tangibles* (bukti fisik), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi material.
  - b) Pelayanan yang memiliki *Reliability* (kemampuan), kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan benar.
  - c) Pelayanan yang memiliki *Responsiveness* (daya tanggap), rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

- d) Pelayanan yang memiliki *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku serta respek terhadap konsumen.
  - e) Pelayanan yang memiliki *Emphaty* (kepedulian), perhatian perorangan pada pelanggan.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan Prima dikantor Kecamatan Krayan Induk Kabupaten Nunukan

### **Analisis & Pembahasan**

#### ***Pelaksanaan Pelayanan Prima Dikantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan***

Bicara tentang pelayanan tidak terlepas dari kualitas, Pelaksanaan pelayanan prima dikantor Kecamatan Krayan dapat dilihat dari 5 dimensi dan berikut ini dikutip oleh Sedarmayani dalam bukunya yang berjudul *Good Governance*, menurut Lovelock (1992:225) menyatakan perlunya diperhatikan 5 (lima) prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi material.
2. *Reliability* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Emphaty* (Kepedulian), perhatian perorangan pada pelanggan.

#### ***Tangibles (Bukti Fisik)***

*Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (penerima jasa). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik, (Gedung, gudang, tempat parkir, dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Kondisi tersebut tidaklah sepenuhnya sama dengan kondisi yang ada dilokasi penelitian, bahwa *Tangibles* atau penampilan fisik dari kantor Kecamatan Krayan ini masih kurang seperti fasilitas kantor berupa alat teknologi komputer, saat ini dibutuhkan dua unit komputer sehingga dapat menunjang kelancaran proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, Kondisi tersebut tidaklah sepenuhnya sama dengan kondisi yang ada dilokasi penelitian, bahwa *Tangibles* atau penampilan fisik dari kantor Kecamatan Krayan ini masih kurang seperti fasilitas kantor berupa alat teknologi komputer.

Dengan adanya kondisi demikian, perlu adanya perhatian dari Pemerintah Kabupaten untuk terus membenahi fasilitas fisik dikantor kecamatan Krayan ini.

Karena dengan adanya kekurangan jumlah komputer yang ada dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### **Reliability (Handal)**

*Reliability* atau keandalan atau kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanji secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Dikantor Kecamatan Krayan, *Reliability* (handal) dari pegawai yang ada dikantor Kecamatan Krayan ini sudah baik, mempunyai pegawai dikantor kecamatan Krayan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik, yaitu dalam hal jaminan akan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, dan bekerja sesuai dengan prosedur (SOP) yang telah berlaku.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Kata ini didefinisikan secara umum sebagai keinginan untuk membantu (*willingness to help*), bagaimana memberikan layanan yang cepat dan menangani masalah atau komplain dengan baik. Sebuah istilah lain yang sering kita dengar adalah tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Sebagaimana sifat manusia yang pada umumnya senang apabila diperhatikan, dilayani dengan cepat dan dibantu pada saat mengalami masalah, maka *responsiveness* yang dimaksudkan disini adalah pengukuran mengenai ketiga hal tersebut di atas.

Sesuai dengan pembahasan diatas, bahwa *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Demikian pula dengan upaya Pegawai dikantor Kecamatan Krayan yang telah berusaha bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan yakni berupa pengisian buku tamu sehingga mempermudah pegawai dikantor kecamatan dalam memberikan arahan atau informasi, serta tanggap dalam hal pengaduan masyarakat baik melalui Camat maupun melalui kepala seksi trantib yang biasanya akan diproses dengan cara pemanggilan staf yang dianggap masyarakat kurang memuaskan dalam hal pemberian pelayanan. Mengusahakan adanya keoptimalan dalam memberikan pelayanan, contohnya dengan tidak membiarkan masyarakat menunggu lama, sehingga membuat kualitas layanan menjadi tidak negatif dimata masyarakat.

### **Assurance (Jaminan)**

*Assurance* (Jaminan) meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari :

- a. Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- b. Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- c. Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya

Sedangkan kondisi di lokasi penelitian, yaitu dikantor Kecamatan Krayan penulis menemukan bahwa masih kurangnya kemampuan SDM kantor kecamatan terkait jaminan pengetahuan, yang dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang masih rendah, namun imirsetiap pegawai yang ada dikantor kecamatan Krayan menunjukkan rasa tanggung jawabnya dengan mengupayakan terciptanya pelayanan yang nyaman, yaitu bekerja sesuai dengan SOP, menghargai pelanggan dan menjaga kesopanan.

### **Empathy (Kepedulian)**

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari:

- a. Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
- b. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
- c. Pemahaman pada pelanggan (*Understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kantor Kecamatan sebagai salah satu lembaga pemerintah daerah yang menyediakan jasa pelayanan publik perlu adanya rasa *Empathy*, penulis menemukan kenyataan dilapangan bahwa kepedulian (*Empathy*) dari setiap pegawai yang ada dikantor Camat Krayan Kabupaten Nunukan sangat baik. Keakraban yang terjalin oleh karena faktor kesamaan Suku memang memberikan dampak yang baik, sehingga empati dari setiap pegawai yang ada dikantor Kecamatan Krayan dapat tercipta.

### ***Faktor Pendukung***

Faktor pendukung dari pelaksanaan Pelayanan prima dikantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan adalah adanya dukungan dari pemerintah Kabupaten berupa payung hukum (Peraturan Bupati) yaitu PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), kemudian adanya penyusunan *job Description*, penugasan/pelimpahan wewenang, serta penyusunan *standard Oprational Prosedure* (SOP). Selain itu juga terdapat adanya dukungan berupa keinginan dan kemauan dari setiap individu pegawai yang ada dikantor Kecamatan Krayan untuk membangun dan mempertahankan Pelayanan yang berkualitas (Prima).

Program Paten merupakan langkah awal pelimpahan wewenang dari pemerintahan kabupaten kepada pemerintahan kecamatan. Penerapan program Paten merupakan upaya menuju perubahan sistem pelayanan publik agar semakin lebih cepat, terukur, jelas, dan tepat sasaran bagi masyarakat. Melalui program ini, fungsi dan peranan pemerintah kecamatan sebagai pusat pelayanan administrasi akan semakin optimal.

### ***Faktor Penghambat***

#### ***Sumber Daya Manusia***

SDM atau Sumber Daya Manusia merupakan salah satu komponen yang sangat essential bagi kelangsungan sebuah organisasi atau perusahaan.

Tujuan pengembangan sumber daya manusia menurut Martoyo (1992) adalah dapat ditingkatkannya kemampuan, keterampilan dan sikap karyawan/anggota organisasi sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran-sasaran program ataupun tujuan organisasi.

Sumberdaya aparatur yang ada dikantor kecamatan Krayan saat ini masih membutuhkan SDM yang berkualitas, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas serta jumlah SDM yang berkualitas, dan perlu adanya pemberian pelatihan bagi pegawai yang masih dianggap kurang mampu dalam menjalankan beban tugas yang telah dipercayakan. Sehingga semakin meningkatkan jaminan mutu pelayanan yang ada dikantor kecamatan Krayan.

#### ***Sarana dan Prasarana***

Moenir (1992 : 119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Untuk lebih jelasnya mengenai sarana dan prasarana yang dimaksud di atas berikut ini akan diuraikan istilah sarana kerja/fasilitas kerja yang ditinjau dari segi

kegunaan menurut Moenir ( 2000:120) membagi sarana dan prasarana sebagai berikut :

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya.
2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkit dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga.

Fungsi dari Sarana dan Prasaran adalah sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Sedangkan kondisi Sarana dan prasarana yang ada di kantor Kecamatan Krayan saat ini belum dapat dikatakan lengkap, masih terdapat kekurangan berupa alat pendukung kerja pegawai berupa komputer, sehingga perlu adanya penambahan jumlah sekitar dua buah komputer, karena pada bagian Seksi Tata Pemerintahan hanya terdapat dua komputer, sedangkan staf yang bekerja seharusnya ada tiga staf, dan Kepala Seksi Tata Pemerintahan itu sendiri belum memiliki komputer. Sehingga sewaktu-waktu dapat memperlambat kelancaran dalam pemberian pelayanan bagi masyarakat.

### ***Dana Operasional***

Pengertian dana operasional menurut Ardiyos (2005 :656) adalah Dana operasional adalah dana yang dibutuhkan untuk mendukung operasi dalam tahun berjalan, seperti modal kerja.

Pencapaian program kerja juga didukung dengan adanya persiapan dana operasional yang cukup. Kantor Kecamatan Krayan memiliki hambatan berupa minimnya anggaran yang tersedia kemudian berdampak pada pencapaian program kerja, kantor kecamatan Krayan masih membutuhkan dana operasional yang cukup untuk dapat membantu tercapainya program kerja.

### **Kesimpulan**

1. Pelaksanaan pelayanan prima di kantor kecamatan Krayan telah berjalan meskipun masih jauh dari kesempurnaan. Pelaksanaan pelayanan prima meliputi Dimensi *Reability* (Handal), *Responsiveness* (daya Tanggap), dan *Emphaty* (Kepedulian). Adapun dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dan *Assurance* (Jaminan) hingga saat ini masih belum optimal.
2. Faktor pendukung dari pelaksanaan pelayanan prima di kantor kecamatan krayan yaitu adanya dukungan berupa Visi dan Misi dari kantor Kecamatan Krayan, payung hukum berupa peraturan Bupati mengenai Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), penyusunan *job Description*, penugasan/pelimpahan wewenang, serta penyusunan *standard Oprational*

*Prosedure* (SOP), dukungan lain yang berasal dari setiap pegawai yaitu keinginan untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat

3. Faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan prima di kantor kecamatan krayan, yaitu Sumberdaya aparatur yang ada di kantor kecamatan Krayan dari segi kualitas masih rendah, kondisi Sarana dan prasarana yang ada kantor Kecamatan Krayan saat ini belum dapat dikatakan lengkap, masih terdapat kekurangan berupa alat pendukung kerja pegawai berupa komputer dan alat teknologi lainnya, serta Kantor Kecamatan Krayan memiliki hambatan berupa minimnya anggaran yang tersedia kemudian berdampak pada pencapaian program kerja, kantor kecamatan Krayan masih membutuhkan dana operasional yang cukup untuk dapat membantu tercapainya program kerja.

### **Saran**

1. Dalam pemberian pelayanan di kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan, aparatur pemerintah di kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan perlu terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah ada, serta perlu adanya peningkatan kualitas terutama pada dimensi *tangibles* (Terjemah) dan *Assurance* (Jaminan).
2. Perlu adanya kesadaran dari tiap individu dari aparatur pemerintah di kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan untuk terus meningkatkan kualitas diri. Dengan cara lebih menguasai tugas Pokok dan Fungsi yang telah dipercayakan, serta penguasaan terhadap alat teknologi yang berfungsi untuk memperlancar proses kerja.
3. Perlu adanya pelatihan secara bertahap bagi aparatur pemerintah di kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan yang masih dianggap kurang optimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan.
4. Ketersediaan Sarana dan prasarana yang masih kurang perlu mendapat perhatian dari Pemerintah pusat maupun pemerintah yang berada di kabupaten Nunukan. Dengan adanya harapan bantuan tersebut akan lebih meningkatkan pencapaian kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan.
5. Perlu adanya partisipasi dari masyarakat sebagai penerima layanan untuk terus berperan aktif dalam memberikan saran-saran atau tanggapan berupa pengaduan. Dengan demikian aparatur pemerintah di kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan dapat terus membenahi kualitas pelayanan yang telah ada.

### **Daftar Pustaka**

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- Dwiyanto. Agus, 2010, *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Gava Media. Yogyakarta
- Lukman, Sampara & Sutopo, 2001, *Pelayanan Prima (bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan (I)*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.
- Ndraha. Taliziduhu, 2003, *Kybernologi Ilmu Pemerintahan baru (I)*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Jakarta.
- Silalahi. Ulber, 2010, *Metode Penelitian Sosial*, Refika Aditama, Bandung

### **Peraturan Perundangan**

- Undang – undang republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Kepegawaian
- Kepmendagri pasal 14 Nomor 158 Tahun 2004
- Menteri Penertiban Aparatur Negara. 1993, Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, Menpan, Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003