

STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUMEDANG UTARA PADA MASA PANDEMI COVID-19

Fepi Febianti*, Kristina Apriani, Muhammad Ridza Syafardan, Puteri Indah
Islamiati, Risa Nur Faujiah, Wulan Sari Budiani

Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April
E-mail: fepifebianti@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine, get the data data and objective information about Strategy for the Development of Public Service Quality in Kecamatan Sumedang Utara during the Covid-19 Pandemic. In this study, using qualitative research methods with data collection, observation steps, in-depth interviews and documentation. From this research, the results obtained are the factors that support the Quality of Public Services in the Strategy for the Development of Public Service Quality in Kecamatan Sumedang Utara during the Covid-19 Pandemic as a whole. using technology, lack of ability or skills resulting in mismatches in dealing with competency problems. Obstacles were encountered regarding the Quality of Public Services in the Strategy for Developing the Quality of Public Services in Kecamatan Sumedang Utara during the Covid-19 Pandemic, namely: in terms of budget, interest or awareness of employees, facilities, and when employees face new things, lack of funds and environmental conditions or organizational climate that is not supportive, lack of expertise in the analysis phase of a problem at hand, does not meet predetermined standards, mistakes occur if you collect data too quickly. Efforts to overcome obstacles include developing potential, training and developing continuously, using analytical techniques in problem solving, anticipating complex problems, working beyond / meeting standards, work carried out accurately according to the competence of employees in the Service Sector in North Sumedang District.

Keywords: *Public Service Quality, Service Development*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 , yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standard pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014, komponen standard pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standard kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan Badan Hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pelayanan pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

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

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat

yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di intasi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

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

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti mendapatkan data atau informasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19 berdampak pada pelayanan yang mengakibatkan adanya beberapa hambatan, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya ketaatan masyarakat mengenai peraturan yang berlaku

pada saat pandemi Covid-19, sehingga ketika masyarakat mendatangi Kecamatan dengan keperluan tertentu terpaksa terhambat karena tidak memenuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Sumedang Utara.

2. Kurangnya sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19 seperti kursi, ruangan yang belum memadai.
3. Kurangnya kualitas sumber daya manusia yang terampil dalam menggunakan teknologi ketika meghadapi masa pandemi covid-19, sehingga memerlukan pelatihan yang lebih lanjut guna memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat khususnya dalam penggunaan digital.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas dan setelah melakukan observasi awal pada Kecamatan Sumedang Utara terkait Kualitas Pelayanan Umum, maka yang menjadi fokus permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19?
2. Apa saja yang menjadi hambatan dalam pengembangan kualitas pelayanan umum di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan umum di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19?

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah "Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian lain menurut Hardiansyah (2011) Pengertian Pelayanan Publik adalah "Melayani keperluan orang atau masyarakat atau

organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan".

Dari pengertian Pelayanan Publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan Publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Sumedang Utara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Sumedang Utara yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip, dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

Menurut Hardiansyah (2011) Jenis Pelayanan Umum atau Publik yang diberikan Pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan Administratif, adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor

- Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Passport, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
 - c. Pelayanan Jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2004) yaitu :

1. Pelayanan Pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum Pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan Pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan Sandang, Pangan dan Papan adalah jenis pelayanan yang

- menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
5. Pelayanan Kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan itu buruk.

Kualitas menurut Tjiptono (2007) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka

kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Moenir (2006) adalah "Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
- 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- 1) Merespon setiap pelanggan.
- 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.
- 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- 4) Respon keluhan pelanggan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- 1) Jaminan tepat waktu pelayanan.
- 2) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
- 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
- 3) Tidak diskriminasi.
- 4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

METODE

Dalam metode ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut metode naturalistik, karena penilaiannya kondisi yang alamiah (*natural setting*) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Adapun sasaran penelitian terdiri dari para pegawai Kecamatan Sumedang Utara Kabupaten Sumedang. Sedangkan informan penelitian terdiri dari Kasi Pelayanan

Umum. Kasi Sosial, Staff Pelayanan Bagian Perekaman E-KTP.

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dilakukan melalui: Studi kepustakaan dan Studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Untuk mengelola data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh sebagai berikut : *Data reduction* (reduksi data), *Data display* (penyajian data), dan *Conclusion drawing verification* (pemeriksaan kesimpulan atau verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sumedang Utara Pada Masa Pandemi Covid-19

a. *Tangible* (Berwujud)

Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19 yaitu, petugas Kecamatan Sumedang Utara menjaga kerapian dan kebersihan di lingkungan kantor dan tetap menjaga protocol kesehatan 3M yaitu yang pertama memakai masker, yang ke dua mencuci tangan sesering mungkin, dan yang ke tiga adalah dengan menjaga jarak ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, begitupun dengan masyarakat yang memerlukan kebutuhan ke kantor Kecamatan harus selalu mematuhi protocol kesehatan tersebut, fasilitas yang tersedia di Kecamatan Sumedang Utara sebagai penunjang pelayanan di masa pandemic yaitu fasilitas 3M seperti masker, tempat mencuci tangan, sabun, handsanitizer, dan face slide

serta ruangan pelayanan dengan kursi yang diberi jarak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

b. *Reability* (Kehandalan)

Birokrasi pelayanan yang cepat dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19 yaitu, birokrasi pelayanan yang ada di Kecamatan Sumedang Utara terbilang tidak Panjang, akan tetapi pelayanan tersebut harus tetap mematuhi SOP yang berlaku serta disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat pelayanan dilakukan. Pelayanan yang dirasakan birokrasinya memerlukan waktu yaitu ketika kebutuhan akan pelayanan yang diperlukan masyarakat itu bersangkutan dengan dinas lain dan Kepala Kecamatan, keluhan ataupun pengaduan dari masyarakat ditanggapi sebai mungkin oleh pihak Kecamatan baik melalui petugas, kotak pengaduan, ataupun datang secara langsung ke Kecamatan dan tetap dengan pengaturan jadwal atau waktu yang ditetapkan.

c. *Responsivines*

(Respon/Ketanggapan)

Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi Covid-19 yaitu ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, keluhan, dan saran cukup memadai. Baik itu melalui Web, kotak pengaduan, mendatangi langsung Kecamatan, serta petugas Posko yang berkoordinasi dengan pihak Kecamatan dan Pihak Puskesmas untuk menangani aspirasi, keluhan dan saran semasa pandemic Covid-19.

d. *Assurance* (Jaminan)

Kondisi yang aman bagi masyarakat selama diruang pelayanan dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi Covid-19 yaitu, dengan tetap mematuhi protokol kesehatan 3M, kegiatan opsih oleh pegawai serta penyemprotan dan memakai handsanitizer, keluhan ataupun setiap kebutuhan masyarakat selalu diupayakan untuk dilayani, namun terdapat kendala dalam penggunaan teknologi pelayanan.

e. *Emphaty* (Empati)

Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi Covid-19 yaitu, pihak Kecamatan Sumedang Utara tetap melayani kebutuhan masyarakat di masa pandemi, namun memperhatikan protokol kesehatan, terdapat pengaturan jam kerja dan terdapat

beberapa pelayanan masyarakat yang diantar ke rumah oleh pegawai Kecamatan.

Faktor Penghambat Strategi Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sumedang Utara Pada Masa Pandemi Covid-19

a. Tidak Tahu Apa yang Sebenarnya Diharapkan oleh Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa hambatan fasilitas yang kurang memadai dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi Covid-19 yaitu, sarana dan prasarana yang kurang memadai, banyaknya SDM yang tersedia namun kurangnya anggaran, dan kurangnya kualitas SDM, website pelayanan online silasidakep yang tidak berjalan dengan lancar seperti saat mengakses.

Selain daripada itu sistem pelayanan yang tersdia di Kecamatan Sumedang Utara sudah diberlakukan melalui online, masyarakat dapat langsung mengaksesnya melalui handphone pribadi mereka, namun hanya pembuatan E-KTP saja yang sudah diberlakukan secara online..

b. Pemberian Ukuran yang Salah Dalam Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa hambatan kurangnya tingkat pelayanan yang cepat dan tanggap dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi Covid-19 yaitu, aplikasi pelayanan belum seluruhnya ada walaupun fasilitas sarana dan prasarana sudah mendukung. Seperti adanya pengaduan melalui Web, pelayanan bisa cepat dan bisa membutuhkan

Upaya-Upaya Mengatasi Hambatan Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sumedang Utara Pada Masa Pandemi Covid-19

a. Tidak Tahu Apa yang Sebenarnya Diharapkan Oleh Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa upaya dalam meningkatkan kepentingan masyarakat dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan public di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19 yaitu, peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung dan lengkap dengan memperhatikan protokol kesehatan, penambahan sarana dan prasarana, dan pengadaan plastik pembatas staff pelayanan dengan masyarakat, Sistem pelayanan online di kecamatan sumedang utara tidak ada namun di berlakukan sistem pelayanan online khusus untuk E-KTP saja.

b. Pemberian Ukuran yang Salah Dalam Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti menyimpulkan, upaya melaksanakan pelatihan peningkatan mutu pelayanan secara berkala dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19, yaitu pelatihan tergantung pada apa yang di hadapi, namun setiap tahun di dilaksanakan pelatihan pegawai yang mana seluruh ASN harus memahami perkembangan dan terus berusaha, peningkatan waktu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat disesuaikan dengan SOP yang berlaku di Kecamatan Sumedang Utara, pendataan pemberian bantuan di lakukan dengan satu pintu.

waktu tertentu sesuai SOP dan situasi juga kondisi, dan tidak seluruh masyarakat yang membutuhkan mendapatkan bantuan sosial, karena untuk mendapatkan bantuan tersebut pihak Kecamatan mempunyai kriteria tertentu dalam memberikan bantuan tersebut. Sehingga dengan adanya kriteria tertentu banyak masyarakat yang merasa bahwa pihak Kecamatan tidak berlaku adil padahal dampak pandemic Covid-19 ini dirasakan sangat membentakan perekonomian masyarakat.

c. Keliru Dalam Penampilan Diri Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa hambatan kekeliruan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi Covid-19 yaitu, terdapat kekeliruan terkait informasi namun dapat di selesaikan dengan cepat. Namun berkenaan dengan program masih terdapat pegawai Kecamatan yang kurang memahami akan program yang dijalankan pemerintah Kecamatan dalam menangani Covid-19.

d. Ketika Membuat Perjanjian Terlalu Berlebihan Atau Pengobralan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa hambatan sistem booking atau janji temu untuk pelayanan dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi Covid-19 yaitu, dari janji temu diminimalisir untuk masa pandemi, namun sistem booking hanya khusus untuk camat dan juga tersedianya gazebo.

Sehingga masyarakat mudah mendaftar untuk dapat mendapatkan bantuan yang tepat.

c. Keliru Dalam Penampilan Diri Di dalam Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa upaya peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan dari pegawai dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19 yaitu, selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan melaksanakan rapat mingguan dan rapat koordinasi, penambahan ASN, SDM, dan peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung.

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19 sudah berjalan cukup baik, baik di tinjau dari segi tangible (berwujud), reability (kehandalan), responsiveness (respon/ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati). Sarana dan prasarana sudah cukup menunjang dengan baik, kebersihan dan kenyamanan serta penampilan pegawai terlihat baik. Protokol kesehatan diterapkan dengan disiplin sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan di lakukan dengan cepat oleh pegawai, sehingga keluhan dari masyarakat secepatnya di tangani. Adanya ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran, dan keluhan dari masyarakat cukup memadai. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan telah di sediakan

d. Ketika Membuat Perjanjian Terlalu Berlebihan Atau Pengobralan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, peneliti menyimpulkan, upaya yang dilakukan dalam ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan mengenai kepastian yang diperoleh dari sikap para pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Upaya yang diberikan seperti jaminan pada kenyamanan fasilitas, ketersediaan informasi, sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan maupun proses pembayaran.

untuk masyarakat. Adanya kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dengan sikap yang di tunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat.

Faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara pada masa pandemi covid-19 diantaranya tidak tahu apa yang sebenarnya di harapkan oleh masyarakat, pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat, keliru dalam penampilan diri di dalam pelayanan masyarakat, dan ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan. Adanya beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti sarana disabilitas dan lain-lain. Kualitas SDM yang belum memadai sehingga banyaknya pegawai namun anggaran tidak mencukupi. Pemberlakuan sistem pelayanan online hanya pada E-KTP

saja dengan mengakses lewat internet atau website yang tersedia. Keterbatasan yang di miliki menjadi penghambat dalam menanggapi keluhan masyarakat seperti pada alat atau pengadaan. Kemudian ada beberapa masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan sosial sehingga terkesan tidak merata. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat menjadi hambatan seperti kurangnya tingkat pelayanan yang cepat dan tanggap, kurangnya menggunakan waktu secara maksimal sesuai dengan jadwal yang di tetapkan. Sistem booking atau janji temu pelayanan dan pelaksanaan pelayanan yang belum terlaksana sehingga hanya di khusus kan pada camat saja.

Upaya-upaya yang di lakukan untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sumedang Utara diantaranya mengetahui apa yang di harapkan oleh masyarakat, melengkapi sarana dan prasarana yang memadai mulai

Saran

1. Kantor Kecamatan Sumedang Utara sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk masyarakat. Selain itu, perlu adanya plastik pembatas di ruang pelayanan guna memberikan jarak antara pegawai dengan masyarakat sehingga lebih merasa nyaman dan aman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kecamatan Sumedang Utara perlu memberikan pelatihan secara berkala kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang

dari sarana prasarana yang mendukung dan lengkap dengan memperhatikan protokol kesehatan, penambahan sarana dan prasarana, dan pengadaan plastik pembatas staff pelayanan dengan masyarakat. Mulai di berlakukan sistem pelayanan online. Sistem pelayanan online di kecamatan sumedang utara tidak ada namun di berlakukan sistem pelayanan online khusus untuk E-KTP saja. Kemudia pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Sumedang Utara, melaksanakan pelatihan peningkatan mutu pelayanan secara berkala, peningkatan waktu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, mengadakan strategi pembagian bantuan kepada masyarakat yang sesuai, peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan dari pegawai, dan pemangkasan birokrasi pelaksanaan pelayanan.

tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, di perlukan penambahan anggaran untuk mengadakan penambahan pegawai sehingga kualitas SDM di Kecamatan Sumedang Utara lebih meningkat.

3. Pegawai di Kecamatan Sumedang Utara sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan agar masyarakat memberikan respon yang baik pula terhadap pegawai pelayanan sehingga dapat menimbulkan timbal balik yang positif antara pegawai dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirjo, S. Prajudi. 1986. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi. Ekonomi, Pendidikan Administrasi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Silalahi. 2007. *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Thoha, Miftah. 1990. *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia dan Pustaka Saadiyah.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Bandung: Gajah Mada University.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.