
KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KECAMATAN KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS

¹ Indra Gilang Permana, ² Taufik Purboyo

¹ FISIP Universitas Wijayakusuma Purwokerto

² FISIP Universitas Wijayakusuma Purwokerto

gilangkosongsatu@gmail.com taufikpurboyofisip@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas". Tidak jarang masyarakat mengeluh kurangnya informasi tentang pelayanan berbasis online apalagi tentang papan informasi yang belum menyajikan seperti apa langkah-langkah prosedur pelayanan online ini hanya mencantumkan persyaratannya saja. Masalah lain yaitu ketersediaan dan keterbatasan blangko yang sering kehabisan stok. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori yang sesuai. Informan ditetapkan dengan metode purposive sampling dan analisis hasil penelitian ini menggunakan model analisis interaktif. Teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data primer dan data sekunder yang diolah sesuai kebutuhan. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Aspek Berwujud dalam pelayanan yang berupa sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas dalam menunjang kualitas pelayanan publik sudah cukup lengkap; dan indikator kenyamanan kantor ini sudah sangat nyaman. (2) Aspek Keandalan dalam pelayanan berupa ketersediaan sop sudah bisa menerapkan dengan baik dalam pelayanannya, pada indikator kemampuan dan keahlian pegawai rata rata semua mampu dan ahli. (3) Aspek Daya Tanggap dalam pelayanan respon terhadap keluhan pelanggan setiap pegawai melayani dengan cepat dan sangat merespon kepada pelanggan, pada indikator Ketepatan Pelayanan ini sudah tepat dalam memberikan pelayanannya, pada indikator Daya Tanggap Masyarakat ini pegawai mampu melayani dengan baik. (4) Aspek Jaminan dalam tepat waktu pelayanan ini sudah cukup tepat waktu, indikator jaminan biaya pelayanan ini memang tidak ada biaya melainkan gratis. (5) Aspek Empati dalam pelayanan keramahan pegawai setiap petugas ramah-ramah dalam melayani pelanggan, Sikap sopan santun pegawai setiap petugas baik dalam melayani pelanggan.

Kata Kunci; elektronik, kualitas, pelayanan publik.

A. PENDAHULUAN

Kartu tanda penduduk atau KTP adalah suatu identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang

sudah memasuki usia 17 tahun atau sudah menikah. Setiap masyarakat Indonesia wajib memiliki KTP karena sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. KTP mempunyai fungsi sebagai identitas diri seseorang atau tanda pengenal yang diakui secara Nasional.

Saat ini Indonesia memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak sehingga memerlukan data kependudukan yang akurat. Oleh karena itu, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia mulai memberlakukan program E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang memuat pengamanan data paling tinggi. Karena telah menggunakan sistem komputer dengan berbasis pada database kependudukan nasional yang menanamkan chip didalam kartu yang mempunyai kemampuan autentifikasi dan tanda tangan digital sehingga mencegah adanya KTP ganda dan pemalsuan data serta menciptakan keakuratan data penduduk.

Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan, tertera dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 yaitu : "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". Kualitas Pelayanan kepada masyarakat haruslah dimulai dengan melakukan revitalisasi birokrasi khususnya kepemimpinan birokrasi yang dapat diawali dengan sistem perekrutan dan pendiklatan.

Program E-KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional, keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta, dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya program E-KTP diluncurkan oleh kementerian dalam negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dilakukan secara dua tahap. Dengan menggunakan cara klasik yaitu dengan manual misalnya masyarakat langsung mendatangi kantor pendaftaran penduduk untuk menunjukkan kepada administrasi KTP elektronik, yaitu KTP dan surat keterangan domisili yang masih berlaku.

Kantor kecamatan Kembaran kabupaten Banyumas menjadi salah satu organisasi pemerintah pelaksana pembuatan E-KTP. Saat ini perkembangan

teknologi semakin pesat dan memiliki peranan untuk membantu setiap aktivitas manusia, di tahun 2018 akhir pemerintah kabupaten Banyumas membuat Website Gratis Kabeh Banyumas, ini merupakan sebuah terobosan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan pembuatan berbagai dokumen kependudukan yang dapat diakses secara online salah satunya pada pelayanan E-KTP untuk permohonan KTP rusak atau perubahan biodata dan KTP hilang, tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil).

Berdasarkan hasil pra survey yang penulis lakukan, diperoleh informasi dari masyarakat menggambarkan bahwa masih ada beberapa kendala dalam proses pemberian pelayanan publik diantaranya pendaftaran yang masih rumit karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai website gratis kabeh Banyumas memicu ketidak efektifan. Tidak jarang masyarakat mengeluh kurangnya informasi tentang pelayanan berbasis online apalagi tentang papan informasi yang belum menyajikan seperti apa langkah-langkah, prosedur pelayanan online ini hanya mencantumkan persyaratannya saja. Adapun masalah lain yaitu ketersediaan dan keterbasan blangko yang sering kehabisan stok serta masalah jaringan internet yang tidak stabil mengakibatkan tidak ada kepastian waktu kapan E-KTP bisa diambil.

Berikut data tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang telah dilakukan pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023.

Tabel 1.1 Data Pelayanan E-KTP yang telah dilakukan pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2024.

Jenis Layanan	Bulan/Tahun	Pemohon	Realisasi	Persentase Pencapaian
<i>E-KTP</i>	Januari, 2022	378	350	93%
	Februari, 2022	320	295	92%
	Maret, 2022	345	245	71%
	April, 2022	435	350	80%
	Mei, 2022	375	373	100%
	Juni, 2022	256	206	80%
	Juli, 2022	485	361	74%
	Agustus, 2022	505	412	82%
	September, 2022	570	568	99%
	Oktober, 2022	445	375	84%
	November, 2022	353	252	72%
	Desember, 2022	435	362	83%

	Januari, 2023	158	157	100%
	Februari, 2023	435	433	99%
	Maret, 2023	336	253	75%
	April, 2023	324	324	100%
	Mei, 2023	380	379	100%
	Juni, 2023	352	353	100%
	Juli, 2023	301	300	100%
	Agustus, 2023	98	97	100%
	Jumlah	7.286	6.445	100%

Sumber : Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas

Tabel 1.1 di atas menunjukkan data yang diperoleh dari kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas, data tersebut merupakan data jumlah pemohon dan realisasi data pelayanan E-KTP dari Tahun 2022-2024, dengan jumlah total pemohon sebanyak 7.286 orang, Jumlah realisasi sebanyak 6.445 orang, jumlah yang tidak realisasi sebanyak 841 per tahun 2022-2024 di Kecamatan Kembaran. Tahun 2022 jumlah pemohon pelayanan e-KTP sebanyak 4.902 pelayanan, bulan januari 2022 hanya tercapai 350 (93%), bulan februari hanya tercapai 295 (92%), bulan Maret hanya tercapai 245 (71%), pemohon bulan April hanya tercapai 350 (80%), pemohon bulan Juni hanya tercapai 206 (80%), pemohon bulan juli hanya tercapai 361 (74%), pemohon bulan agustus namun hanya tercapai 412 (82%), pemohon bulan oktober namun hanya tercapai 375 (84%), pemohon bulan November namun hanya tercapai 252 (72%), dan pemohon bulan Desember namun hanya tercapai 362 (83%). Sedangkan tahun 2023 pelayanan e-ktp jumlah pemohon sebanyak 2.384 pelayanan, pelayanan e-ktp yang belum mencapai realisasi yaitu pemohon pada bulan Maret 2023 namun hanya tercapai 253 (75%). Ketidaktercapaian target tersebut mengindikasikan adanya berbagai kendala yang terjadi dalam pemohon pelayanan di Kantor Kecamatan Kembaran. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul 'Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas'.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2004:

3). Lokasi penelitian adalah Kabupaten Banyumas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga tahap, pertama wawancara mendalam, kedua observasi, dan ketiga dokumentasi. Penelitian ini menggunakan atau mengambil model analisis interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:13) dengan empat komponen analisis yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data. dan menarik kesimpulan (*Conclusions Drawing*).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kebutuhan dengan tujuan utama yaitu kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kembaran, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithanl, yaitu Tangible (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Berikut ini merupakan hasil pembahasan terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas adalah sebagai berikut :

Dimensi Tangible (Berwujud)

Dimensi Tangible (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik, maka masyarakat akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas peneliti menggunakan beberapa indikator yaitu Kualitas sarana dan prasarana dan kenyamanan kantor.

Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kembaran dari dimensi Tangible (berwujud) berdasarkan data dari indikator-indikator tersebut dikatakan baik. karena dari indikator yang ada dalam dimensi tangible (berwujud) ini hampir

semuanya mengatakan baik. Definisi lain diungkapkan oleh Rosalia dan Purnawati (2018:2447) dalam penelitiannya mengungkapkan bagaimana instansi tersebut menampilkan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain; kualitas sarana dan prasarana, dan kenyamanan kantor dalam memberikan suatu pelayanannya ini kepada para masyarakat atau pelanggan yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Tetapi pada indikator kualitas sarana dan prasarannya, yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini masih ada kekurangan yaitu alat yang portabel untuk lansia, ODGJ (Orang Dalam Gangguan Jiwa) dan Disabilitas buat merekam harus melaporkan dahulu ke pusatnya. Sedangkan dengan indikator kenyamanan kantor ini para masyarakat atau pelanggan memang mengatakan sudah baik terkait soal kenyamanan Kantor Kecamatan Kabupaten Banyumas ini.

Pada dimensi tangible ini menunjukkan hal yang baik. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa para masyarakat atau pelanggan sudah merasakan sangat lengkap mengenai kualitas sarana dan prasarannya yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Hal itu juga menunjukkan dengan hasil penelitian ini dengan penelitian yang terdahulu berbeda, pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas sudah baik. Namun berbeda dengan penelitian yang terdahulu ini, hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat MAL Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dapat dikatakan belum baik, karena disebabkan oleh dua dimensi yang belum maksimal yaitu dimensi Tangible menunjukkan kondisi ruang tunggu yang tidak kondusif dan fasilitas yang ada pada MAL pelayanan publik belum maksimal. Meskipun bobot dari dimensi tangible ini tidak seberat bobot dari manusia atau aktor pemberi pelayanan ini. Apabila dipersiapkan dengan baik, maka akan mampu membuat pelanggan atau masyarakat datang dan menikmati tempat pelayanan dengan baik pula. Dimensi kualitas pelayanan yang pertama adalah Tangible. Menurut Albarq (2013: 702) tangible meliputi tampilan fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, alat, atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja. Demikian juga definisi tangible menurut Donkoh at al. (2012: 217)

termasuk dalam penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personil, dan material yang digunakan dalam berkomunikasi dengan konsumen. Yang mana terdiri dari beberapa dimensi, yaitu : kebersihan, tempat, atmosfir, penampilan dari pelayanan dan lokasi. Dari teori yang telah disampaikan maka dapat disimpulkan bahwa tangible adalah salah satu faktor penilaian bagi konsumen yang didasarkan dari penampilan fisik, baik fasilitas, peralatan, kebersihan dan karyawan dalam melayani pelayanan publiknya. Banyak faktor yang menyebabkan pada dimensi tangible di Kantor Kecamatan Kembaran ini dikatakan baik.

Pertama, tangible (berwujud) pada indikator kualitas sarana dan prasarannya ini yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini memang sudah baik dan sangat lengkap. Terkait dengan itu mudah diatur dan dikondisikan dengan baik, karena untuk memudahkan para pegawai atau petugas yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Hal itu untuk mempermudah pegawai atau petugas dalam menjalankan tugasnya dengan baik, dalam memberikan suatu pelayanannya ini seperti dalam pemohonan Kartu Penduduk Elektronik (E-KTP) maupun yang lain kepada para pelanggan atau masyarakatnya ini.

Kedua, tangible pada indikator kenyamanan kantor yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini terkait dengan indikator itu memang sudah dikatakan baik. Para petugas atau pegawai disini sudah merasakan dengan sangat nyaman soal kenyamanan kantor ini yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas pada saat melaksanakan atau menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanannya ini kepada para pelanggan atau masyarakat sekitarnya yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran.

Selain hal itu, dimensi tangible juga berdampak langsung pada hasil yang didapatkan oleh peneliti . Apabila ada seseorang pelanggan atau masyarakat yang melihat Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini yang nyaman mereka pasti akan melakukan suatu aktivitas pelayanannya. Pada saat menunggu antrian pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (E-KTP) misalnya, para pelanggan dengan begitu nyaman menunggu tanpa berdesak-desakan atau berdiri terlalu lama, cukup dengan duduk pada tempat yang disediakan. Terkait hal ini, akan membuat para masyarakat atau pelanggan merasakan kenyamanan kantor ini dengan baik.

Dimensi Reability (Kehandalan)

Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan 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. Dimensi reability ditentukan oleh indikator Ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Kemampuan dan Keahlian Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Menurut Tjiptono (2014:282) reability (kehandalan) kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi ini dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini adalah baik. Karena indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan baik, diantaranya; Ketersediaan Standar Operasional (SOP), dan Kemampuan dan Keahlian Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan ini di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas tidak perlu diragukan lagi. Para petugas atau pegawai Kantor Kecamatan Kembaran juga harus mampu atau ahli dalam memerikan pelayanannya kepada para pelanggan atau masyarakat ini.

Pada dimensi ini menunjukkan hasil yang baik pula. Dalam dimensi Reability (Kehandalan) ini, pada indikator Ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki dua hal penting. Pertama, setiap para petugas atau pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini sudah baik dalam melayani pelanggan atau masyarakat ini, terkait dengan Standar Operasional Prosedur pelayanannya untuk ketersediaan mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur) sudah tertuang didalam service excellent. Dimana setiap petugas atau

pegawai harus mampu memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan sempurna. Kedua, Setiap petugas atau pegawai ini yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini harus memiliki Standar Operasional Prosedur untuk melayani pelanggan atau masyarakat, maka kalau tidak memiliki ketersediaan mengenai Standar Pelayanan Prosedurnya ini pegawai atau petugas tidak akan bisa melayani pelanggan atau masyarakat dengan baik. Hal tersebut tidak akan berguna tanpa didukung Ketersediaan Standar Operasional Prosedur yang memadai dan sumber daya manusia yang berkompeten didalam bidangnya masing-masing. Menurut (Susilowati, 2017) Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam pengertian secara luas, Standar Operasional Prosedur (SOP) seringkali digunakan untuk menyebut semua dokumen yang mengatur aktivitas operasional organisasi, termasuk, intruksi kerja, lembar kerja, dan lain sebagainya. Definisi lain menurut Tjipto Atmoko dalam (Junita, 2019) "Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan".

Untuk kemampuan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanannya ini yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini yakni para pegawai atau petugas mampu menguasai teknologi yang ada di dalam memberikan pelayanan publik dengan baik dan benar. Hal ini sesuai dengan data observasi dimana setiap petugas di depan loket Kantor maupun yang ada di dalam Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini mampu dan ahli dalam melayani para pelanggan atau masyarakatnya ini. Petugas atau pegawai harus memiliki setiap masing-masing bagian kerjanya atau tugasnya itu tanpa ada kemampuan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan. Maka suatu pelayanannya ini tidak akan berjalan

denngan baik dikarenakan ada pegawai yang tidak mampu atau ahli didalam bidangnya masing-masing pegawai.

Oleh karena itu, setiap para pegawai atau petugas yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaranini harus dibekali dengan keahlian atau kemampuan dalam memberikan suatu pelayanannya tersebut. Setiap pegawai atau petugas juga harus pandai menguasai Komputer untuk memberikan pelayanan publiknya kepada pelanggan atau masyarakat. Baik itu mengenai dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), perubahan status, pindah alamat, merubah status pekerjaan, maupun mengenai pelayanan yang lainnya. Jadi, setiap pegawai atau petugas ini juga harus paham betul tentang teknologi (internet), karena pelayanan disini menggunakan internet, kalau tidak bisa menguasai tersebut maka para pelanggan atau masyarakat tidak bisa mengunjungi pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini.

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Untuk mengukur dimensi daya tanggap di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan, maka peneliti menggunakan beberapa indikator dalam penelitian ini sebagai berikut; respon terhadap keluhan pelanggan, ketepatan pelayanan, dan daya tanggap masyarakat. Menurut Tjipto dalam (Darmajaya : 2016) berpendapat keluhan atau complain bisa diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survey kepuasan pelanggan dan customer exit surveys. Situasi ini dikenal dengan istilah "Recovery Paradox".

Petugas atau pegawai kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini bahwa mengenai respon terhadap keluhan pelanggan kepada masyarakat atau

pelanggannya udah cukup baik. Indikator pada respon terhadap keluhan pelanggan ini para petugas atau pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini bisa merespon dengan cepat, tepat dan cermat. Para petugas atau pegawai akan memberikan sapaan pada setiap pelanggan merupakan hal baik dalam sistem pelayanan. Sapaan tersebut membuat pelanggan merasa lebih dihargai oleh petugas atau pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Setiap petugas atau pegawai loket yang berada di depan harus mengikuti ketentuan yang termuat dalam Service Excellent Kantor Kecamatan Kembaran ini.

Namun dari indikator respon terhadap keluhan pelanggan ini kurang maksimal. Hal itu terlihat dari minimnya partisipasi pelanggan atau masyarakat dalam memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Ada beberapa hal yang menyebabkan minimnya partisipasi pelanggan atau masyarakat; antara lain penempatan kotak saran yang kurang strategis, kelengkapan yang mendukung partisipasi pelanggan atau masyarakat tidak ada karena hanya ada kotak suara tanpa dilengkapi formulir yang disediakan untuk pelanggan atau masyarakat. Selaian itu juga, saluran penyampaian saran yang masih manual juga menjadi hal yang membuat kurangnya respon dari pihak Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Hal itu juga apa yang diungkapkan menurut Daryanto dan Setya Budi, (2014 : 32) "Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk".

Berdasarkan hal itu, penelitian kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi ini dapat dijelaskan sebagai berikut; hasil kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini baik. Dua hal positif tersebut adalah respon terhadap keluhan pelanggan di Kantor Kecamatan Kembaran dengan cara menyapa setiap pelanggan yang akan melakukan pelayanan dan petugas atau pegawai Kantor Kecamatan Kembaran ini cepat, cermat, dan tepat dalam melakukan memberikan pelayanannya sehingga tidak terjadi penumpukan antrian diluar ruangan kantor depan loket maupun yang ada didalam loket Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini.

Tetapi, respon keluhan pelanggan terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini kurang karena minimnya partisipasi pelanggan dalam mengisi kotak saran yang disediakan oleh pihak Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Pada dimensi responsiveness (daya tanggap) ini pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat atau pelanggan dan selalu meningkat dari waktu ke waktu. Hasil yang baik pada dimensi ini ditunjukkan dengan sikap petugas atau pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini sigap dalam melayani pelanggan atau masyarakat. Selain itu, sikap petugas loket atau pegawai kantor yang bisa mau membantu dalam hal ada yang mengalami kesulitan dalam memberikan suatu pelayanannya tersebut.

Pada dimensi Responsiveness (Daya tanggap) pada indikator ketepatan pelayanan ini pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini memang sudah cukup tepat pelayanannya. Hal itu juga menunjukkan dari hasil pengamatan observasi lapangan oleh peneliti ini, menunjukkan bahwa para petugas atau pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini dalam memberikan suatu pelayanannya terkait dengan ketepatan pelayanannya memang sudah tepat walaupun terkadang melebihi batas waktu pelayanan atau pencetakannya. Namun, dari indikator ketepatan pelayanan ini berjalan dengan baik dan tepat mengenai pelayanannya seperti; dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), permohonan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pemula, perubahan biodata maupun pelayanan yang lainnya ini yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Para pelanggan atau masyarakat pun merasakan dengan baik.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi ini dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas adalah baik dan tepat. Karena indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan baik dan tepat, diantaranya para pegawai atau petugas ini dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan pelayanannya sudah tepat. Begitu juga apa yang dirasakan oleh para pelanggan atau masyarakat mengenai indikator ketepatan pelayannya ini mengungkapkan

bahwa memang didalam memberikan ketepatan pelayanannya ini memang terkadang ada yang cukup tepat pelayanannya satu minggu jadi, ada juga yang melebihi dari satu minggu untuk ketepatan pelayanan seperti pencetakan atau pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Hal itu juga tidak akan tepat jika dalam memberikan suatu pelayanannya ini kepada para pelanggan atau masyarakat yang pelayanannya belum memenuhi apa yang ada di dalam indikator ketepatan pelayanannya yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini.

Untuk selanjutnya dimensi Responsiviness (Daya Tanggap) ini pada indikator daya tanggap masyarakat memang udah baik dan cepat, petugas atau pegawai sudah mampu dalam menjalankan tugasnya dengan baik yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Daya tanggap masyarakat ini harus bisa membantu para pelanggan atau masyarakatnya. Dalam upaya untuk meingkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas adalah baik. Karena indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan baik, diantaranya yaitu; para petugas atau pegawai kantor kecamatan kembaran ini bisa mau membantu dalam memberikan suatu pelayanannya kepada pelanggan atau masyarakat yang mengalami kesusahan dalam mendaftar pelayanan yang ada di dalam loket Kantor Kecamatan Kembaran, dalam melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), perubahan biodata Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang melalui offline maupun online dan perubahan perpindahan domisili seseorang atau pekerjaannya tersebut. Dengan mendatangi langsung ke Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini para pelanggan atau masyarakat akan merasakan begitu baik dan puas dalam memberikan pelayanan publik ini. Jadi, pada dimensi responsiviness (daya tanggap) pada indikator daya tanggap masyarakatnya ini, para petugas atau pegawai ini yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas sudah mampu dalam memberikan pelayanannya. Terkait dengan daya tanggap masyarakat ini bisa mau membantu pelanggan atau masyarakat apa yang mereka mengalami kesusahan atau tidak mengerti pada saat memberikan pelayanannya tersebut.

Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy). Untuk mengukur dimensi ini digunakan beberapa indikator dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupten Banyumas ini yaitu; Jaminan tepat waktu pelayanan, dan Jaminan biaya pelayanan. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010:302) jaminan (assurance) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:282) jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Kantor Kecamatan Kembaran. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para pelanggan atau masyarakat dalam melakukan aktivitas pelayanannya ini. Selain itu jaminan tepat waktu pelayanan ini yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas sudah pasti dan tepat karena terintegrasi dengan sistem online yang digunakan dalam pelayanan yang ada di setiap Kantor Kecamatan Kembaran ini. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010:302) jaminan (assurance) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.

Dalam memberikan jaminan tepat waktu pelaynan ini, Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas sudah tepat dalam memberikan pelayanan publiknya ini. Walaupun terkadang jaminan tepat waktu pelayanan ini tidak tepat waktu pelayanaannya dalam memberikan pelayanannya ke para pelanggan atau masyarakat. Pada dimensi ini indikator jaminan tepat waktu pelayanan para petugas atau pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini sudah menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin, agar

pelayanan ketepatan waktu ini bisa diterima oleh masyarakat atau pelanggan tanpa harus menunggu terlalu lama dalam proses pencetakan atau pengambilan suatu pelayanannya ini. Masyarakat atau pelanggan pun terkadang mengeluhkan dengan jaminan ketepatan waktu pelayanan ini dalam pengambilan atau proses pencetakannya agak terlalu lama sekitar satu minggu lebih atau bahkan mungkin bisa lebih dari waktu yang ditentukan. Terkait dengan jaminan ketepatan waktu pelayanan ini seperti; pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), permohonan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pemula, dan perubahan biodata mengenai Kartu Tanda Penduduk Elektronik maupun terkait pelayanan yang lainnya ini yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas.

Hal yang menyebabkan dimensi ini baik pada indikator jaminan ketepatan waktu pelayanan yaitu; para pegawai atau petugas datang dengan tepat waktu dalam memberikan pelayannya di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini, proses pencetakan atau pengambilan relatif singkat namun tidak terlalu lama pada saat memberikan suatu pelayannya ini, dan pengambilan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) bisa diambil setelah satu minggu baru bisa diambil. Jadi, terkait dengan soal indikator ini pada jaminan ketepatan waktu pelayanannya, waktu pelayanan ini di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini memang sudah cukup tepat waktu pelayanannya walaupun terkadang dalam proses pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sering melebihi batas waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini.

Untuk dimensi Assurance (jaminan) ini pada indikator jaminan biaya pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini memang terintegrasi dengan sistem pelayanan yang ada sehingga itu sudah pasti dan tidak ada campur tangan dari para pegawai atau petugas lain untuk memberikan uang, dengan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Setiap pelayanan ini semua terkait dengan jaminan biaya pelayanan ini memang tidak ada biaya pelayanan melainkan gratis bagi semua pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini.

Rangkaian analisis pada indikator jaminan biaya pelayanan ini dapat dijelaskan sebagai berikut; kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kembaran ini bagus. Semua indikator yang ada dalam dimensi ini sifatnya baik. Dimana dimensi Assurance (jaminan) pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik pula. Dimensi ini berisi antara lain; memberikan keyakinan dan membangun rasa percaya dalam diri pelanggan atau masyarakat untuk tetap menggunakan jasa dari Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Hal yang menyebabkan baiknya pada indikator ini yaitu; pertama, para petugas atau pegawai tidak memungut biaya dari para pelanggan atau masyarakat dalam memberikan suatu pelayanannya ini di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas, para petugas yang melayani dengan ramah dan dapat menciptakan kesan yang baik itu dapat membangun kepercayaan antara pelanggan atau masyarakat dengan pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Dengan hal itu, pada indikator jaminan biaya pelayanan ini, tidak ada jaminan biaya pelayanan atau membayar kepada petugasnya melainkan gratis bagi semua pelayanan, para pelanggan atau masyarakat pun tidak mengeluhkan mengenai hal itu terkait dengan jaminan biaya pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini.

Emphaty (Empati)

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Untuk mengukur dimensi empathy (empati) ini, peneliti menggunakan indikator-indikator sebagai berikut; keramahan pegawai, dan sikap sopan santun pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Pada dimensi empathy ini memang sudah dikatakan baik dalam pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan. Menurut Asri Budiningsih (2004: 46), empati berasal dari kata pathos (dalam bahasa Yunani) yang berarti perasaan mendalam. Sedangkan menurut Carkhuff dalam Asri Budiningsih (2004: 47) mengartikan empati sebagai

kemampuan untuk mengenal, mengerti dan merasakan perasaan orang lain dengan ungkapan verbal dan perilaku, dan mengkomunikasikan pemahaman tersebut kepada orang lain. Seseorang dapat dikatakan memiliki empati jika ia dapat menghayati keadaan perasaan orang lain serta dapat melihat keadaan luar menurut pola acuan orang tersebut, dan mengkomunikasikan penghayatan bahwa dirinya memahami perasaan, tingkah laku dan pengamalan orang tersebut secara pribadi (Asri Budiningsih, 2004: 47). Definisi empati menurut Stein dan Book (2002) adalah kemampuan untuk menyadari, memahami, dan menghargai perasaan dan pikiran orang lain. Empati adalah “menyelaraskan diri” (peka) terhadap apa, bagaimana, dan latar belakang perasaan dan pikiran orang lain sebagaimana orang tersebut merasakan dan memikirkannya. Bersikap empatik artinya mampu ‘membaca orang lain dari sudut pandang emosi’. Orang yang empatik peduli pada orang lain dan memperlihatkan minat dan perhatiannya pada mereka.

Petugas atau pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas melihat pelanggan atau pengguna yang mendukung keberlangsungan operasional Kantor Kecamatan Kembaran dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap pelanggan atau masyarakat yang sesuai dengan misi Kantor Kecamatan Kembaran dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sangat ramah dan bersikap sopan santun para petugas atau pegawainya ini. Menurut dari hasil pengamatan peneliti, bahwa keramahan para petugas atau petugas yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran ini sudah melakukan dengan baik dalam melaksanakan tugasnya melayani pelayanannya tersebut. Begitu juga para petugas loket yang ada di depan Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini begitu ramah sekali.

Keramahan petugas atau pegawai Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas yang ada di loket pelayanan maupun didalam ruangan kantor juga sangat ramah dan baik. Dimana setiap petugas memberi sapaan dan menyambut para pelanggan atau masyarakat dengan penuh keramahan pada saat memberikan pelayanannya ini. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh

peneliti, ditemukan para pelanggan atau masyarakat yang sedang menunggu antrian pelayanannya mengaku setiap petugas atau pegawai di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas sudah sangat ramah-ramah dan baik dalam menyambut para pelanggan atau masyarakatnya ini. Hal itu juga apa yang diungkapkan oleh para pelanggan atau masyarakatnya ini pada saat menunggu antrian di dekat loket sambil menunggu dipanggil nomor urut antriannya tersebut yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini.

Hal yang menyebabkan dimensi ini dikatakan baik dalam suatu memberikan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas mengenai indikator keramahan pegawai ini yaitu sebagai berikut; pertama, setiap petugas atau pegawai yang ada di kantor kecamatan kembaran kabupaten banyumas sudah begitu ramah-ramah dalam menyambut pelanggan atau masyarakatnya ini, kedua, para pelanggan atau masyarakat begitu merasakan kenyamanan dengan petugasnya atau pegawainya dengan memberikan senyuman kepada orang lain dan tidak memasang wajah cuek atau cemberut dan sopan serta menjaga gerak tubuh sehingga tidak menimbulkan salah persepsi bahwa tidak sopan dan tidak ramah.

Untuk pada indikator selanjutnya yaitu sikap sopan santun pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Pada dasarnya mengenai indikator sikap sopan santun pegawai adalah sudah baik. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti ini, para petugas atau pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini memang baik dalam menjalankan suatu tugasnya. Hal itu juga apa yang diungkapkan oleh para pelanggan atau masyarakat mengenai sikap sopan santun pegawainya ini yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas tersebut. Begitu juga yang dapat diperoleh dari hasil pengamatan observasi si peneliti, ditemukan oleh peneliti pelanggan atau masyarakat yang sedang menunggu antrian di luar ruangan kantor yang ada pada kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Menunjukkan bahwa, setiap para pelanggan atau masyarakat ini yang melihat petugas terkait dengan sikap sopan santun pegawai yang ada pada

Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini mengaku dalam memberikan pelayanannya sudah bisa mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan benar mengenai indikator sikap sopan santun pegawai terhadap masyarakat atau pelanggannya pada saat melakukan aktivitas atau memberikan pelayanannya tersebut. Hal itu juga telah diatur oleh Kantor Kecamatan Kembaran dalam service excellent yang diberikan pada petugas atau pegawai Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini.

Semua indikator yang ada pada dimensi ini menunjukkan hasil yang baik. Itu berarti pada dimensi empathy ini pihak kantor Kecamatan Kembaran yang berdampak pada loyalitas para pelanggan atau masyarakat Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dari hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini dijalankan dengan profesional dan berkompeten oleh pihak Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Jadi, kalau pada saat akan melakukan suatu memberikan pelayanannya kepada para pelanggan atau masyarakat ini tidak akan merasa khawatir, setiap pegawai atau petugas yang ada pada kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas sudah bisa menjalankan tugasnya dengan baik, bersikap sopan santun, dan ramah terhadap para pelanggan atau masyarakat ini. Sehingga para pelanggan atau masyarakat akan mengalami kepuasan pada saat melakukan aktivitas atau memberikan pelayanan publiknya oleh petugas atau pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa pada dimensi Tangible (bewujud) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini yang dirasakan oleh masyarakat maupun pegawai akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan merasakan kepuasan. Hal ini ditunjukkan dari dimensi ini pada indikator yang mempengaruhi yakni indikator kualitas sarana dan prasarana, dan yang terakhir indikator kenyamanan kantor. Hal ini akan menunjukkan bahwa

mempengaruhi keputusan pelanggan atau masyarakat dalam menggunakan suatu jasa pelayanan publiknya di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini.

Pada dimensi *Reability* (kehandalan) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini berpengaruh kepada keputusan pelanggan atau masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari beberapa indikator pada dimensi ini yaitu *Ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP)*, dan *Kemampuan dan Keahlian Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan*. Terkait dengan hal itu, menunjukkan bahwa kepercayaan yang ditimbulkan oleh masyarakat atau pelanggan akan jasa mereka maka akan semakin baik dalam memberikan pelayanannya ini. Sementara, pada dimensi *Responsiviness* (daya tanggap) pada kualitas pelayanan ini memang sudah baik dan tepat terhadap keputusan pelanggan atau masyarakat yang ada pada kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Hal ini menunjukkan bahwa dari hasil penelitian, para pegawai atau petugas sudah bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Begitu juga apa yang dirasakan oleh masyarakat atau pelanggan dalam memberikan suatu pelayanannya oleh pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Kembaran ini.

Pada dimensi *Assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ini adalah cukup baik, walaupun terkadang pelayanannya ini melebihi batas waktu yang telah ditentukan oleh kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Hal ini ditunjukkan oleh indikator yang mempengaruhi yakni jaminan tepat waktu pelayanan, dan jaminan biaya pelayanan. Hal itu juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap para pelanggan atau masyarakat yang akan melakukan atau memberikan suatu pelayanannya ini di Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Kemudian, pada dimensi *Emphaty* (empati) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ini baik, dengan memberikan perhatian yang tulus kepada para pelanggan atau masyarakat yang ada pada Kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini. Hal ini menunjukkan dari hasil penelitian ini, petugas atau pegawai ini sudah bisa menjalankan tugasnya dengan baik yang tertuang didalam *service excellent* dalam memberikan pelayanannya ini kepada pelanggan atau masyarakat. Begitu juga para petugas atau pegawai yang ada pada kantor Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas ini sudah ramah dalam menyambut para pelanggan atau masyarakat serta

bersikap sopan santun terhadap pelanggan atau masyarakat pada saat memberikan pelayanannya tersebut.

REFERENSI

- Budiningsih, Asri. (2004). Belajar dan Pembelajaran. Jakarta. Rineka Cipta.
- Daryanto, dan Setya Budi, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media. Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
- Gaster, L. (1995). Quality in Public Services: Manager Choice. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
- Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media.
- Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YPN, Yogyakarta.
- Miles, Mathew B dan A. Michael Huberman, 2002. Qualitative Data Analysis, London: SAGE Publications.
- Moleong, Lexy J, 2004, Metode penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir H.A.S. 2000, Manajemen Pelayanan Umum. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasolong Harbani. 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta. Bandung.
- Ratmiko dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Sampara, Lukman, Sutopo. 2004. Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Saefullah, A. D. (2008). Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi. Bandung : LP3AN Fisip Unpad.
- Stein, S.J dan Book, H.E. (2002). Ledakan EQ. 15 prinsip dasar kecerdasan emosional meraih sukses. Bandung: Mizan Media Utama.
- Sianipar, JPS. (1998). Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN)-RI.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutopo, Heribertus. 2005, Pengantar Penelitian Kualitatif : Dasar-dasar Teoritis dan praktis, Penerbit Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Susilowati, E. P. (2017), Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller Pada Pelayanan Nasabah Di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh. 1-71.

Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management (Edisi Revisi). Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Widodo. Joko. 2001. Good Governance. Insan Cendikia. Surabaya.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.

Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kpendudukan (NIK) secara nasional.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.