

Pemanfaatan Sarana dan Prasarana dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang

¹Sundari Pebriani, ²Rizqi Ilham M, ³Siti Juriah

⁴Arip Rahman Sudrajat

¹²³⁴STIA Sebelas April Sumedang

e-mail : ¹sundaripebriani@gmail.com, ²rizqiilham18@gmail.com,

³Juriahsiti1697@gmail.com, ⁴arip.rs84@gmail.com

Abstrak

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik bagi masyarakatnya. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Salah satu bentuk standar pelayanan publik adalah kondisi sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana dapat dibedakan ke dalam empat jenis yaitu sarana berupa alat, informasi, perabot dan tata ruang, serta kondisi fisik. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari lima aspek yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang dengan cara pengamatan langsung dan pengisian kuesioner mengenai persepsi pegawai dalam hal kondisi sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki dinilai oleh para pegawai berada dalam kondisi yang baik, dengan persentase sebesar 75.18%. Serta kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai dinilai secara optimal, dengan persentase sebesar 77.51%. Namun terjadi ketidakselarasan antara hasil dari penilaian pegawai dengan kondisi nyata. Terdapat beberapa sarana dan prasarana dengan kondisi yang buruk, serta kualitas pelayanan publik yang kurang optimal. Untuk itu, diperlukan adanya pemeliharaan dan pengelolaan kembali pada sarana dan prasarana yang dimiliki agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Kata Kunci: sarana dan prasarana, kualitas pelayanan publik, Kecamatan Cimalaka

Utilization of Facilities and Infrastructures in Supporting the Quality of Public Services in the Cimalaka District Office of Sumedang Regency

Abstract

The government has an important role in providing public services for the people. Every institutions of public services must have service standards. One form of public service standards is the condition of facilities and infrastructure. Facilities and infrastructure can be divided into four types, namely facilities in the form of tools, facilities in the form of information, furniture and spatial planning, as well as physical conditions. The quality of public services can be seen from five aspects namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study was conducted at the Cimalaka District Office of Sumedang Regency by direct observation and filling out questionnaires regarding employee perceptions in terms of facilities and infrastructure conditions and the quality of public services provided to the public. The results showed that the condition of facilities and infrastructure owned by the employees was assessed to be in good condition, with a percentage of 75.18%. And the quality of public services provided by employees is considered to have been given optimally, with a percentage of 77.51%. However, there is a mismatch between the results of the employee assessment and the real conditions. There are many facilities and infrastructure with poor conditions, as well as poor quality of public services. For this reason, maintenance and re-management of facilities and infrastructure is needed to improve the quality of public services provided.

Keywords: *facilities and infrastructure, quality of public services, Cimalaka District*

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

A. PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik bagi masyarakatnya. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan 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. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) tahun 2003, pelayanan publik memiliki berbagai bentuk. Diantaranya adalah pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, pangan, dan papan, serta pelayanan kemasyarakatan. Salah satu pelayanan publik yang penting untuk diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan pemerintahan. Pelayanan pemerintahan merupakan jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Perizinan, Pajak, dan Keimigrasian (LAN RI, 2003).

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan (Ridwan & Sudrajat, 2009). Adapun standar pelayanan meliputi waktu penyelesaian, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Untuk mewujudkan kualitas yang maksimal dalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan pemerintahan, standar sarana dan prasarana menjadi aspek penting untuk menunjang pelayanan tersebut (Rukayat, 2017). Sarana dan prasarana untuk pelayanan pemerintahan kepada masyarakat harus diberikan semaksimal mungkin. Sehingga kualitas dari pelayanan publik pun menjadi efisien. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2008 tentang standarisasi sarana dan prasarana kerja pemerintahan daerah menjelaskan bahwa factor penting

dalam mendukung terlaksananya pemerintahan dan pembangunan di daerah diperlukan adanya standarisasi sarana dan prasarana kerja. Standarisasi sarana dan prasarana tersebut diantaranya adalah ruangan kantor, alat perlengkapan kantor, rumah dinas dan kendaraan dinas.

Sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang dapat digunakan dalam suatu proses kegiatan yang berhubungan dengan penyaluran dan penyimpanan. Dengan kata lain, sarana berupa benda-benda yang bergerak sedangkan prasarana berupa benda-benda yang tidak bergerak. Menurut Donald (Priansa & Garnida, 2013), sarana dan prasarana dapat dibedakan ke dalam empat jenis yaitu sarana berupa alat, informasi, perabot dan tata ruang, serta kondisi fisik. Sarana berupa alat meliputi rak penyimpanan dokumen, penyediaan bahan pakai sekali habis, alat tulis kantor, dan hardisk. Sarana berupa informasi meliputi buku, peraturan-peraturan, majalah-majalah, lembar informasi, internet, dan intranet. Perabot dan tata ruang meliputi perabot system, tempat kerja unit peraga visual, dan penempatan letak meja dan kursi. Kondisi fisik meliputi dekorasi, kebersihan, ventilasi, suhu, penerangan, kesehatan dan keselamatan, serta akustik.

Sarana dan prasarana yang diperikan oleh aparat pemerintahan dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk. (2009), kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima aspek yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009). Aspek pertama yaitu *tangible* (bukti fisik) meliputi sarana dan prasarana serta penampilan petugas pelayanan. Aspek kedua yaitu *reliability* (keandalan) meliputi kehandalan petugas dalam memberi informasi serta kehandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan. Aspek ketiga yaitu *responsiveness* (daya tanggap) meliputi respon petugas pelayanan terhadap keluhan serta respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan. Aspek keempat yaitu *assurance* (jaminan) meliputi kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan. Aspek terakhir yaitu *empathy* (empati) meliputi kepedulian petugas pelayanan serta keramahan petugas pelayanan.

Pentingnya sarana dan prasarana kantor yang ada di suatu lembaga juga mempunyai

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

pengaruh besar dalam usaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Oleh karena itu, dalam suatu lembaga membutuhkan sarana dan prasarana kantor yang dapat memfasilitasi pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan agar penyelenggaraan kegiatan administrasi maupun kegiatan operasional lain dapat berjalan dengan lancar. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pemerintahan setempat menjadi maksimal.

Namun pada kenyataannya, sarana dan prasarana yang diberikan untuk menunjang kualitas pelayanan publik di beberapa pemerintahan daerah belum diberikan secara optimal, sehingga kualitas dari pelayanan publik menjadi tidak maksimal. Salah satunya terjadi di pemerintahan daerah kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang terdapat beberapa permasalahan mengenai sarana dan prasarana yang dapat menurunkan kualitas dari pelayanan publik kepada masyarakat terutama dalam pelayanan pemerintahan. Masalah yang ditemui adalah lambatnya proses pelayanan pembuatan E-KTP. Hal ini dikarenakan rusaknya alat rekam untuk pembuatan E-KTP. Sehingga saat masyarakat ingin membuat E-KTP menjadi terhambat. Selain itu, terdapat beberapa permasalahan lain yaitu pengarsipan yang tidak terstruktur. Masalah lainnya adalah kurang memadainya sarana berupa alat untuk menunjang kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa ruang kerja yang tidak memiliki perangkat komputer, serta beberapa komputer yang tersedia dalam kondisi yang tidak baik. Masalah lainnya adalah tata letak ruangan yang diatur berjauhan antara bidang yang satu dengan bidang yang lainnya, serta kebersihan keseluruhan ruangan yang kurang terjaga dibuktikan dengan kondisi toilet yang kumuh dan berbau tidak sedap.

Berdasarkan fenomena di atas, terdapat beberapa identifikasi masalah yang diajukan, yaitu:

1. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang?

B. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan kepada 37 responden yang terdiri dari pegawai tetap dan pegawai honorer di Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner tentang sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan publik. Kuesioner tersebut berisi pernyataan-pernyataan yang disertai analisis jawaban dengan skala likert dari angka 1 (tidak baik) hingga 5 (sangat baik).

Penilaian kondisi sarana dan prasarana dilakukan dengan perhitungan dari alat ukur sarana dan prasarana dari Donald (dalam Doni, 2013). Sarana dan prasarana dapat dibedakan ke dalam empat jenis yaitu sarana berupa alat, sarana berupa informasi, perabot dan tata ruang, serta kondisi fisik. Sedangkan penilaian kualitas pelayanan publik dilihat dari hasil perhitungan alat ukur kualitas pelayanan publik dari Zeithaml dkk. (2009). Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Perhitungan pada setiap variabel (sarana prasarana dan kualitas pelayanan publik) dilakukan dengan menghitung persentase jawaban total skor dari setiap dimensi. Untuk mengkategorikan hasil persentase tersebut dilakukan dengan melihat kriteria sebagai berikut:

Tabel 1

Kategori Penilaian Berdasarkan Persentase

Presentase	Kategori
84,00-100,00	Sangat Baik
68,00-83,99	Baik
52,00-67,99	Cukup
36,00-51,99	Kurang Baik
20,00-35,99	Tidak Baik

Hasil dari perhitungan kondisi sarana dan prasarana dapat dilihat dari table 1.2 di bawah ini:

Tabel 2

Hasil Persentase Kondisi Sarana dan Prasarana

Dimensi	Persentase (%)	Ket.
Sarana berupa alat	75.67	Baik
Sarana berupa informasi	65.58	Cukup

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

Perabot dan tata ruang	75.31	Baik
Kondisi fisik	72.58	Baik
Rata-rata	75.18	Baik

Berdasarkan table 2, dapat dilihat bahwa penilaian untuk masing-masing dimensi yang diberikan oleh responden berada dalam rentang 65.58% hingga 75.67%. Secara keseluruhan, sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang memiliki nilai persentase rata-rata 75.18% dan berada pada kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi bahwa Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang berada dalam kategori baik.

Selain itu, persentase pada masing-masing dimensi memiliki nilai yang berbeda-beda. Untuk dimensi sarana berupa alat memiliki persentase 75.67% sehingga memiliki kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut, responden menilai bahwa sarana berupa alat yang meliputi rak penyimpanan dokumen, penyediaan bahan pakai sekali habis, alat tulis kantor, dan hardisk berada dalam kondisi baik. Dimensi sarana berupa informasi memiliki nilai persentase 65.58% termasuk dalam kategori cukup. Responden menilai bahwa sarana berupa informasi yang meliputi buku, peraturan-peraturan, majalah-majalah, lembar informasi, internet, dan intranet berada dalam kondisi yang cukup baik. Dimensi perabot dan tata ruang memiliki nilai persentase 75.31 termasuk dalam kategori baik. Responden menilai bahwa perabot dan tata ruang yang meliputi perabot system, tempat kerja unit peraga visual, dan penempatan letak meja dan kursi berada dalam kondisi baik. Dimensi kondisi fisik memiliki nilai persentase 72.58% termasuk dalam kategori baik. Responden menilai bahwa kondisi fisik yang meliputi dekorasi, kebersihan, ventilasi, suhu, penerangan, kesehatan dan keselamatan, serta akustik berada dalam kondisi baik.

Dari hasil temuan, secara keseluruhan kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang dinilai oleh responden berada dalam kondisi yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara optimal. Namun hasil temuan tersebut tidak sesuai dengan hasil

pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Misalnya dalam hal perabot system, responden menilai perabot system yang dimiliki berada dalam kondisi baik. Namun pada kenyataannya terdapat beberapa perabot yang berada dalam kondisi rusak, salah satunya alat perekam untuk pembuatan E-KTP dan beberapa komputer. Selain itu penataan ruangan yang diatur pun berada dalam kondisi yang kurang optimal, dibuktikan dengan penataan ruangan yang saling berjauhan sehingga menghambat proses birokrasi yang ada. Dalam hal kondisi fisik, responden menilai secara keseluruhan kondisi fisik yang dimiliki berada dalam kondisi yang baik. Namun pada kenyataannya, kondisi kebersihan keseluruhan ruangan berada dalam kondisi yang cukup buruk. Hal ini dibuktikan dengan kondisi toilet yang kumuh dan berbau tidak sedap.

Hasil dari perhitungan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari tabel 1.3 di bawah ini:

Tabel 3

Hasil Persentase Kualitas Pelayanan Publik

No	Aspek	Persentase (%)	Ket.
1	<i>Tangible</i>	76.35	Baik
2	<i>Reliability</i>	80.67	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	76.89	Baik
4	<i>Assurance</i>	75.27	Baik
5	<i>Empathy</i>	77.29	Baik
Rata-rata		77.51	Baik

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa penilaian untuk masing-masing aspek yang diberikan oleh responden berada dalam rentang 75.27% hingga 80.67%. Secara keseluruhan, persepsi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang memiliki nilai persentase rata-rata 77.51% dan berada pada kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang berada dalam kategori baik. Persentase terbesar yaitu aspek *reliability* sebesar 80.67% dan persentase terendah yaitu aspek *assurance* sebesar 75.27%.

Persentase pada masing-masing aspek memiliki nilai yang berbeda-beda. Untuk aspek *tangible* memiliki persentase sebesar 76.35%

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut, responden menilai bahwa aspek *tangible* (bukti fisik) yang meliputi sarana dan prasarana serta penampilan petugas pelayanan sudah diberikan secara optimal kepada masyarakat. Aspek *reliability* (keandalan) memiliki persentase sebesar 80.67% termasuk dalam kategori baik. Responden menilai bahwa aspek *reliability* (keandalan) yang meliputi keandalan petugas dalam memberi informasi serta keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan sudah diberikan secara optimal kepada masyarakat. Aspek *responsiveness* (daya tanggap) memiliki persentase sebesar 76.89% termasuk dalam kategori baik. Responden menilai bahwa aspek *responsiveness* (daya tanggap) yang meliputi respon petugas pelayanan terhadap keluhan serta respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan sudah diberikan secara optimal kepada masyarakat. Aspek *assurance* (jaminan) memiliki persentase sebesar 75.27% termasuk dalam kategori baik. Responden menilai bahwa aspek *assurance* (jaminan) yang meliputi kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan sudah diberikan secara optimal kepada masyarakat. Aspek terakhir yaitu *empathy* (empati) memiliki persentase sebesar 77.29% termasuk dalam kategori baik. Responden menilai bahwa aspek *empathy* (empati) yang meliputi kepedulian petugas pelayanan serta keramahan petugas pelayanan sudah diberikan secara optimal kepada masyarakat.

Dari hasil temuan, secara keseluruhan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang dinilai oleh responden sudah cukup optimal. Namun hasil tersebut tidak sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Terdapat beberapa permasalahan yang menghambat pemberian pelayanan publik yang optimal. Misalnya permasalahan dalam aspek *tangible* (bukti fisik) dalam hal sarana dan prasarana. Seperti diketahui pada pembahasan sebelumnya, terdapat beberapa sarana dan prasarana yang berada dalam kondisi yang buruk. Sehingga hal tersebut dapat menghambat pemberian pelayanan publik yang diberikan. Selain itu, pada aspek *reliability* (keandalan) juga terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kelancaran prosedur pelayanan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan terkait

pembuatan E-KTP. Pelayanan pembuatan E-KTP yang diberikan oleh pegawai dinilai cukup lamban. Hal ini kemungkinan terjadi karena sarana dan prasarana yang kurang memadai, yaitu rusaknya mesin perekam E-KTP. Selain itu, permasalahan prosedur pelayanan lainnya adalah sistem pengarsipan yang belum terkontrol dengan baik. Hal tersebut memiliki kemungkinan untuk menurunkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Terdapat beberapa simpulan yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang dinilai oleh para pegawai berada dalam kondisi yang baik, dengan persentase sebesar 75.18%.
2. Kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang dinilai oleh para pegawai sudah diberikan secara optimal, dengan persentase sebesar 77.51%.

Penilaian yang diberikan oleh pegawai mengenai sarana dan prasarana yang dimiliki dinilai berada dalam kondisi yang baik. Namun pada kenyataannya terdapat beberapa sarana dan prasarana yang berada dalam kondisi yang buruk. Sehingga diperlukan adanya pengelolaan maupun pemeliharaan kembali terutama pada alat perekam E-KTP, komputer, serta kebersihan. Selain itu, penilaian yang diberikan pegawai mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dinilai sudah maksimal. Namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu dibenahi agar kualitas pelayanan public dapat diberikan secara lebih optimal. Khususnya dalam aspek sarana dan prasarana serta kelancaran prosedur pelayanan.

REFERENSI

- LAN RI. (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Perum Percetakan Negara RI.
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, J., & Sudrajat, S. A. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI

Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 9(2).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (5th Ed.)*. Singapore: McGraw-Hill and Irwin.