

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BAKUNG SERUMPUN KABUPATEN LINGGA

Randa Utara¹, Adji Suradji Muhammad², Okparizan³
randautara@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract

One of the government's tasks is to provide public services. as a regional apparatus organization, the subdistrict has the task of providing services to the community, there are 17 types of services in the allied Bakung subdistrict. This study aims to determine the cause of the suboptimal quality of public services in Bakung Serumpun District. The problem in this study is that the service time does not match the standard time that has been set. Referring to the concept presented by Zeithaml et al 1990 (Hardiansyah, 2018), there are 5 indicators used to assess the quality of public services, namely Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, Empathy. By using descriptive qualitative research methods, then data sourced from literature studies, field observations, interviews and documentation were analyzed by data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the quality of public services in Bakung Serumpun District was not yet optimal due to incomplete facilities and infrastructure, not yet skilled employees in using service tools and having clear service standards that were not notified to the public. Suggestions from researchers are to add facilities and infrastructure, provide training to employees.

Keywords: *Public Service, Quality of Public Service, District.*

I. Pendahuluan

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujuk an untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu 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. Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara umum.

(Muhammad & Suswaini, 2018) Pelayanan publik merupakan aktualisasi peran aparatur negara khususnya birokrasi kepada warga negaranya. Karenanya pelayanan kepada publik yang dilakukan oleh birokrasi haruslah bersifat partisipatif dalam pengertian memberikan akses kepada masyarakat untuk mengajukan sejumlah masukan, keluhan dan keberatan kepada instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan tersebut. Oleh karena pelayanan publik selalu menyangkut kepada dua aktor utama yaitu pemerintah yang diwakili oleh birokrasi sebagai penyedia barang dan jasa dan warga negara atau publik sebagai konsumen. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat, karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena sangat akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan apakah kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik. Menurut (Parasuraman et al., 1988) definisi kualitas pelayanan adalah kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang di terima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen dan pelanggan sebagai penerima layanan atas layanan yang mereka terima, dengan layanan yang mereka inginkan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik dan buruk, berkualitas atau tidak. Zeithaml dkk 1990 dalam (Hardiansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati).

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Bakung Serumpun merupakan salah satu kecamatan termuda di Kabupaten Lingga, Kepulauan Riau. Kecamatan yang beribu kota di Desa Pasir Panjang ini dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2018 bersama Kecamatan Katang Bidare dan Kecamatan Temiang Pesisir sebagai pemekaran dari Kecamatan Senayang. Kecamatan Bakung Serumpun Memiliki standar pelayanan sesuai dengan SOP Berdasarkan Keputusan Camat Bakung Serumpun Nomor : 003/KPTS/BKS/2021, di dalam SOP terdapat 17 jenis-jenis pelayanan.

Tabel 1. 1 Jenis-jenis Pelayanan Di Kecamatan Bakung Serumpun

No	Jenis Pelayanan	
	Perizinan	Standar Waktu
1	Rekomendasi SIUP dan SITU	1 Hari
2	Rekomendasi IMB	1 Hari
3	Izin Usaha Mikro dan Kecil	1 Hari

4	Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1 Hari
5	Rekomendasi Persyaratan Ijin Lokasi	1 Hari
	Non Perizinan	Standar Waktu
6	Pengantar Akta Kelahiran	1 Hari
7	Pengantar Akta Kematian	1 Hari
8	Keterangan Ahli Waris	1 Hari
9	Penyataan Pelepasan Penguasaan Tanah Non Sertifikat	1 Hari
10	Pengantar Akta Nikah Non Muslim	1 Hari
11	Rekomendasi Bahan Bakar Minyak	1 Hari
12	Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah	1 Hari
13	Dispensasi Nikah (Kurang 10 hari)	1 Hari
14	Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	1 Hari
15	Keterangan Domisili Ormas/Parpol	1 Hari
16	Rekomendasi Keramaian	1 Hari
17	Pengantar Pindah	1 Hari

Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana Kecamatan Bakung Serumpun

No	Jenis	Jumlah	Keterangan
1.	Sarana		
	-Meja Kerja	9	
	-Kursi Kerja	10	
	-Kursi Ruang tunggu	5	
	-Lemari Arsip	1	
	-Felling Kabinet	0	
	-Komputer	0	
	-Laptop	3	
	-Televisi	0	
	-Printer	3	1 unit rusak
	-Sound system	1	
	-Kipas Angin	3	1 unit rusak
2	Prasarana		
	- Gedung Kantor	1	Kurang baik
	- Musholah	0	
	-Kamar Mandi	1	Kurang baik

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di Kantor Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh salah satunya pelayanan penerbitan IUMK yang seharusnya penerbitan surat IUMK tersebut selesainya 1 hari berdasarkan SOP, namun pada kenyataannya penyelesaiannya cenderung lama. Salah satu penyebab pelayanan di Kantor Camat belum maksimal adalah keberadaan pegawai di Kantor Camat Bakung Serumpun, para pegawai sering kali tidak ada di tempat ketika masyarakat hendak berurusan dengan kantor camat, kehadiran yang tidak tepat waktu yang mengakibatkan terhalangnya pelayanan penyelesaian surat menyurat, begitu pula dengan Camat yang sering

tidak berada di tempat sehingga surat yang harus harus ditandatangani oleh Camat sering kali tertunda. Bahkan, setelah dilakukan pemekaran Kecamatan Bakung Serumpun, gedung yang digunakan sebagai Kantor Camat masih dalam status sewa, dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mempunyai ketertarikan untuk meneliti: Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bakung Serumpun kabupaten Lingga.

II. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang hanya memaparkan dari hasil wawancara secara ilmiah dan suatu gejala-gejala yang ada dengan apa adanya pada saat sekarang.

Menurut (Sugiyono, 2011) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Kemudian pendapat selanjutnya mengenai penelitian deskriptif yang dikemukakan oleh (Moleong, 2012) bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Alasan peneliti menggunakan pendekatan ini yaitu untuk menggambarkan serta mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kecamatan Bakung Serumpun terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan. penelitian ini berlokasi di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi (pengamatan), Interview (wawancara), Dokumentasi dengan jumlah informen sebanyak 11 orang.

III. Hasil dan Pembahasan

Sebagaimana dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif yang menganalisis lebih mendalam terhadap data-data yang diperoleh . Data yang dimaksud dalam hal ini yaitu wawancara yang dilakukan, Penilaian kualitas pelayanan di kecamatan Bakung Serumpun dilakukan berdasarkan teori dari Zeithaml dkk. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Dimensi *Tangible*

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001). Pada penelitian ini dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Belum optimalnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Bakung Serumpun disebabkan karena adanya beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi, hal ini mengakibatkan suhu

udara di ruang pelayanan terasa panas, tidak tersedianya papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna berserakan diatas meja pelayanan. Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan papan informasi dan juga ruang tunggu pelayanan yang ber-AC/kipas. kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi *Reliability*

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001) . Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Bakung Serumpun masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Dimensi *Responsiveness*

Penilaian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan

tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001). Penilaian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan. Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal di Kecamatan Bakung Serumpun yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan Bapak Camat yang memimpin dua instansi yang menyebabkan Bapak Camat jarang di tempat dan keterbatasan SDM baik itu jumlah maupun kualitasnya. Jumlah petugas pelayanan yang kurang serta minimnya kemampuan petugas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri.

Dimensi Assurance

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001). Pelayanan publik di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya.

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kecamatan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan

Dimensi Empathy

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

(Parasuraman, 2001) Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani harus memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluh kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Masih ada beberapa pegawai layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidak ramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penjelasan dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya maka kesimpulan peneliti mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bakung Serumpun Kabupaten Lingga belum berjalan maksimal masih terdapat permasalahan dan kendala dalam melakukan pelayanan, ada beberapa dimensi yang belum berjalan optimal sesuai dengan tujuan pelayanan publik yaitu Dimensi *tangible*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Empathy*. Kualitas pelayanan yang maksimal akan menghasilkan kepuasan masyarakat ketika semua dimensi berjalan dengan baik, Dari lima Dimensi menurut Zeithaml dkk 1990 dalam (Hardiansyah, 2018) hanya Dimensi *Assurance* yang berjalan dengan baik.

V. Daftar Referensi

- Astaman, P., Sueztra, R., & Chandra, R. (2016). Evaluasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Kemuning Kota Palembang Pasca Pemekaran Tahun 2008-2013. 1(2), 10–13.
- Hanif, N. (2005). Teori dan praktik pemerintahan dan otonomi daerah. Grasindo, Jakarta.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. Gava Media, 250. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>
- Kartiko, R. (2010). Asas Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Makagansa, M. H., Pioh, N., & Kairupan, J. (2013). Pelayanan Publik Pada Pemekaran Kecamatan di kecamatan tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Analisis Pendapatan Dan Tingkat Kesejahteraan Rumah Tangga Petani*, 53(9), 1689–1699.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. S., & Suswaini, E. (2018). de-Birokratisasi Upaya Meningkatkan Kesejahteraan.vi+206. <https://scholar.google.co.id/citations?user=ISvC8YYAAAAAJ&hl=id>
- Nazir, M. (1999). *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia. Cet. IV.
- Parasuraman. (2001). *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Putri, R. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (Studi di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung). *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1).
- Sandika, S. R., & Ibrahim, H. (2018). Dampak Pemekaran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 3(1).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabet.
- Tjiptono, F. (2008). *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Waworuntu, C. (2017). Efektivitas Pemekaran Dalam meningkatkan Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Desa Kolongan-Atas Kecamatan Sonder). *Jurnal Eksekutif*.