



MENGAJAI PEMAHAMAN STAF KECAMATAN KARANG BAHAGIA KABUPATEN BEKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Afif Agil Alfarizy, Rachmat Ramdani, Mochamad Faizal Rizki

Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam tingkat pemahaman staf Kantor Kecamatan Karang Bahagia, Kabupaten Bekasi, terhadap konsep dan implementasi kualitas pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang prima merupakan indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi di tingkat daerah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggali persepsi dan kompetensi aparatur. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi yang relevan, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum staf kecamatan telah memahami dimensi dasar kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun, dalam tataran implementasi praktis masih ditemukan kesenjangan antara pemahaman teoritis dengan pelaksanaan di lapangan, khususnya terkait konsistensi waktu pelayanan dan ketepatan administrasi sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Faktor penghambat utama yang teridentifikasi meliputi keterbatasan sarana prasarana penunjang dan minimnya intensitas pelatihan pengembangan kapasitas bagi aparatur. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa penguatan pemahaman aparatur terhadap tugas pokok dan fungsi sangat krusial untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, direkomendasikan adanya evaluasi kinerja berkala dan penyelenggaraan bimbingan teknis intensif bagi seluruh staf pelaksana pelayanan agar standar pelayanan minimal dapat terpenuhi secara optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kompetensi Aparatur, Kecamatan Karang Bahagia, Tata Kelola Pemerintahan.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan mandat konstitusional yang menjadi tolak ukur utama keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam sebuah negara demokrasi. Secara fundamental, negara hadir untuk melayani kebutuhan dasar warganya, bukan sebaliknya. Pergeseran paradigma dari birokrasi yang minta dilayani (*pangreh praja*) menjadi birokrasi yang melayani (*pamong praja*) telah dipertegas melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini memberikan landasan yuridis bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Kualitas pelayanan publik bukan lagi sekadar kewajiban administratif, melainkan hak asasi warga negara yang harus dipenuhi oleh aparatur sipil negara sebagai abdi masyarakat. Namun, realitas empiris di lapangan sering kali menunjukkan adanya diskrepansi yang tajam antara idealisme regulasi dengan praktik pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, menciptakan fenomena patologi birokrasi yang tak kunjung usai.

Dalam struktur pemerintahan daerah di Indonesia, kecamatan memegang posisi strategis sebagai lini terdepan (*frontline*) atau ujung tombak pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Bupati Bekasi Nomor 85 Tahun 2020 tentang Kewenangan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Kecamatan, instansi ini memiliki tanggung jawab besar dalam memfasilitasi berbagai kebutuhan administrasi kependudukan dan

perizinan dasar. Sebagai wajah pemerintah di tingkat akar rumput, persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan sering kali dibentuk oleh pengalaman mereka saat berinteraksi di kantor kecamatan. Kegagalan kecamatan dalam memberikan layanan yang prima akan berdampak langsung pada menurunnya kepercayaan publik (*public trust*) terhadap pemerintah daerah maupun pusat. Oleh karena itu, kompetensi dan pemahaman staf kecamatan mengenai esensi kualitas pelayanan menjadi variabel determinan yang sangat krusial.

Meskipun instrumen regulasi telah tersedia lengkap, mulai dari Undang-Undang hingga Peraturan Bupati Bekasi Nomor 13 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), fenomena maladministrasi masih menjadi persoalan kronis. Observasi awal dan keluhan masyarakat yang mencuat di Kecamatan Karang Bahagia, Kabupaten Bekasi, menjadi bukti nyata dari kesenjangan tersebut. Berdasarkan laporan masyarakat dan pemberitaan media lokal, ditemukan indikasi pelayanan yang jauh dari standar minimum yang ditetapkan. Keluhan yang paling menonjol meliputi lambatnya proses administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang memakan waktu hingga empat bulan, padahal standar operasional prosedur (SOP) menjanjikan waktu yang jauh lebih singkat. Ketidakpastian waktu penyelesaian ini mencederai prinsip kepastian hukum dan efisiensi yang menjadi asas pelayanan publik.

Selain masalah durasi layanan, aspek perilaku (*attitude*) aparatur juga

menjadi sorotan tajam. Masyarakat kerap mengeluhkan sikap petugas yang tidak ramah, cenderung ketus, dan kurang responsif dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan warga. Sikap "jutek" dan kurangnya empati dari petugas pelayanan menciptakan jarak psikologis yang menghambat komunikasi efektif antara birokrat dan warga. Lebih lanjut, ketidakjelasan informasi mengenai persyaratan dan dugaan adanya diskriminasi pelayanan memperburuk citra institusi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masalah pelayanan di Kecamatan Karang Bahagia bukan hanya soal keterbatasan fasilitas fisik, melainkan menyentuh aspek yang lebih mendasar, yaitu mentalitas dan pemahaman aparatur mengenai konsep kualitas pelayanan itu sendiri. Pertanyaan mendasar yang muncul adalah apakah buruknya pelayanan tersebut disebabkan oleh ketidaktahuan staf terhadap standar kualitas yang seharusnya, ataukah karena faktor eksternal lainnya.

Untuk membedah persoalan ini, diperlukan kerangka teoretis yang mampu menjelaskan dimensi kualitas pelayanan secara komprehensif. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam teori *SERVQUAL* mengidentifikasi lima dimensi utama yang menjadi penentu kepuasan masyarakat, yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dalam konteks Kecamatan Karang Bahagia, dimensi *Tangible* berkaitan dengan kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan fasilitas pendukung yang dikeluhkan sempit dan panas oleh masyarakat. Dimensi *Reliability* diuji melalui ketepatan waktu penyelesaian dokumen yang sering kali meleset dari janji. Dimensi *Responsiveness* berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan staf membantu warga, yang dalam kasus ini dinilai

rendah. Dimensi *Assurance* menyangkut jaminan keamanan dan kepastian biaya, di mana ketidakjelasan informasi sering memicu kecurigaan adanya pungutan liar. Terakhir, dimensi *Empathy* menuntut kepedulian tulus dan pelayanan yang tidak pandang bulu, yang bertolak belakang dengan keluhan mengenai sikap petugas yang diskriminatif.

Pemahaman staf terhadap kelima dimensi tersebut menjadi kunci. Hardiyansyah (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (aparatur) yang menjalankannya. Jika staf kecamatan tidak memiliki pemahaman yang utuh mengenai apa itu *Reliability* atau *Empathy*, mustahil mereka dapat mengimplementasikannya dalam tugas sehari-hari. Sering kali, birokrat terjebak dalam rutinitas administratif dan melupakan bahwa esensi tugas mereka adalah melayani manusia, bukan sekadar memproses berkas. Oleh karena itu, mengevaluasi sejauh mana staf Kecamatan Karang Bahagia memahami konsep-konsep kualitas pelayanan ini menjadi sangat relevan dan mendesak. Penelitian terdahulu sering kali hanya fokus pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (perspektif eksternal), namun jarang yang menggali secara mendalam perspektif internal birokrat mengenai pemahaman mereka terhadap tugas pokok dan fungsinya dalam bingkai kualitas layanan.

Kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan realitas layanan yang diterima di Kecamatan Karang Bahagia mengindikasikan adanya "gap persepsi" antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Tjiptono (2014) menyebutkan bahwa salah satu penyebab kegagalan jasa adalah ketidaktahuan manajemen atau staf mengenai apa yang sebenarnya diharapkan oleh pelanggan. Dalam konteks ini, jika staf merasa sudah

bekerja maksimal dan sesuai aturan, namun masyarakat masih merasa tidak puas, maka terdapat masalah dalam pemaknaan standar kualitas. Apakah staf menganggap bahwa "tepat waktu" adalah fleksibel, sementara masyarakat menuntut kepastian mutlak? Apakah staf menganggap sikap tegas adalah profesionalisme, sementara masyarakat menangkapnya sebagai ketidakramahan?

Urgensi penelitian ini terletak pada upaya untuk memetakan pemahaman staf sebagai akar masalah dari sengkabut pelayanan publik di tingkat kecamatan. Tanpa perbaikan pada level kognisi dan pemahaman aparatur, penambahan fasilitas atau revisi SOP tidak akan memberikan dampak signifikan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mendeskripsikan keluhan masyarakat, tetapi melangkah lebih jauh untuk menganalisis bagaimana Staf Kecamatan Karang Bahagia memahami dan menginternalisasi dimensi kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan tugasnya. Dengan membandingkan pemahaman staf (perspektif internal) dan pengalaman masyarakat (perspektif eksternal), penelitian ini diharapkan dapat memberikan diagnosis yang akurat mengenai letak kegagalan pelayanan, apakah pada tataran kompetensi, motivasi, atau dukungan sistem. Tujuan akhirnya adalah merumuskan rekomendasi perbaikan yang berbasis pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, guna mewujudkan pelayanan publik yang prima, responsif, dan manusiawi di Kabupaten Bekasi, selaras dengan amanat reformasi birokrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menginvestigasi secara mendalam pemahaman aparatur kecamatan mengenai kualitas pelayanan

publik serta membandingkannya dengan realitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang tidak berupaya menguji hipotesis statistik, melainkan untuk menggali makna, persepsi, dan pengalaman subjektif dari para aktor yang terlibat dalam proses pelayanan publik (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Karang Bahagia, Kabupaten Bekasi, yang dipilih karena tingginya intensitas keluhan masyarakat terkait lambatnya administrasi kependudukan dan ketidakramahan petugas di lokasi tersebut.

Subjek penelitian atau informan ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana partisipan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap paling mengetahui fenomena yang diteliti. Informan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kelompok utama, yaitu pihak penyedia layanan (*service provider*) dan pengguna layanan (*service receiver*). Dari sisi penyedia layanan, informan kunci meliputi Kepala Seksi Pelayanan Publik dan staf loket pelayanan Kecamatan Karang Bahagia. Sedangkan dari sisi pengguna, informan meliputi masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan (KTP, KK, Akta) di lokasi penelitian. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*) yang dibantu dengan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan *Servqual* (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga mekanisme utama, yaitu observasi partisipatif, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi antara staf dan masyarakat di ruang pelayanan, kondisi

fasilitas fisik, serta alur birokrasi yang berjalan. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pemahaman staf mengenai tugas pokok dan fungsinya, serta menangkap aspirasi dan keluhan masyarakat secara langsung. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah Standar Operasional Prosedur (SOP), data demografi, dan regulasi terkait pelayanan kecamatan untuk memvalidasi temuan lapangan.

Analisis data dilakukan secara induktif mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang meliputi tiga tahapan simultan: kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Proses kondensasi data difokuskan pada pemilahan informasi yang relevan dengan pemahaman staf dan kualitas layanan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikannya. Untuk menjamin keabsahan data (*trustworthiness*), penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi dilakukan dengan mengonfrontasi atau membandingkan pernyataan pemahaman staf kecamatan dengan pernyataan pengalaman masyarakat, serta membandingkannya dengan kondisi faktual hasil observasi di lapangan (Moleong, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis mendalam terhadap dinamika pelayanan di Kecamatan Karang Bahagia mengungkapkan sebuah paradoks fundamental antara pemahaman kognitif aparatur sipil negara dengan implementasi praktis di lapangan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara konseptual, staf kecamatan memiliki pemahaman yang cukup memadai mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Mereka mampu mengartikulasikan

bahwa pelayanan prima haruslah cepat, gratis, dan ramah. Namun, pemahaman normatif ini gagal bertransformasi menjadi perilaku melayani yang konsisten, menciptakan kesenjangan (*gap*) persepsi yang tajam antara penyedia layanan (*service provider*) dan masyarakat sebagai pengguna layanan (*service receiver*). Fenomena ini mengonfirmasi adanya *gap* pertama dalam model *Servqual*, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen tentang ekspektasi pelanggan dengan spesifikasi kualitas jasa yang sebenarnya diberikan.

Pada dimensi berwujud (*tangible*), terdapat disonansi persepsi mengenai kelayakan fasilitas fisik. Staf kecamatan beranggapan bahwa kondisi kantor dan sarana prasarana saat ini sudah cukup memadai untuk menunjang operasional harian, mengingat keterbatasan anggaran daerah. Sebaliknya, masyarakat merasakan ketidaknyamanan yang signifikan, terutama terkait sempitnya ruang tunggu, suhu ruangan yang panas, dan minimnya kursi antrean. Hal ini berdampak pada penurunan kenyamanan psikologis warga saat harus menunggu proses administrasi yang lama. Zeithaml et al. (1990) menegaskan bahwa bukti fisik bukan sekadar pelengkap, melainkan instrumen vital yang membentuk *first impression* kepercayaan publik terhadap bonafiditas instansi pemerintah. Ketika fasilitas fisik diabaikan, masyarakat cenderung meragukan keseriusan pemerintah dalam melayani, meskipun staf merasa sudah bekerja optimal di balik meja.

Kesenjangan paling krusial ditemukan pada dimensi kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Hasil observasi dan wawancara mengungkap adanya patologi birokrasi berupa ketidakpastian waktu layanan (*molor*). Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang seharusnya selesai dalam hitungan hari,

secara faktual memakan waktu hingga empat bulan. Staf berdalih bahwa keterlambatan ini merupakan akibat dari kendala teknis sistem di pusat dan keterbatasan blanko, yang merupakan faktor di luar kendali mereka (*force majeure*). Namun, argumentasi ini ditolak oleh persepsi masyarakat yang menilai hal tersebut sebagai bentuk ketidakprofesionalan dan lambatnya respon aparatur. Tjiptono dan Chandra (2016) menekankan bahwa *reliability* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam konteks ini, staf kecamatan gagal memenuhi janji layanan (SOP), dan kegagalan mengkomunikasikan alasan keterlambatan secara transparan telah mengikis kepercayaan publik.

Selanjutnya, pada dimensi jaminan (*assurance*), penelitian menemukan adanya ambiguitas informasi yang memicu kecurigaan sosial. Meskipun staf kecamatan menegaskan bahwa seluruh layanan tidak dipungut biaya, minimnya media informasi visual seperti spanduk atau papan pengumuman yang bertuliskan "Layanan Gratis" membuat masyarakat ragu. Keraguan ini menciptakan ruang psikologis bagi masyarakat untuk menduga adanya praktik percaloan atau pungutan liar, terutama ketika proses birokrasi terasa dipersulit. Dwiyanto (2021) menyatakan bahwa transparansi adalah pilar utama pelayanan publik; tanpa adanya jaminan informasi yang jelas, masyarakat tidak akan pernah merasa aman (*secure*) dalam berurusan dengan birokrasi. Staf menganggap masyarakat "sudah tahu" bahwa layanan gratis, padahal asumsi sepihak inilah yang menjadi sumber miskomunikasi.

Terakhir, pada dimensi empati (*empathy*), terdapat benturan budaya pelayanan yang signifikan. Staf mengklaim telah menerapkan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan tidak melakukan diskriminasi. Namun, narasi

masyarakat justru menggambarkan pengalaman berinteraksi dengan petugas yang "judes", ketus, dan kurang responsif. Beberapa informan masyarakat bahkan merasakan adanya perlakuan istimewa terhadap kerabat atau kenalan petugas, yang mencederai prinsip keadilan. Hardiyansyah (2018) mengkritisi perilaku birokrat yang masih memegang mentalitas *pangreh praja* (penguasa), di mana mereka merasa lebih tinggi status sosialnya dibandingkan masyarakat yang dilayani. Sikap defensif staf yang merasa "lelah" melayani ratusan warga setiap hari tidak dapat menjustifikasi hilangnya empati, karena atensi personal dan kesopanan adalah hak dasar warga negara yang tidak dapat ditawar.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa persoalan pelayanan publik di Kecamatan Karang Bahagia bukan disebabkan oleh ketidaktahuan staf terhadap aturan (aspek kognitif), melainkan karena lemahnya internalisasi nilai-nilai pelayanan ke dalam perilaku kerja (aspek afektif dan psikomotorik). Pemahaman staf hanya berhenti pada tataran hapalan regulasi, namun lumpuh ketika berhadapan dengan tekanan fasilitas yang minim dan beban kerja yang tinggi. Oleh karena itu, perbaikan tidak cukup hanya dengan sosialisasi SOP, melainkan memerlukan rekayasa budaya kerja (*cultural engineering*) yang menempatkan empati dan kehandalan sebagai indikator kinerja utama.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa problematika pelayanan publik di Kecamatan Karang Bahagia sesungguhnya tidak berakar pada rendahnya pemahaman kognitif aparatur mengenai konsep kualitas pelayanan, melainkan akibat kegagalan dalam menginternalisasi dan mengimplementasikan pemahaman tersebut ke dalam praktik birokrasi

sehari-hari. Meskipun secara teoritis para staf mampu menjabarkan urgensi dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, namun realitas empiris menunjukkan adanya diskrepansi tajam antara persepsi internal birokrat yang merasa telah bekerja optimal di tengah keterbatasan fasilitas dengan persepsi eksternal masyarakat yang kecewa atas lambatnya durasi layanan serta minimnya keramahan petugas. Dengan demikian, inti persoalan terletak pada mentalitas dan budaya kerja yang belum sepenuhnya bertransformasi menjadi birokrasi yang melayani, sehingga pemahaman staf hanya berhenti sebagai pengetahuan normatif tanpa manifestasi perilaku yang solutif terhadap kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih banyak kepada instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi yang telah memberikan izin untuk menjadi obyek penelitian kami, selanjutnya ucapan terima kasih ini juga ditunjukkan kepada redaksi jurnal NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial dan Reposcience Indonesia yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada kami untuk mempublikasikan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Peraturan Bupati Bekasi Nomor 13 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kabupaten Bekasi.

Peraturan Bupati Bekasi Nomor 85 Tahun 2020 tentang Kewenangan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Kecamatan.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.