Jurnal Interaksi Yayuk.doc

by ayu270223@gmail.com ayu270223@gmail.com

Submission date: 06-Feb-2025 06:06AM (UTC+0300)
Submission ID: 2580871620
File name: Jurnal_Interaksi_Yayuk.doc (137K)
Word count: 3144
Character count: 21710

Jurnal INTERAKSI

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KANTOR KECAMATAN NGANJUK KABUPATEN NGANJUK

Yayuk Sulistyowati [1)], M. Daimul Abror [2)], Imam Fachruddin[3)]
1), 2), 3) Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kadiri, Indonesia

**Email Korespondensi : yayuksulistyowati1971@gmail.com*

***Kata Kunci**:* Kualitas Pelayanan; Pelayanan Administrasi; Kantor Kecamatan.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Nganjuk serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian kualitatif deskriptif ini menggunakan kerangka teori kualitas pelayanan Parasuraman untuk mengukur kualitas pelayanan dari lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Nganjuk sudah baik, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pada dimensi tangible, sarana prasarana dan penampilan pegawai sudah memadai. Namun, pada dimensi reliability, ketepatan waktu pelayanan masih menjadi kendala. Begitu pula pada dimensi assurance, ketetapan waktu dan biaya pelayanan belum sepenuhnya terjamin. Dimensi empathy juga menunjukkan adanya ketidakadilan dalam pelayanan. Faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan antara lain sarana prasarana yang memadai, kemudahan prosedur, dan sikap ramah pegawai. Sementara itu, faktor penghambat utama adalah ketepatan waktu pelayanan, kejelasan jangka waktu pelayanan, dan ketidakadilan dalam pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa upaya peningkatan kualitas pelayanan, seperti meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, memberikan kejelasan jangka waktu pelayanan, dan memastikan keadilan dalam pelayanan kepada seluruh masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan.

Jurnal INTERAKSI

Keywords: *Service Quality; Administrative Services; District Office.*

Abstract

This study aims to describe and analyze the quality of administrative services at the Nganjuk District Office, as well as the supporting and inhibiting factors. Employing a qualitative descriptive approach, this research utilizes Parasuraman's service quality framework to measure service quality across five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that, overall, the service quality at the Nganjuk District Office is satisfactory. However, certain aspects require improvement. While the tangibles dimension, encompassing physical facilities and employee appearance, is adequate, the reliability dimension exhibits challenges in service timeliness. Similarly, the assurance dimension reveals inconsistencies in service time and cost guarantees. The empathy dimension also indicates disparities in service delivery. Supporting factors for service quality include adequate facilities, streamlined procedures, and friendly staff attitudes. Conversely, the primary inhibiting factors are service timeliness, unclear service timeframes, and inequities in service delivery. Based on these findings, the study recommends several strategies to enhance service quality, such as improving service timeliness, providing clear service timeframes, and ensuring equitable service delivery to all citizens. Additionally, there is a need to enhance human resource capacity through training and development.

PENDAHULUAN

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah aset yang sangat berharga dalam menjalankan roda lembaga pemerintahan karena mereka adalah bagian dari sistem yang kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya yang ada secara rasional untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi atau instansi harus mengetahui kelemahan dan kelebihan pegawai untuk memperbaiki kelemahan dan memperkuat kelebihan untuk meningkatkan produktifitas dan pengembangan pegawai. Sebagai bagian dari tugas umum pemerintah, yaitu menjaga kesejahteraan masyarakat, salah satu fungsi pemerintah umumnya adalah memberikan pelayanan publik.

(Agustino, 2006) mengungkapkan bahwa terdapat pandangan dan anggapan negatif dari masyarakat umum terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, termasuk tanggapan yang lambat, prosedur yang rumit dan terlalu birokratis, kurangnya efisiensi, dan kurangnya koordinasi antar instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Semua ini menyebabkan persepsi masyarakat terhadap birokrasi yang buruk dan kurangnya komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik.

Salah satu metode untuk memperbaiki mutu layanan publik adalah dengan memaksimalkan fungsi kecamatan dalam memberikan pelayanan. Kecamatan adalah salah satu lembaga pemerintahan yang bertugas melayani masyarakat. Ini sejalan dengan peran camat sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 mengenai Kecamatan yang menyatakan bahwa camat memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat dan mempercepat pencapaian standar minimal di daerahnya. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjelaskan bahwa "PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan sampai diterbitkannya dokumen hanya dilakukan satu tempat". Dalam hal ini PATEN tersebut dimaksudkan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk adalah bagian dari pemerintahan yang melaksanakan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), karena masyarakat adalah pelanggan pelayanan publik dan memiliki peran penting dalam mencapai kesejahteraan mereka dan untuk memenuhi harapan masyarakat yang mengandalkan layanan tersebut.

Sumber daya manusia adalah komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut (Edy, 2016). Ini berarti bahwa, karena pegawai berinteraksi langsung dengan masyarakat, pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi memerlukan dukungan dari sumber daya manusia yang handal, mahir, dan

siap. PATEN memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat dan dapat diukur dibandingkan sebelumnya.

Pengertian PATEN diperkenalkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Daerah. PATEN yang tergolong dalam pelayanan publik menurut ayat 4 pasal 1 peraturan tersebut, terdiri dari beberapa tahapan mulai dari penerbitan dokumen hingga permohonan yang disampaikan dari satu lokasi. Melalui PATEN, tujuannya adalah untuk menyederhanakan administrasi berbagai layanan baik terkait izin maupun non-izin dan memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dengan lebih efisien, tanpa perlu mengunjungi kantor secara fisik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berupaya untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran dan menguraikan keadaan dengan sebenarnya yang terjadi berdasarkan dengan fakta-fakta yang ada. Tujuan penelitian kualitatif antara lain digunakan untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang subjek penelitian, untuk lebih dapat memahami setiap fenomena yang belum banyak diketahui, dimanfaatkan oleh peneliti yang berminat untuk menambah sesuatu latar belakang dan lain-lain (Moleong, 2017).

Lokasi penelitian ini berkaitan dengan tempat yang dipilih sebagai objek penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat dimana sebenarnya peneliti menangkap fenomena dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Pada penelitian ini, lokasi yang telah ditentukan oleh penulis adalah Kantor Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Provinsi Jawa Timur.

Fokus yang diamati dan diambil pada penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan adminstrasi dan juga faktor pendukung serta penghambat pelayananan administrasi di Kantor Kecamatan Nganjuk dan berpedoman pada

pendapat Parasuraman (Parasuraman et al., 1991), maka fokus penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Nganjuk
   a. *Tangibles* (bukti fisik). Bukti fisik yakni fasilitas berupa perlengkapan dan penampilan yang di sediakan oleh Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk dalam pemberian pelayanan.
   b. *Reliability* (kehandalan). Kehandalan di sini merupakan kemampuan tiap staf Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.
   c. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Daya tanggap merupakan kemampuan staf Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk dalam memberikan tanggapan, respon atau reaksi dalam memberikan pelayanan.
   d. *Assurance* (Jaminan). Jaminan merupakan kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya yang dimiliki para staf untuk bebas dari sesuatu yang bersifat resiko atau keraguan-raguan.
   e. *Empathy* (empati). Empati merupakan kemampuan staf memahami apa yang dirasakan dan dibutuhkan pelanggan (masyarakat) dalam pelayanan administtrasi di Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk
2. Faktor–faktor yang mendukung dan yang menghambat Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Nganjuk

Sumber data yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah data sebagaimana yang diuraikan di bawah ini:

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang diperoleh dengan mengadakan penelitian secara langsung dengan sumber data pada Camat Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Kepala Seksi dan staf-staf melalui proses wawancara secara langsung.

2. Data sekunder

   Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari karyawan, arsip atau catatan serta literature yang ada pada Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk maupun yang diperoleh penulis sendiri. Secara spesifik dapat dilihat dari sejarah berdirinya Kantor Kecamatan, struktur organisasi, visi dan misinya. Sumber data yang penulis peroleh adalah dari dokumen Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk, media elektronik (internet), dan buku-buku penunjang.

Dalam melakukan penelitian ini, adapun teknik yang akan dilakukan dalam proses pengumpulan adalah:

1. Observasi langsung peneliti lakukan dengan pengamatan lapangan tentang kinerja dan pelayanan administrasi.
2. Wawancara adalah metode untuk mengumpulkan informasi ketika peneliti berencana melakukan penelitian awal guna mengidentifikasi isu yang akan diteliti, serta ketika peneliti ingin menggali informasi lebih dalam dari responden yang jumlahnya tergolong sedikit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kecamatan Nganjuk merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Wilayah Kabupaten Nganjuk dengan luas wilayah 2200 Ha yang mempunyai 13 Kelurahan dan 2 Desa dengan jumlah pemduduk sebagai berikut :

Tabel 1.2 Objek Penelitian Wilayah Kabupaten Nganjuk

Desa	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Jatirejo	3.030	997	6.027
Ploso	2.858	2.737	5.595
Kramat	3.378	3.437	6.815
Payaman	1.915	1.941	3.856
Kartoharjo	2.556	2.604	5.160
Cangkringan	1.444	1.407	2.851
Bogo	1.802	1.871	3.673
Kauman	2.373	2.561	4.934

Ganungkidul	1.508	1.528	3.036
Mangundikaran	3.749	3.846	7.595
Werungotok	2.800	2.851	5.651
Begadung	3.188	3.169	6.357
Ringinanom	898	899	1.797
Kedungdowo	2.218	2.269	4.487
Balongpacul	927	906	1.833
Kecamatan Nganjuk	34.644	35.023	69.667

Sumber: Data Nganjuk Dalam Angka, 2023

B. Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan data hasil penelitian bahwa aspek tangible jika dilihat dari indikator sarana dan prasarana pelayanan yang terdapat di Kantor Kecamatan Nganjuk sudah memadai untuk pelayanan dan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan dengan kondisinya masih baik, , sudah tersedia ruang pelayanan yang tersendiri dengan ruang tunggu yang nyaman bersih dan rapi, tersedianya tempat duduk yang cukup memadai, dengan vasilitas AC juga, sehingga masyarakat merasa nyamam ditunjang adanyanya TV, bacaan koran dan majalah serta tersedianya ruang laktasi yang disediakan untuk masyarakat bilamana datang dengan membawa balita, tersedia pula fasilitas lahan parkir yang cukup luas, kenyamanan lokasi dalam penyampaian layanan publik memiliki peranan yang sangat penting bagi para pengguna. Di samping itu, lokasi pelayanan juga sangat berdampak pada mutu layanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan data hasil penelitian bahwa aspek reliability jika dilihat dari indikator ketepatan waktu pelayanan , Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan standart pelayanan minimal, pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan merupakan bagian terpenting dari keseluruhan proses pelayanan masyarakat, dan kecepatan pelayanan dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, walaupun masih ada sebagian masyarakat yang menyatakan belum tepat waktu dan belum sesuai dengan yang dijanjikan, mengenai kepastian waktu tergantung dari jenis permohonan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat., sedangkan pada indikator kemudahan prosedur layanan Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk menerapkan prosedur pelayanan yang sederhana namun tetap sesuai dengan prosedur pelayanan, agar masyarakat pengguna jasa pelayanan dapat dengan mudah memahami dan menerapkannya dalam mengurus semua jenis pelayanan administrasi yang diperlukan

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan data hasil penelitian, bahwa aspek responsiveness jika dilihat dari indikator kesiapan pegawai adalah sikap petugas pelayanan dalam merespon dengan baik, cepat dan tanggap kepada masyarakat pengguna pelayanan, sikap tersebut dapat dilihat ketika masyarakat datang langsung disapa, ditanyakan kepentingannya yang selanjutnya dilayani sesuai dengan kebutuhannya , disamping itu Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk memberlakukan jadawal adanya pergantian petugas dengan tujuan loket pelayanan tidak sampai kosong tidak ada petugas pelayanan bilamana ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan di Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk merespon baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan permohonan administrasi

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan dalam studi ini merujuk pada kemampuan petugas dalam memberikan kepastian, yang mencakup keakuratan waktu pelayanan yang disediakan serta durasi untuk menerima layanan dan biaya yang terkait dengan proses administrasi. Dalam hal ini, Kantor Kecamatan Nganjuk

memastikan waktu pelayanan, dengan jam operasional yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat melakukan pengurusan layanan pada waktu yang ditentukan, yaitu dari hari Senin hingga Kamis antara pukul 08.00 hingga 15.30 WIB, sedangkan pada hari Jumat dibuka dari pukul 08.00 hingga 11.00 WIB, kemudian dilanjutkan pada pukul 13.00 hingga 14.30 WIB.

5. *Emphaty* (*Empati*)

Berdasarkan data hasil penelitian, untuk aspek emphaty jika dilihat dari indikator keadilan pelayanan menunjukkan bahwa petugas layanan pada Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum adil, dengan bukti masih ada pegawai yang masih menerapkan sikap membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan, masih mendahulukan kerabatnya daripada masyarakat pengguna pelayanan, khususnya dengan kerabat mereka. Sedangkan jika dilihat dari indikator sikap pegawai dalam memberikan layanan menunjukkan bahwa bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan dan ramah bertutur kata sopan kepada semua masyarakat pengguna pelayanan tanpa kecuali.

C. Faktor Pendukung

a. *Tangible*: sarana dan prasarana layanan, yang sudah memadai dan sudah sesuai dengan kondisi masih baik, ruang pelayanan yang tersendiri dengan vasilitas AC, TV, bacaan koran dan majalah serta ruang laktasi yang disediakan khusus bagi warga masyarakat yang membawa balita serta lahan parker yang cukup luas yang membuat masyarakat lebih nyaman penampilan pegawai pelayanan yang selalu berseragam dan berganti sesuai jadwal pemakaian seragam
b. *Reliability*: ketepatan waktu pelayanan yang ditunjukkan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan apa yang

telah dijanjikan sedangkan untuk waktu kemudahan prosedur layanan menerapkan prosedur pelayanan yang sederhana agar masyarakat dapat dengan mudah memahami dan menerapkan proses pengurusan semua jenis pelayanan administrasi dengan secara cepat dan tepat dan sudah sesuai dengan prosedur

c. *Responsiveness*: kesiapan serta daya tangkap petugas pelayanan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kemampuan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat
d. *Assurance*: kepastian biaya layanan, Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk dalam memberikan pelayanan administrasi tidak memungut biaya sepeserpun alias gratis
e. *Emphaty*: sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. bersikap ramah, sopan dan santun

D. Faktor Penghambat

a. *Reliability*: dalam memberikan pelayanan belum cepat dan waktu pelayanannya tidak tepat, terbukti masyarakat harus menunggu beberapa menit untuk mendapatkan pelayanan dan masyarakat harus masih bolak balik karena waktu yang dijanjikan tidak tepat.
b. *Assurance*: ketepatan waktu pelayanan tidak jelas, dimana ketika petugas pelayanan sudah menentukan batas waktunya bisa diambil ternyata permohonan administrasi tersebut belun selesai dan masyarakat masih harus menunggu dan beberapa kali kembali.
c. *Emphaty*: masih ada petugas pelayanan yang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih menerapkan sikap membeda-bedakan atau diskriminatif.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Nganjuk, sudah memenuhi standart pelayanan yang sesuai dengan yang sudah ditunjukkan dengam :

   a. *Tangible* (Bukti Fisik)

      Sarana dan prasarana pelayanan yang terdapat di Kantor Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk sudah memadai untuk pelayanan dan sesuai dengan yang dibutuhkan dan kondisinya masih baik. Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk yang selalu memakai seragam yang rapi tiap harinya menjadi salah satu wujud dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang mampu membuat masyarakat menjadi simpati terhadap pelayanan mereka.

   b. *Reliability* (*Kehandalan*)

      Ketepatan waktu pelayanan ditunjukkan dengan memberkan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai standart pelayanan minimal. Walaupun menurut sebagian masyarakat masih kurang tepat waktu, Kemudahan prosedur layanan menunjukkan data bahwa dengan adanya program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) lebih memudahkan petugas dalam memberikan adanya prosedur pelayanan yang jelas sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan.

   c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

      Kesiapan pegawai dalam merespon permohonan masyarakat menunjukkan bahwa petugas layanan di Kantor Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk merespon baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kemampuan pegawai dalam melayani permohonan masyarakat juga cukup baik dengan

dibuktikan adanya keseriusan pegawai Kantor Kecamatan Nganjuk yang berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik hingga membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Ketetapan waktu pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk sudah memberikan jaminan pelayanan yang pasti dan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan, walau menurut sebagian masyarakat pengguna pelayanan menyampaikan bahwa petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk belum memberikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Untuk kepastian biaya layanan di Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk menunjukkan bahwa pengurusan permohonan pelayanan administrasi di Kantor Kabupaten Nganjuk dapat dikatakan baik karena tidak memungut biaya sepersen pun alias gratis.

e. *Emphaty* (Empati)

Keadilan pelayanan menunjukkan bahwa petugas layanan di Kantor Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum bersikap adil, masih membeda-bedakan dan diskriminatif. dalam memberikan pelayanan. Sikap petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk dalam memberikan layanan menjadi prioritas utama menunjukkan bahwa petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan dan ramah.

2. Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Nganjuk antara lain:

Tersedianya sarana prasarana yang sudah memadai, adanya dukungan Pemerintah terhadap reformasi administrasi dengan diselenggarakannya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan diterbitkannya Peratiran Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Untuk mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan adanya aplikasi SUKMA e JATIM yang merupakan system untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Faktor penghambat kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk antara lain antara lain:
   a. *Reliability* (*Kehandalan*)

      Ketepatan waktu pelayanan yang menurut masyarakat masih kurang tepat waktu ditandai dengan masih adanya petugas yang datang terlambat sesuai dengan waktu pelayanan
   b. *Assurance* (Jaminan)

      Ketetapan waktu pelayanan menunjukkan bahwa pegawai belum memberikan ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk.
   c. *Emphaty* (Empati)

      Keadilan pelayanan menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum adil, dengan bukti masih ada pegawai yang masih menerapkan sikap membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan khususnya dengan kerabat mereka.

B. SARAN

Kepada Kantor Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan:

1. Memberikan ketepatan waktu pelayanan dan ketepatan jangka waktu selesainya pelayanan kepada masyarakat
2. Memberikan keadilan pelayanan kepada masyarakat dengan bersikap adil dan tidak diskriminatif
3. Menambah SDM petugas pelayanan yang dibutuhkan baik melalui usulan Pegawai Kantor Kecamatan Nganjuk maupun melaksanakan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkankompetensi dan professional dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat
4. Membangun sistem pengaduan yang efektif untuk menampung keluhan dan saran masyarakat.

REFERENSI

Andra, A., & Surya, I. (2017). Efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 5(3), 6856–6868.

Azizah, H. N. (2016). Efektivitas kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang sosial (studi pada Kantor Dinas Sosial Kota Malang). [Tesis, Universitas Brawijaya]. http://repository.ub.ac.id/119011/

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organization and management-behavior, structure, process*. Erlangga.

Hasibuan, M. S. (2012). *Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas*. Bumi Aksara.

Hayat, H. (2017). Peneguhan reformasi birokrasi melalui penilaian kinerja pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175–188.

Kadarisman, M. (2019). Efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17–32.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.

Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju tata kelola yang baik*. Universitas Brawijaya Press.

Moleong, L. J. (2017). *Metode penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosda Karya.

Noor, J. (2021). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Prenada Media.

Parasuraman, A., & Berry, L. A. (1991). Refinement and reassessment of the SEVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.

Pasolong, A. A. (2017). Analisis pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado. [Tesis, Politeknik Negeri Manado].

Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.

Ratminto, A. S., & Winarsih, S. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan)*.

Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk donat madu (studi pada konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru). *Riau University*.

Jurnal Interaksi Yayuk.doc

ORIGINALITY REPORT

26%	21%	13%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	5%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to National Library of Indonesia Student Paper	3%
4	ejournal.uigm.ac.id Internet Source	1%
5	repository.upm.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
7	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1%
8	padangmedia.com Internet Source	1%
9	journal.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%

10	ojs.unik-kediri.ac.id Internet Source	1 %
11	Nurul Hudha Pribadi, Imam Fachruddin, Teguh Pramono, Fendy Artha Prissando. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELIMPAHAN SEBAGIAN URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH NON-PERIZINAN KEPADA CAMAT DI KECAMATAN NGANJUK", JURNAL BORNEO AKCAYA, 2023 Publication	1 %
12	Habazoh, Fahmi Rasyid, Mani Festati Broto. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pamenang", JMiE (Journal of Management in Education), 2022 Publication	1 %
13	pacitankab.go.id Internet Source	1 %
14	eprint.stieww.ac.id Internet Source	<1 %
15	123dok.com Internet Source	<1 %
16	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1 %
	geograf.id	

18	Internet Source	<1%
19	jurnal.untad.ac.id Internet Source	<1%
20	www.sciencegate.app Internet Source	<1%
21	Harnanik Sadida, Imam Fachruddin, Teguh Pramono. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KECAMATAN WATES KABUPATEN BLITAR", Jurnal Interaksi : Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik, 2024 Publication	<1%
22	jurnal.ideaspublishing.co.id Internet Source	<1%
23	es.scribd.com Internet Source	<1%
24	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1%
25	Ana Diro, Arsiyah Arsiyah, Zeini Mahbub. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGENDALIAN PERTUMBUHAN PENDUDUK DI KABUPATEN SIDOARJO", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016 Publication	<1%
26	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1%

27	doku.pub Internet Source	<1%
28	journals.najah.edu Internet Source	<1%
29	media.neliti.com Internet Source	<1%
30	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%
31	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
32	www.asjp.cerist.dz Internet Source	<1%
33	Fibelia Herlin Eftasari. Public Policy and Management Inquiry, 2022 Publication	<1%
34	Syekh Mochsin. "PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU TAHUN 2017 DI KECAMATAN KELAM PERMAI KABUPATEN SINTANG", FOKUS : Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang, 2021 Publication	<1%
35	zombiedoc.com Internet Source	<1%

Exclude quotes	On	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		