

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Kecamatan Wlingi Kab. Blitar merupakan satu dari dua puluh dua kecamatan di Kabupaten Blitar. Di sebelah utara, Kecamatan Wlingi berbatasan wilayah dengan Kabupaten Malang yang berada di sebelah utara sungai Brantas. Bagian utara cenderung mempunyai struktur tanah yang lebih subur daripada bagian selatan. Batas-batas Kecamatan Wlingi Kab. Blitar adalah sebagai berikut:¹

- 1) Barat: Kecamatan Gandusari Kab. Blitar
- 2) Utara: Kecamatan Doko Kab. Blitar dan Kecamatan Kesamben Kab. Blitar
- 3) Timur: Kecamatan Selopuro Kab. Blitar
- 4) Selatan: Kecamatan Talun Kab. Blitar

Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dengan luas wilayah 66,36 km² dibagi menjadi 9 Desa/Kelurahan yaitu 5 Kelurahan dan 4 Desa. Desa Ngadirenggo merupakan desa yang terluas dengan luas 40,77 km². Desa dengan luas wilayah terkecil adalah Desa Tembalang dengan

¹ Badan Statistik Kabupaten Blitar, *Kecamatan Wlingi dalam Angka: 2017*, Blitar: BPS Kabupaten Blitar, 2017, hal. 2

luas wilayah 1,24 km² atau hanya 1.86 persen dari luas wilayah kecamatan.²

Berdasarkan pemutakhiran *Master File* Desa BPS Kabupaten Blitar, Kecamatan Wlingi Kab. Blitar terbagi dalam 9 Desa/Kelurahan, 43 Dusun/Lingkungan, 93 RW, 264 RT. Dari hasil Sensus Penduduk 2010, jumlah penduduk Kecamatan Wlingi Kab. Blitar tercatat sebanyak 50.861 jiwa.³

Desa Balerejo merupakan desa yang terjauh dari ibukota kecamatan sejauh 23 km. Keberadaan desa dengan kantor Kabupaten Blitar rata-rata 23 km dan Desa Balerejo yang terjauh jaraknya, yaitu 30 km.⁴

b. Visi dan Misi Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar

- 1) Visi: “Terciptanya Pelayanan Masyarakat Kecamatan Wlingi yang Memuaskan”.
- 2) Misi: “Meningkatkan Kecepatan dan Keakuratan Pelayanan Masyarakat”; serta “Mewujudkan Pelayanan Prima yang Profesional dan Memuaskan Masyarakat”.

2. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar

Setiap hari kerja yaitu hari Senin sampai dengan Jumat, Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar buka pada shift pertama pukul 07:00-12:00 WIB dan pada shift kedua pukul 13:00-15:00 WIB. Kecamatan Wlingi Kab. Blitar menyelenggarakan beberapa pelayanan publik sebagai tugasnya. Dalam hal ini, pegawai pelayanan publik di

² Badan Statistik Kabupaten Blitar, *Kecamatan Wlingi...*, hal. 2

³ *Ibid*, hal. 3

⁴ *Ibid*

Kecamatan Wlingi Kab. Blitar melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan yang sudah menjadi tugas pokok dan fungsinya dengan berbagai macam jenis kegiatan pelayanan, seperti pelayanan terhadap mendaftarkan dan foto E-KTP, perubahan KK (Kartu Keluarga), Pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) yang diteruskan dari Kelurahan dan kemudian ke Kecamatan lalu ke KORAMIL (Komandan Rayon Militer) dan terakhir menuju ke Polsek, Pengajuan IUMKM (Ijin Usaha Mikro Kecil Menengah), Legalitas Surat, Surat Pindah Tempat Tinggal ataupun Surat Ijin Keramaian.⁵

Pegawai Pelayanan pada ruang pelayanan ada 2 orang pegawai yang berstatus pegawai honorer dan ditambah 1 orang Kepala Seksi Pelayanan Publik yang berstatus PNS (Pegawai Negeri Sipil) yang siap melayani kebutuhan masyarakat. Rata-rata masyarakat yang berkunjung untuk meminta pelayanan adalah 7 orang setiap hari yang didominasi pria dewasa.⁶

Waktu yang dibutuhkan saat proses pelayanan sangat relatif, tergantung dari kebutuhan yang diinginkan. Semisal, pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) dan Legalitas Surat membutuhkan waktu sebentar, sekitar 5-10 menit, tetapi untuk pengurusan perubahan KK (Kartu Keluarga) dan pengurusan IUMKM (Ijin Usaha Mikro Kecil Menengah) membutuhkan minimal 1x24 jam yang bisa terlambat bila ada

⁵ Hasil Observasi Peneliti di Ruang Pelayanan Kecamatan Wlingi pada tanggal 25 Februari 2020 pukul 06:50 WIB

⁶ Hasil Observasi Peneliti di Ruang Pelayanan Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 09:20 WIB

hambatan dari DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) ataupun kurangnya lengkapan persyaratannya.⁷

Masyarakat dapat langsung menuju meja pelayanan tanpa harus menuju ke Pos Satpam dan dengan menyerahkan berkas-berkas yang dibutuhkan sesuai persyaratan dan prosedur yang sudah tertera di ruang pelayanan atau dari penjelasan pegawai pelayanan, berkas akan diterima dan proses pelayanan bisa dilaksanakan dan bila waktu yang dibutuhkan tidak lama, masyarakat akan diminta menunggu sebentar, bila proses pelayanan yang dibutuhkan cukup lama maka masyarakat akan diberitahu untuk kembali besok pada jam yang telah ditetapkan.⁸

Pada ruang pelayanan terdapat kursi tunggu dengan jumlah yang cukup. Terdapat pula Pojok Laktasi (Ruang Menyusui), Ruang Ramah Anak, Prosedur pelayanan terpasang pada dinding dengan berbentuk poster yang ada di ruang pelayanan. Untuk fasilitas pendukung lainnya seperti ada AC, IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tapi tidak digunakan secara optimal dan alat rekam E-KTP tidak tersedia di pelayanan dikarenakan rusak.⁹

Dengan keadaan seperti diatas, ruang pelayanan sudah dirasa nyaman oleh masyarakat dengan pencahayaan yang baik, kebersihan ruangan dan ruang tunggu yang memadai. Tetapi, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab.

⁷ Hasil Observasi Peneliti di Ruang Pelayanan Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

⁸ Hasil Observasi Peneliti di Ruang Pelayanan Kecamatan Wlingi pada tanggal 25 Februari 2020 pukul 08:34 WIB

⁹ Hasil Observasi Peneliti di Ruang Pelayanan Kecamatan Wlingi pada tanggal 16 Maret 2020 pukul 10:30 WIB

Blitar pada saat ini, peneliti menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam artikel Ni Luh Putu yaitu, *Tangibles* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan pengambat proses pelayanan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar.

a. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Dimensi *Tangible* (bukti fisik) merupakan penampilan sarana dan prasarana atau fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dengan mengukur dimensi *Tangibles*, maka dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1) Kelengkapan Sarana, Prasana atau Fasilitas Pelayanan

Kelengkapan fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar meliputi tersedianya kursi tunggu dengan jumlah yang cukup. Terdapat pula Pojok Laktasi (Ruang Menyusui), Ruang Ramah Anak, 2 unit komputer, prosedur pelayanan terpasang pada dinding dengan berbentuk poster yang ada di ruang pelayanan dan juga tersedianya rak majalah untuk masyarakat yang sedang menunggu antrian.¹⁰

¹⁰ Hasil Observasi Peneliti di Ruang Pelayanan Kecamatan Wlingi pada tanggal 16 Maret 2020 pukul 10:30 WIB



Gambar 1.1
Ruang Pelayanan Publik Kecamatan Wlingi Kab. Blitar



Gambar 1.2
Pojok Laktasi (Ruang Menyusui)



Gambar 1.3
Ruang Ramah Anak

Sarana dan prasarana atau fasilitas di ruang pelayanan Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar digunakan secara baik oleh masyarakat pengguna layanan maupun para pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Hal tersebut dinyatakan oleh Ibu Wini selaku pegawai pelayanan bahwa:

Ruang Laktasi itu sering digunakan kok, dan memang sekarang itu tiap-tiap kantor pelayanan atau fasilitas umum pasti disediakan Pojok Laktasi. Ada beberapa ibu menyusui yang menggunakan ruangan itu sebelum kamu melakukan

penelitian. Kalo tidak ya malah biasanya saya yang menggunakan Pojok Laktasi karena saya masih menyusui anak saya yang masih kecil.¹¹

Walaupun ketika peneliti tidak menemui masyarakat yang menggunakan Pojok Laktasi, ada masyarakat yang peneliti wawancarai terkait fasilitas Pojok Laktasi yaitu Ibu Widi Astutik selaku masyarakat yang melakukan proses perubahan KK (Kartu Keluarga) menyatakan bahwa:

Kalau tentang adanya Pojok Laktasi disini saya baru tahu, ya setelah mas tanyakan ini tahunya. Untuk fungsinya itu saya sudah paham itu bilik untuk menyusui, karena saya juga punya anak kecil dirumah dan masih menyusui tapi tidak saya ajak karena saya juga sedang hamil 8 bulan, jadi agak repot nanti kalau di jalan.¹²

Untuk fasilitas pendukung lainnya seperti adanya AC (Pendingin Ruangan), IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tapi tidak digunakan secara optimal dan alat rekam E-KTP tidak tersedia di pelayanan dikarenakan rusak. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Sulastri selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik yang peneliti wawancarai pada 2 Maret 2020 yang mengatakan bahwa:

Ada yang belum lengkap, fasilitas dan alat disini masih belum lengkap. Karena memang pada waktu lalu saat rapat Inovasi Pelayanan Publik, Kecamatan Wlingi belum memiliki keunggulan dalam fasilitas.¹³

¹¹ Hasil Wawancara dengan Bu Wini, Pegawai Pelayanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 09:20 WIB

¹² Hasil Wawancara dengan Ibu Widi Astutik, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 17 Maret 2020 pukul 14:15 WIB

¹³ Hasil Wawancara dengan Bu Sulastri, Kepala Seksi Pelayanan Publik, tanggal 2 Maret 2020 pukul 15:15 WIB

Tidak berfungsinya AC dengan baik, tidak berfungsinya mesin rekam E-KTP, tidak optimalnya 1 komputer yang ada dan tidak digunakannya alat untuk aplikasi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dengan baik pada pelayanan serta tidak adanya anggungan antrian dan ADMINDUK (Administrasi Kependudukan) pada ruang tunggu juga menjadi kekurangan terhadap fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar.

Terkait kartu antrian dan aplikasi IKM, Bu Diah selaku pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar yang peneliti wawancarai pada 28 Februari 2020 mengatakan bahwa:¹⁴

Iya sudah ada IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Ya tapi kita disini tidak memakai kartu tunggu, dan juga tidak membutuhkan. Tapi kalau ruangan, AC, dan sebagainya sudah cukup. Ada sebenarnya Tablet (Gawai) untuk IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan bisa digunakan, tapi kami kurang terlatih untuk memakainya.¹⁵



Gambar 1.4
Bu Wini menjelaskan penggunaan Tablet (Gawai) aplikasi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bu Diah, Pegawai Pelayanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 15:05 WIB

¹⁵ Hasil Observasi Peneliti di Ruang Pelayanan Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

Tetapi pada kenyataannya Tablet (Gawai) aplikasi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tidak dipasang seperti semestinya karena tidak bisa bekerja secara optimal dan kendala pada perangkat komputer yang menjadi sambungannya tidak bisa berjalan dengan baik.¹⁶

Adapun Bu Wini selaku pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar yang peneliti wawancarai pada 26 Februari 2020 menambahkan terkait fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar antara lain:

Masih ada yang kurang, itu ada alat anggungan untuk ADMINDUK (Administrasi Kependudukan), tetapi karena yang punya dari Kabupaten Blitar ya diambil kembali dan juga alat rekam E-KTP disini rusak. Sudah itu saja yang saya rasa kurang dan juga adanya komputer yang tidak bekerja secara optimal.¹⁷

Alat bantu seperti Tablet (Gawai) untuk IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan anggungan ADMINDUK (Administrasi Kependudukan) seperti halnya alat bantu sekunder dalam proses pelayanan membuat kedua alat tersebut tidak banyak berpengaruh terhadap proses pelayanan, tetapi untuk alat rekam E-KTP merupakan alat bantu primer yang semestinya harus tetap tersedia guna terciptanya proses pelayanan yang optimal.

Peneliti mengamati dengan tidak tersedianya alat rekam E-KTP tersebut, membuat masyarakat yang ingin melakukan proses

¹⁶ Hasil Observasi Peneliti di Ruang Pelayanan Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Bu Wini, Pegawai Pelayanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 09:20 WIB

E-KTP menjadi harus dialihkan ke Kantor Kecamatan terdekat, yaitu Kecamatan Talun dan Kecamatan Selopuro. Hal ini tentu saja membuat masyarakat menjadi direpotkan karena menempuh jarak yang lebih jauh.¹⁸

Selain fasilitas berupa alat bantu untuk proses pelayanan, di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar juga menyediakan fasilitas berupa Banner Informasi, Toilet, Mushola, dan Tempat Parkir.¹⁹



Gambar 1.5
Banner Infomasi



Gambar 1.6
Banner Infomasi

Adapun peneliti mengamati mengenai fasilitas untuk masyarakat disabilitas. Di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, fasilitas untuk masyarakat disabilitas masih belum ada. Terkait hal tersebut disampaikan oleh Bapak Bagus selaku Sekertaris

¹⁸ Hasil Observasi Peneliti di Ruang Pelayanan Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

¹⁹ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

Camat Wlingi yang peneliti wawancarai pada 2 Maret 2020 mengatakan bahwa:

Faktor pendukungnya ya ada komputer, ada laptop sebagai alat bantu pelayanan. Jika fasilitas untuk disabilitas itu sudah direncanakan tapi belum direalisasikan, seperti pegangan tangga. Tetapi untuk fasilitas anak kecil ada, pojok laktasi untuk ibu menyusui juga ada. Kalau anggungan, itu kan untuk nomor antrian, kalau memang pelayanan publik disini ramai ya perlu, tapi kenyataannya disini tidak terlalu ramai, jadi tidak diberi anggungan.²⁰

2) Kenyamanan Ruang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar

Kenyamanan ruangan dalam proses pelayanan sangat berpengaruh pada pegawai pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan. Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sebagai penyedia layanan publik memberikan kenyamanan tempat untuk pengguna layanan dengan mengatur ruang pelayanan agar tidak merasa sempit dan nyaman di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruang yang ada. Selain tempat duduk, juga ada Pojok Laktasi untuk membuat nyaman Ibu menyusui yang sedang melakukan proses pelayanan, Ruang Ramah Anak untuk mengusir kebosanan anak-anak saat menunggu proses pelayanan, dan pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC juga ada untuk membuat nyaman pengguna layanan.²¹

²⁰ Hasil Wawancara dengan Pak Bagus, Sekertaris Camat, pada tanggal 2 Maret Pukul 09:45 WIB

²¹ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, peneliti melakukan wawancara dengan Pak Bagus selaku Sekertaris Camat pada tanggal 2 Maret 2020 yang mengatakan bahwa:

Betul, kenyamanan mempengaruhi. Karena baik kenyamanan pegawai maupun kenyamanan masyarakat dapat mempengaruhi proses pelayanan. Jadi kita harus memiliki fasilitas yang baik.²²

Kenyamanan pada ruangan pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah cukup baik, dengan adanya Kursi Tunggu, Pojok Laktasi, Ruang Ramah Anak, Banner Informasi, Rak Majalah, Toilet, Mushola, dan Tempat Parkir. Tetapi terkait AC pada ruangan pelayanan tidak berfungsi sebagai mestinya. Keadaan AC yang baik namun *freon* pada AC tersebut habis jadi tidak bisa digunakan. Walaupun AC tersebut tidak dapat digunakan, pegawai pelayanan dan masyarakat tetap merasa nyaman berada di ruang pelayanan.²³

Terkait kenyamanan ruangan, peneliti melakukan wawancara dengan Pak Supramono selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga) mengatakan bahwa: “Sudah mencukupi mas, untuk kondisi ruangnya”.²⁴ Kemudian Pak Wisnu selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan SKCK (Surat Keterangan Catatan

²² Hasil Wawancara dengan Pak Bagus, Sekertaris Camat, pada tanggal 2 Maret Pukul 09:45 WIB

²³ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

²⁴ Hasil Wawancara dengan Pak Supramono, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 11:21 WIB

Kepolisian) menambahkan bahwa: “Sudah nyaman mas ruangnya”.²⁵

Selain itu juga, Ibu Wiwin Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga) menyatakan bahwa: “Sudah nyaman kok mas ruang pelayanannya”.²⁶ Dan ditambah dengan pernyataan yang sama oleh Ibu Widi Astutik selaku masyarakat yang melakukan proses perubahan KK (Kartu Keluarga) bahwa: “Sudah baik dan nyaman disini ruangnya”.²⁷

b. Dimensi *Responsiviness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiviness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat diselesaikan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiviness* dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Merespon setiap masyarakat pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar segera merespon setiap masyarakat pengguna layanan yang datang. Merespon masyarakat pengguna layanan dengan baik dapat

²⁵ Hasil Wawancara dengan Pak Wisnu, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 13:51

²⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Wiwin Wahyuni, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 16 Maret 2020 pukul 13:51

²⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Widi Astutik, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 17 Maret 2020 pukul 14:15

menimbulkan efek positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Pegawai merespon dan tanggap dengan masyarakat pengguna layanan yang ingin mendapatkan layanan dibuktikan dengan pegawai pelayanan segera menyapa dan menanyakan apa keperluan yang ingin dibutuhkan dan segera memanggil antrian selanjutnya apabila pelayanan sebelumnya sudah selesai.²⁸

Seperti yang dikatakan oleh Pak Supramono, bahwa “Mereka ramah, dan cepat menanggapi saya”.²⁹ Pak Wisnu menambahkan, “Sudah cepat dan ramah dalam melayani keperluan saya”.³⁰

Masyarakat sebagai pengguna layanan merasa senang saat pegawai di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar merespon dan menanggapi keperluan pengguna layanan dengan baik. Tetapi peneliti menemukan beberapa kejadian saat melakukan observasi, dimana ada beberapa masyarakat yang tidak segera direspon dengan segera karena pegawai pelayanan sedang berbincang dengan temannya pada saat jam kerja.³¹

²⁸ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

²⁹ Hasil Wawancara dengan Pak Supramono, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 11:21 WIB

³⁰ Hasil Wawancara dengan Pak Wisnu, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 13:51 WIB

³¹ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

2) Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Masyarakat pengguna layanan merasa senang dan puas saat pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Para pegawai cepat dalam melayani dan menyelesaikan proses pelayanan dalam beberapa proses pelayanan saja. Peneiliti mengamati bahwa waktu tercepat dalam proses pelayanan hanya dalam pelayanan pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) yang hanya membutuhkan waktu kurang dari 5 menit. Dan hasil dari proses pelayanan tersebut tepat, tepat disini dapat diartikan dengan pemberian pelayanan sudah sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Dan untuk waktu untuk proses pengurusan perubahan KK (Kartu Keluarga) yang membutuhkan waktu 1x24 jam. Dan hasil dari proses pelayanan ini lebih sering terjadi kesalahan dalam proses penyelesaiannya, terkait persyaratan maupun TTE (Tanda Tangan Eleketronik) dari DISPENDUKAPIL (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) yang terlambat.³²

Namun, tidak semua pegawai di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dapat melayani dengan cepat. Hal tersebut tergantung dari jumlah pegawai di ruang pelayanan. Jika pegawai yang ada di ruang pelayanan hanya ada satu dan masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan banyak dan ramai maka kemungkinan

³² Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

untuk melayani dengan cepat akan berkurang. Apalagi bila dalam pengurusan legalitas surat, bila pejabat yang berkewenangan melegalitas surat tidak ada di tempat, waktu menunggu selesainya proses pelayanan menjadi tidak pasti.³³

Berdasarkan wawancara dengan Pak Supramono selaku masyarakat yang melakukan perubahan KK (Kartu Keluarga), beliau mengatakan bahwa:

Sudah cepat, satu hari. Kalau dulu lama sampai 25 hari. Sebelumnya juga saya mengeluh ke pejabat terkait tetapi tidak ada respon, tetapi setelah ganti camat sudah mudah dan cepat.³⁴

Pernyataan yang sama juga dinyatakan oleh Ibu Wiwin Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan perubahan KK (Kartu Keluarga) bahwa: “Iya sudah direspon cepat kok, walaupun memang kalau pengurusan KK (Kartu Keluarga) itu satu hari, dan pegawai di sini sudah ramah”.³⁵

Selanjutnya Pak Wisnu selaku masyarakat yang mengurus SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) menambahkan bahwa: “Saya dilayani tidak ada 5 menit, termasuk cepat. Dan saya sudah selesai dilayani”.³⁶

³³ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

³⁴ Hasil Wawancara dengan Pak Supramono, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 11:21 WIB

³⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Wiwin Wahyuni, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 16 Maret 2020 pukul 13:51 WIB

³⁶ Hasil Wawancara dengan Pak Wisnu, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 13:51 WIB

Jadi pengurusan KK (Kartu Keluarga) memang tidak bisa cepat selesai dilayani. Tidak bisa secepat pengurusan SKCK maupun melegalitas surat.

c. Dimensi *Realibility* (kehandalan)

Dimensi *Realibility* (kehandalan) merupakan kemampuan pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini juga merupakan kemampuan pegawai pelayanan untuk memberikan pelayanan secara cermat dan benar. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan sesuatu dengan benar dan sesuai prosedur kerja maupun standar pelayanan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi pelayanan yang tepat, mudah, kecakapan dalam memberikan pelayanan agar proses pelayanan tidak berbelit-belit. Untuk mengetahui dimensi *Realibility* terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah cermat dan teliti dalam melayani masyarakat. Hal itu didukung dengan pernyataan Bapak Supramono selaku masyarakat yang melakukan perubahan KK (Kartu Keluarga) mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah lama, jadinya ya sudah cermat dan teliti mereka”.³⁷ Pernyataan yang senada juga diperkuat oleh Ibu Wiwin Wahyuni selaku

³⁷ Hasil Wawancara dengan Pak Supramono, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 11:21

masyarakat yang melakukan perubahan KK (Kartu Keluarga) menyatakan bahwa: “Iya pelayanan di sini sudah teliti”.³⁸

Selain itu, Bapak Wisnu selaku masyarakat yang mengurus SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) juga menyatakan bahwa: “Mereka sudah cermat dalam melayani saya”.³⁹

Cermat di sini adalah pegawai pelayanan dapat melakukan pelayanan dengan cermat dilatarbelakangi oleh kemampuan mereka dalam memahami dan mempraktikkan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang ada di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar. Dalam hal tersebut, pegawai harus teliti dan cermat mengecek berkas-berkas dari masyarakat guna hasil proses pelayanan baik. Dari observasi peneliti, para pegawai sudah cermat dalam melakukan proses pelayanan, dengan selalu mengecek terlebih dahulu berkas persyaratan-persyaratan masyarakat sebelum dilakukannya proses pelayanan lebih lanjut, dan selalu menjelaskan dan memberi solusi kepada masyarakat apabila terjadi kekurangan persyaratan berkas. Para pegawai juga sudah teliti dalam proses pelayanan, dengan hasil pelayanan yang baik dimana tidak ada kesalahan ketik ataupun kesalahan dalam pencetakan KK (Kartu Keluarga) dan penstempelan surat.⁴⁰

³⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Wiwin Wahyuni, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 16 Maret 2020 pukul 13:51 WIB

³⁹ Hasil Wawancara dengan Pak Wisnu, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 13:51 WIB

⁴⁰ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 28 Februari 2020 pukul 10:56 WIB

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memiliki Standar Pelayanan yang jelas antara lain:⁴¹

- a) Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 27 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Kecamatan Wlingi;
- b) Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 29 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pencetakan Kartu Keluarga Pada Kecamatan Wlingi;
- c) Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Izini Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) pada Kecamatan Wlingi;
- d) Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 31 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Surat Pengantar Pindah Tempat pada Kecamatan Wlingi;
- e) Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Kecamatan Wlingi;
- f) Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Surat Keterangan Tidak Mampu pada Kecamatan Wlingi;

⁴¹ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 28 Februari 2020 pukul 10:56 WIB

- g) Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14.A Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Keramaian pada Kecamatan Wlingi;
- h) Surat Keputusan Camat Wlingi Nomor 14.B Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Rekomendasi Izin Penutupan Jalan pada Kecamatan Wlingi;

Standar pelayanan ini meliputi dasar hukum, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, alur pelayanan, waktu pelayanan, dan produk pelayanan.

Bapak Bagus selaku Sekertaris Camat menjelaskan bahwa: “SOP (Standar Operasional Prosedur) ada di pelayanan, tapi ya masih lama tahun 2018 dan masih belum diperbarui karena memang masih bisa digunakan yang lama itu”.⁴² Pernyataan tersebut didukung oleh Bu Diah selaku pegawai pelayanan yang menyatakan bahwa,

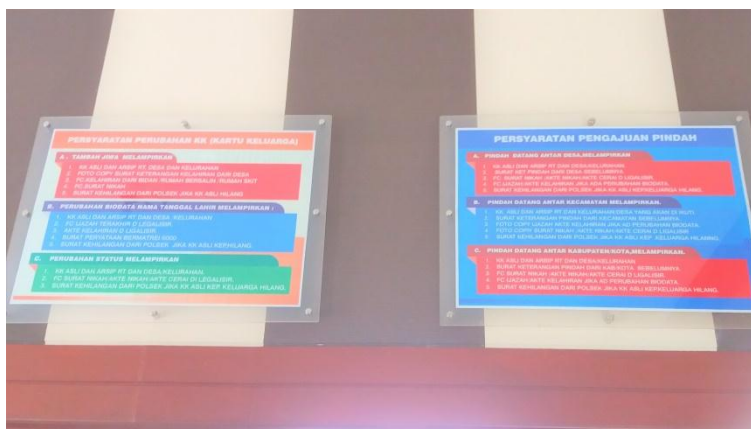
Ada kok SOP (Standar Operasional Prosedur)nya, kemarin kamu cari kan di lemari itu ada. Bentuk nya berkas kan. Tapi di atas ruang pelayanan situ juga sudah dipasang SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang persyaratan pelayanannya.⁴³

SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah dipajang berbentuk poster di ruang pelayanan, guna memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terkait persyaratan-persyaratan proses pelayanan.

⁴² Hasil Wawancara dengan Pak Bagus, Sekertaris Camat, pada tanggal 2 Maret Pukul 09:45 WIB

⁴³ Hasil Wawancara dengan Bu Diah, Pegawai Pelayanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 15:05 WIB

Namun hanya terkait persyaratan pelayanan yang dilampirkan pada poster tersebut.



Gambar 1.7
Prosedur Persyaratan Pengajuan Pelayanan

Terkait SOP (Standar Operasional Prosuder) pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, Bapak Supramono selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga) mengatakan bahwa, “Saya sudah mengerti sebelumnya. Sudah biasa dan pengurusan KK lama itu dari dusun sudah ada pemberitahuan untuk ke Kecamatan”.⁴⁴ Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan Ibu Wiwin Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga):

Saya sudah mengerti kok prosedurnya bagaimana, lagipula pegawai dari kelurahan juga sudah menjelaskan prosedur di Kecamatan ini bagaimana, jadi ya saya sudah mengerti walaupun ternyata sedikit berbeda hasilnya.⁴⁵

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Pak Supramono, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 11:21 WIB

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Wiwin Wahyuni, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 16 Maret 2020 pukul 13:51 WIB

Selain itu, Bapak Wisnu selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) menyatakan bahwa:

Sudah tahu sebelumnya, tapi persyaratannya dulu itu berbeda. Jadi kalau dulu mudah. Dan dulu itu 1 SKCK bisa untuk ke semua perusahaan, tapi kalau sekarang hanya bisa 1 SKCK untuk 1 perusahaan, jadi lebih sering mengurus SKCK.⁴⁶

Dari keterangan masyarakat tersebut, peneliti mengetahui bahwa masyarakat sudah paham terhadap prosedur pelayanan di Kecamatan dari pengalaman melakukan pelayanan sebelumnya, pihak luar maupun penjelasan pegawai pelayanan dan poster SOP di ruang pelayanan Kantor Kecamatan Wlingi.

3) Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah cukup baik dalam menggunakan alat bantu berupa komputer. Karena memang hanya komputer saja yang masih berfungsi sebagai alat bantu di ruang pelayanan.

Hal tersebut selaras dengan hasil observasi peneliti terhadap kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu berupa komputer. Bu Diah selaku pegawai pelayanan dapat menggunakan komputer dengan baik saat melayani perubahan KK (Kartu Keluarga) dan Bu Wini selaku pegawai pelayanan

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Pak Wisnu, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 13:51 WIB

juga dapat menggunakan komputer dengan baik saat melayani masyarakat yang membutuhkan surat pindah.⁴⁷

d. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kepastian waktu, kepastian biaya dalam proses pelayanan. Jaminan adalah upaya memberi kepastian terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar pada dimensi ini, dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila dapat diselesaikan pegawai dengan waktu yang pendek. Jika memang tidak dapat diselesaikan hari itu juga maka masyarakat akan diberikan pemberitahuan waktu selesainya. Hal tersebut terbukti ketika peneliti melakukan observasi pada proses pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar yaitu ketika ada masyarakat ingin menambah anggota keluarga pada KK (kartu keluarga) yang tidak bisa diselesaikan langsung pada hari itu, pegawai pelayanan akan memberikan jaminan waktu dan memberikan informasi waktu pengambilan jika proses pelayanan sudah selesai. Berbeda dengan SKCK atau surat rekomendasi lain (selain KK), dapat diselesaikan pada hari itu juga bahkan

⁴⁷ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

hitungan menit bila pejabat yang berwenang melegalitas surat tersebut berada di kantor.⁴⁸

Pak Supramono selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga) menyatakan bahwa,

Ada jaminan dari pegawai. Jika 1 hari, pasti selesai. Setiap bulan ada peningkatan. Dulu itu dari DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil)nya lama karena tanda tangannya manual, tapi sekarang cepat karena sudah menggunakan tanda tangan elektronik.⁴⁹

Pernyataan berbeda dinyatakan oleh Ibu Widi Astutik selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga) bahwa:

2 hari saya selesai mengurus KK (Kartu Keluarga), karena memang saya sebelumnya masih kurang persyaratannya dan saya sibuk jadi tidak bisa mengurus kekurangan itu secepatnya.⁵⁰

Selain itu Pak Wisnu selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) juga menambahkan, “Sebentar, dan tidak ada masalah. Cepat jadi, jadi tidak ada jaminan waktu untuk mengurus SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)”.⁵¹

Para Pegawai pelayanan juga menanggapi pernyataan yang dinyatakan oleh masyarakat pengguna layanan, Bu Diah selaku pegawai pelayanan menyatakan bahwa,

⁴⁸ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 14:13 WIB

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Pak Supramono, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 11:21 WIB

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Widi Astutik, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 17 Maret 2020 pukul 14:15 WIB

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Pak Wisnu, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 13:51 WIB

Sebenarnya ada jaminan tepat waktu. Kalau pada proses SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) ada, sekarang bisa langsung jadi. Tapi kalau KK (Kartu Keluarga) kan butuh TTE (Tanda Tangan Elektronik), dan itu butuh sekitar 2 jam untuk *barcode* karena DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) telah berbasis TTE (Tanda Tangan Elektronik). Belum lagi kalau belum dikonfirmasi oleh DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil), seperti dicentang itu biasanya selesai dari sana siang hari. Tapi kalau penginformasian waktu penyelesaian, ada. Kalau kita pasti menyebutkan kapan selesainya pada masyarakat. Seperti misal, besok jam 2 siang ya pak dapat diambil KK (Kartu Keluarga)nya. Dan waktu penyelesaian itu pasti, selalu tepat waktu. Kecuali ya kalau listrik mati dan jaringan internet lemot atau jaringan ke DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) terganggu.⁵²

Kemudian Bu Wini selaku pegawai pelayanan menambahkan terkait jaminan waktu bahwa,

Tidak ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan, karena memang tergantung dari pejabat di Kecamatan yang tidak setiap hari ada di kantornya, kalau untuk pengurusan legalitas surat. Ya kalau semisal Pak Sekcam (Sekertaris Camat) sedang rapat atau keluar ya harus menunggu beliau ada. Tetapi ada beberapa pelayanan yang mendapatkan jaminan waktu, seperti SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) kan itu bisa ditandatangani oleh Kasubag (Kepala Sub Bagian) lain. Dan untuk masalah penginformasian waktu penyelesaian ya saya beritahu waktu penyelesaiannya. Bisa besok jadi, asal persyaratannya lengkap. Tapi kalau SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) dan pindah tempat itu bisa langsung, karena yang tanda tangan bisa pejabat lain seperti Kasubag (Kepala Sub Bagian). Terkait pasti atau tidak waktu dijanjikan itu pasti, selalu sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Asalkan berkas-berkasnya sudah benar.⁵³

⁵² Hasil Wawancara dengan Bu Diah, Pegawai Pelayanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 15:05 WIB

⁵³ Hasil Wawancara dengan Bu Wini, Pegawai Pelayanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 09:20 WIB

Bu Sulastri selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik juga membenarkan pernyataan diatas terkait jaminan waktu pelayanan bahwa,

Ada penginformasian waktu penyelesaian, di informasinya ada. Sebenarnya ada pemberitahuan waktu penyelesaian, tapi kalau ada penghambatnya ya bisa terlambat dan jadi lebih lama untuk menyelesaikan pelayanan.⁵⁴

Kepastian waktu pada proses pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar memang tidak bisa dipastikan secara mutlak, karena memang pada dasarnya banyak sekali kemungkinan adanya keterlambatan karena faktor penghambat internal yaitu pejabat yang bersangkutan tidak ada di tempat maupun faktor eksternal yaitu jaringan dari DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Kabupaten Blitar maupun kekurangan berkas untuk persyaratan pelayanan dari masyarakat sendiri.

2) Pegawai memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, semua proses pelayanan tidak mengeluarkan biaya sepeserpun atau gratis. Ketika peneliti mengamati proses pelayanan, peneliti tidak melihat ada masyarakat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai pelayanan.⁵⁵

Jaminan kepastian biaya sudah ada di poster pada ruangan pelayanan. Pak Supramono selaku masyarakat yang melakukan

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Bu Sulastri, Kepala Seksi Pelayanan Publik, tanggal 2 Maret 2020 pukul 15:15 WIB

⁵⁵ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 09:06 WIB

proses pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga) mengatakan, “Gratis mas”.⁵⁶ Pak Wisnu selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) juga menambahkan bahwa, “Disini gratis pelayanannya”.⁵⁷ Selain itu, Ibu Wiwin Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga) dan Ibu Widi Astutik selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga) menyatakan pendapat yang sama bahwa: “Gratis”⁵⁸

Hal tersebut juga dinyatakan oleh Bu Sulastri selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik bahwa, “Gratis, pelayanan kita gratis tidak ada yang membayar”.⁵⁹ Dan juga Bu Wini menambahkan bahwa, “Gratis...tiss..tiiss”.⁶⁰

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Pak Supramono, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 11:21 WIB

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Pak Wisnu, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 13:51 WIB

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Widi Astutik, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 17 Maret 2020 pukul 14:15 WIB

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Bu Sulastri, Kepala Seksi Pelayanan Publik, tanggal 2 Maret 2020 pukul 15:15 WIB

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Bu Wini, Pegawai Pelayanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 09:20 WIB



Gambar 1.8
Poster Pelayanan Gratis

e. Dimensi *Emphaty* (empati)

Dimensi *Emphaty* (empati) meliputi sikap yang dilakukan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan memberikan perhatian dengan menempatkan diriya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dapat diukur dengan dimensi *Emphaty* melalui indikator sebagai berikut:

1) Mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna layanan

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar para pegawai sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, dengan segera memberi perhatian kepada masyarakat yang datang dan segera menanyakan kepentingannya. Namun, tidak semua pegawai mendahulukan kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Terlihat masih ada masyarakat pengguna layanan masih menunggu tanpa kepastian

yang jelas walaupun tidak ada antrian pada loket pelayanan walaupun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti berbincang-bincang dengan temannya.⁶¹

2) Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun

Bedasarkan hasil observasi peneliti pada proses pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, Keramahan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah baik, hal tersebut juga terbukti ketika peneliti melakukan observasi terhadap proses pelayanan dimana para pegawai selalu menyapa dan murah senyum terhadap masyarakat pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Sopan santun juga terlihat ketika para pegawai selalu menggunakan bahasa Jawa Halus jika ada masyarakat pengguna layanan yang lebih tua.⁶²

Pak Supramono selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga) mengatakan bahwa, “Mereka ramah, dan cepat menanggapi saya”.⁶³ Pak Wisnu selaku masyarakat yang melakukan proses pelayanan pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) menambahkan, “sudah cepat pelayanannya dan mereka juga ramah”.⁶⁴ Selain itu, Ibu Wiwin Wahyuni selaku masyarakat yang melakukan proses

⁶¹ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 23 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

⁶² Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

⁶³ Hasil Wawancara dengan Pak Supramono, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 11:21 WIB

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Pak Wisnu, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 13:51 WIB

pelayanan perubahan KK (Kartu Keluarga) juga menyatakan bahwa: “Iya mereka sudah ramah dalam melayani”.⁶⁵

3) Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

Dari hasil observasi peneliti, para pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar tidak melayani dengan sikap diskriminasi. Para pegawai sudah melakukan proses pelayanan dengan adil, melalui urutan kedatangan pengguna layanan akan dilayani terlebih dahulu. Pegawai menerima kepentingan masyarakat pengguna layananurut sesuai kedatangan mereka. Karena memang tidak disediakan nomor antrian, tetapi para pengguna layanan sudah memiliki kesadaran untuk mengantri. Para pegawai pelayanan juga tidak membedakan dalam melayani masyarakat, lansia, remaja, orang dewasa dan bahkan ibu hamil dilayani oleh para pegawai dengan semestinya.⁶⁶

4) Pegawai melayani dan menghargai setiap masyarakat pengguna layanan

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, pegawai pelayanan sudah melayani dan menghargai setiap masyarakat pengguna pelayanan yang memiliki kepentingan. Hal tersebut terbukti ketika suatu waktu ada seorang lansia yang datang ke

⁶⁵Hasil Wawancara dengan Ibu Wiwin Wahyuni, Masyarakat Pengguna Layanan, tanggal 16 Maret 2020 pukul 13:51 WIB

⁶⁶Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Wlingi pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 10:13 WIB

Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dengan bingung, pegawai pelayanan langsung menghampiri dan mencoba menanyakan kepentingannya dan ternyata kakek tersebut pikun dan sering ke Kecamatan untuk menagih uang kepada Bu Camat.

Sudah sering kakek itu datang ke kantor, bilangnya sih minta uang yang dijanjikan bu camat. Tapi sebenarnya beliau pikun. Jadi saya telepon petugas kelurahannya agar bisa dijemput untuk diantar pulang.⁶⁷

Keterangan dari Bu Diah selaku pegawai pelayanan tersebut telah menjadi bukti bahwa pegawai pelayanan harus menghargai siapapun itu masyarakat yang membutuhkan, walaupun masyarakat itu tidak membutuhkan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar.

f. Faktor pendukung proses pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar

Faktor pendukung yang digunakan untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar adalah fasilitas dan alat bantu yang cukup memadai. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti pada tanggal 2 Maret 2020 dengan Bu Sulastri selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik yang mengatakan bahwa, “Alatnya sudah lumayan lengkap. Dan sudah bisa mempercepat proses pelayanan”.⁶⁸ Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan oleh Bu Diah selaku pegawai pelayanan yang mengatakan bahwa, “Ruangan pelayanannya nyaman, jaringan internetnya lancar

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Bu Diah, Pegawai Pelayanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 15:05 WIB

⁶⁸ Hasil Wawancara dengan Bu Sulastri, Kepala Seksi Pelayanan Publik, tanggal 2 Maret 2020 pukul 15:15 WIB

dan fasilitasnya lengkap. Seperti ada pojok laktasi dan ruang ramah anak. Dan cukupnya unit komputer”.⁶⁹

g. Faktor penghambat proses pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar

Faktor penghambat proses pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar adalah tidak ada jaminan tepat waktu dalam legalitas surat maupun pengurusan perubahan KK (Kartu Keluarga), dimana pejabat yang berwenang tidak ada di tempat, menurut Pak Bagus selaku Sekertaris Camat mengatakan bahwa:

Kalau tidak ada pejabat di kantor untuk legalitas. Kalau pejabat ada acara. Apabila memang ada masyarakat yang memerlukan pelayanan dan membutuhkan legalitas, maka akan diberitahukan untuk prosesnya menunggu dulu dan bisa diambil besok. Dan juga untuk pegawai disini juga dirasa masih kurang. Untuk masalah fasilitas penunjang untuk disabilitas itu sudah direncanakan, tapi belum direalisasikan. Seperti pegangan tangga, tapi untuk fasilitas anak kecil ada, pojok laktasi juga ada. Kalau anggunan, itu kan untuk nomor antrian, kalau memang pelayanan publik disini ramai ya perlu, tapi kenyataanya disini tidak terlalu ramai, jadi tidak diberi anggunan.⁷⁰

Selain itu Bu Sulastri selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik juga menambahkan bahwa:

Faktor penghambat proses pelayanan disini itu ya kalau tidak ada pejabat dikantor. Semisal ada yang membutuhkan legalitas surat ya itu bisa memperlambat. Kalau untuk sarana penunjang disabilitas itu sebenarnya sulit ya, karena memang membutuhkan dana dan masih dalam tahap perencanaan.⁷¹

⁶⁹ Hasil Wawancara dengan Bu Diah, Pegawai Pelayanan, tanggal 28 Februari 2020 pukul 15:05 WIB

⁷⁰ Hasil Wawancara dengan Pak Bagus, Sekertaris Camat, pada tanggal 2 Maret Pukul 09:45 WIB

⁷¹ Hasil Wawancara dengan Bu Sulastri, Kepala Seksi Pelayanan Publik, tanggal 2 Maret 2020 pukul 15:15 WIB

Adapun faktor penghambat proses pelayanan yang disampaikan oleh Bu Wini selaku pegawai pelayanan bahwa, “Ini kan pelayanan disini online dengan Dispduk, jadi kalau disana mati lampu ya proses pelayanan disini jadi terhambat”.⁷²

Dari pernyataan-pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa faktor penghambat proses pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar adalah ketika tidak adanya pejabat yang diperlukan legalitas, kurangnya alat bantu yang dapat bekerja dengan baik, kurangnya pegawai pelayanan, tidak adanya fasilitas penunjang disabilitas dan sambungan internet apabila terjadi *down*.

3. Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Hukum Positif

Suatu pelayanan publik memiliki dasar hukum atau pedoman dalam pelaksanaannya. Dalam pelayanan publik di Kecamatan, peneliti mengambil rujukan dasar hukum dan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang antara lain:

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan. Dalam dasar hukum ini, pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar terkait tugas Camat dalam pelayanan masyarakat pada Pasal 15 Ayat 1 Huruf G. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak Bagus selaku Sekertaris Camat yang peneliti wawancarai, bahwa:

Kecamatan di sini sudah melakukan perencanaan terhadap peningkatan pelayanan, terkait surat-surat rekomendasi maupun

⁷² Hasil Wawancara dengan Bu Wini, Pegawai Pelayanan, tanggal 26 Februari 2020 pukul 09:20 WIB

legalitas. Di sini juga sudah melaksanakan Peraturan Pemerintah tersebut. Kalau untuk standart pelayanan minimal kita juga sudah menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur). Tim pengawasan terhadap kinerja pegawai maupun kualitas pelayanan publik juga sudah dibentuk. Untuk evaluasi kami setiap bulan mengadakan rapat membahas pelayanan publik. Dan untuk laporan terhadap pelayanan publik kita langsung melapor kepada Camat bila masalah dan keluhan masih di dalam cangkupan Kantor Kecamatan. Semua hal yang saya sebutkan tadi kan sebenarnya sudah implementasi Peraturan Pemerintah tentang Kecamatan yang kamu lampirkan ini.⁷³

- b.** Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam dasar hukum ini, pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar terkait asas penyelenggaraan pelayanan publik pada pasal 4 tentang asas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak Bagus selaku Sekertaris Camat yang peneliti wawancarai, bahwa:

Untuk asas penyelenggaraan pelayanan publik disini itu sudah berlandaskan hukum-hukum yang bisa dijadikan pedoman. Pada UU Nomor 25 tahun 2009 itu sebenarnya dasar hukum yang lebih tinggi ya, jadi kecamatan itu mengikuti Peraturan Bupati Nomor 71 tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan. Tapi kalau terkait asas di Perbup itu tidak dibahas lengkap, tapi tetap ada turunan dari UU diatasnya jadi asas penyelenggaraan pelayanan publik tidak dibahas secara detail di Perbup itu. Dan memang UU nomor 25 itu menjadi pedoman atau dasar hukum untuk kualitas pelayanan publik di manapun, jadi bisa kamu lihat kalau di depan pelayanan itu sudah dilaksanakan sesuai asasnya.⁷⁴

Asas penyelenggaraan pelayanan publik pada UU Nomor 25 Tahun 2009 T pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar pada pasal 4 antara lain: kepentingan umum; kepastian hukum;

⁷³ Hasil Wawancara dengan Pak Bagus, Sekertaris Camat, pada tanggal 17 Maret Pukul 09:45 WIB

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Pak Bagus, Sekertaris Camat, pada tanggal 17 Maret Pukul 09:45 WIB

kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁷⁵

- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam dasar hukum ini, pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar terkait asas dan prinsip pelayanan publik yang lebih terperinci. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak Bagus selaku Sekertaris Camat yang peneliti wawancarai, bahwa:

Sama seperti UU Nomor 25 tahun 2009 yang sebelumnya ya ini, tapi ini memang lebih terperinci terhadap kinerja aparatur negara dalam pelayanan publik. Di kecamatan sini ya sama, tetap berpedoman dengan dasar hukumnya pelayanan, dasarnya, prinsipnya. Kalau Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini lebih rinci lagi ya menurut saya pengaturan penyelenggaraan pelayanannya. Jadi setiap pelayanan harus sesuai dengan asas dan prinsip penyelenggaraannya. Karena kita disini dasar hukumnya dari Perbup, jadi ya sudah cukup menyelenggarakan pelayanan publik dengan normal. Karena kalau kita merujuk dasar hukum penyelenggaraan pelayanan dari tingkat atas, itu akan mempengaruhi kebutuhan kita juga. Karena sekarang itu keadaan berbeda dengan dulu, dulu itu kelurahan bisa untuk mengurus surat-surat rekomendasi tanpa ke Kecamatan, tapi sekarang kan sudah berbeda. Jadi kita berpedoman dengan Perbup ini, yang sebenarnya Perbup ini juga berdasarkan dari asas dan prinsip pelayanan publik di Keputusan Menteri tadi.⁷⁶

Dari penjelasan Bapak Bagus selaku Sekertaris Camat, penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

⁷⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, hal. 6

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Pak Bagus, Sekertaris Camat, pada tanggal 17 Maret Pukul 09:45 WIB

Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjelaskan tentang prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain; kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; keudahan akses; kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan kenyamanan. Tetapi peraturan tersebut tidak menjadi acuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, karena peraturan tersebut masih dalam perundang-undangan yang lebih tinggi, jadi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar diturunkan terhadap peraturan yang lebih rendah pada Peraturan Bupati Nomor 71 tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan. Dalam perbup tersebut berisi tentang tugas pokok dan fungsi semua pejabat di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, termasuk Kasi Pelayanan Publik. Dengan telah terwujud dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar seperti peneliti sebutkan dalam dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

4. Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Fiqih Siyasah

Sehubungan dengan latar belakang penelitian ini mengenai Siyasah, maka pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar juga peneliti tinjau dari Fiqih Siyasah yang antara lain ayat dan hadits terkait dimensi kualitas pelayanan publik. Dalam masalah Fiqih, peneliti mewawancari

Bapak Saiful Hadi selaku Ustadz Pengurus Pondok Pesantren Darul Ulum Tumpuk Wlingi Kab. Blitar yang juga berprofesi sebagai pendakwah dan khotib di masjid-masjid se-Kecamatan Wlingi Kab. Blitar, dalam wawancara tersebut beliau menyatakan bahwa:

Pelayanan publik kan intinya memudahkan masyarakat ya seharusnya, seperti hadits nya itu, yaitu: “Barangsiapa menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat”. Dan jangan pejabat itu mempersulit urusan orang lain dalam melakukan proses pelayanan. Kalau melihat surat An-Nahl ayat 80 ini, kolerasi fasilitas pelayanan di Kecamatan sebenarnya harus dicukupi, terkait kebutuhan fasilitas tambahan di ruangan yang harus ada dan tersedia. Dan sebagai pejabat seperti Camat itu harus amanat seperti yang sudah dijelaskan pada Hadits Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wasallam diriwayatkan oleh Bukhari, “Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana cara menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”. Dan apabila pelayanan yang ramah itu juga suatu yang menggemberikan, bahkan Kanjeng Nabi saja selalu senyum kepada siapapun itu. Dan memang senyum itu bagian dari pelayanan masyarakat. Untuk keterlambatan dalam penyelesaian proses pelayanan itu sebenarnya juga tidak boleh, sama saja itu seperti korupsi waktu. Seharusnya kalau sudah dijamin selesai pada waktu itu ya harus waktu itu. Itu saja juga sudah menyalahi tanggung jawabnya sendiri menjadi pejabat. Kalau pegawai kurang ahli itu juga tidak boleh, karena sebagai pegawai itu tidak ada alasan untuk tidak bisa melayani.⁷⁷

Dalam hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa tuntunan ayat Al-Quran dan sunnah Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wasallam sangat penting untuk terciptanya pelayanan publik yang baik. Dengan tetap melakukan pelayanan yang terbaik dengan memudahkan urusan masyarakat.

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Pak Saiful Hadi, Ustadz Pengurus Pondok Pesantren Darul Ulum Tumpuk Wlingi, pada tangga 17 Maret Pukul 18:21 WIB

B. Temuan Peneliti

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar

- a) Kualitas dalam dimensi *Tangibles*. Pada penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan dengan baik dan dalam dimensi ini sudah tercipta suasana nyaman dalam ruang pelayanan. Namun ada beberapa kekurangan, hal tersebut terletak pada rusaknya beberapa alat bantu pelayanan seperti tidak berfungsinya AC, alat rekam E-KTP, komputer yang tidak bisa digunakan secara optimal Tab (Gawai) untuk aplikasi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).
- b) Kualitas dalam dimensi *Responsiveness*. Pada penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sudah baik dalam dimensi ini antara lain, pegawai sudah merespon masyarakat pengguna layanan dengan ramah dan sopan, dan melakukan proses pelayanan terhadap kebutuhan pengguna layanan dengan cepat, tepat, dan masyarakat tidak menunggu lama untuk segera dilayani serta memberi solusi kepada masyarakat bila ada kesalahan.
- c) Kualitas dalam dimensi *Reliability*. Pada penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sudah baik dalam dimensi ini antara lain, pegawai sudah cermat dalam melayani, sudah memiliki standar operasional yang jelas dan pegawai sudah mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu.

- d) Kualitas dalam dimensi *Assurance*. Pada penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sudah baik dalam dimensi ini antara lain adalah pegawai sudah cermat dan teliti dalam melayani, hasil pelayanan juga sudah benar dan tepat, dan para pegawai sudah melakukan tugas dalam pelayanan sesuai tanggung jawabnya.
- e) Kualitas dalam dimensi *Emphaty*. Pada penelitian ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sudah baik dalam dimensi ini antara lain, pegawai sudah melayani dengan tidak diskriminatif dan pegawai juga sudah melayani dan menghargai setiap masyarakat pengguna layanan dan selalu memberi perhatian kepada masyarakat yang datang dalam rangka membutuhkan pelayanan. Namun ada beberapa pegawai kurang dalam mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi.

2. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Hukum Positif

- a) Penyelenggaraan Pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan;
- b) Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik pada UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain:
 - 1) Kepentingan umum

- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas
- 10) Ketepatan waktu; dan
- 11) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Namun, ada penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar yang tidak sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik pada UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain:

- 1) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- c) Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain:
- 1) Kesederhanaan;
 - 2) Kejelasan;
 - 3) Kepastian waktu;
 - 4) Akurasi;

- 5) Keamanan;
- 6) Tanggung jawab;
- 7) Kemudahan akses;
- 8) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;
- 9) Kenyamanan.

Namun, ada penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar yang tidak sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain:

- 1) Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik.

3. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Fiqih Siyasah

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dapat ditinjau dengan ayat dan hadits yang berkaitan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan antara lain:

- a) Dimensi kualitas *Tangibles* (bukti fisik) pada Kecamatan Wlingi Kab. Blitar masih kurang dan tidak sesuai dengan surat An-Nahl ayat 80 mengenai kelengkapan fasilitas.
- b) Dimensi kualitas *Resposiviness* (daya tanggap) pada Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah sesuai dengan surat Ali Imran ayat 159 mengenai respon dan sikap ramah dan lemah lembut terhadap pelanggan.

- c) Dimensi *Realibility* (kehandalan) pada Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah sesuai dengan surat An-Nahl ayat 91 mengenai kemampuan dan keahlian pegawai dan melaksanakan kewajibannya sesuai tugas dan fungsinya.
- d) Dimensi *Assurance* (jaminan) pada Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah sesuai dengan Hadis Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wasallam diriwayatkan oleh Bukhari yang mengenai amanat yang disia-siakan dan surat An-Nisa ayat 58 mengenai amanat pejabat terhadap tugas dan fungsinya.
- e) Dimensi *Emphaty* (empati) pada Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah sesuai dengan surat An-Nahl ayat 90 mengenai sikap adil dan berbuat baik kepada sesama manusia.