

## **Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi**

**Mufidatul Laila Mufassaroh\*, Tri Murwaningsih, Anton Subarno**

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: [mufidatullailamufassaroh@gmail.com](mailto:mufidatullailamufassaroh@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Widodaren Kabupaten Ngawi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling dan snowball sampling. Data dalam penelitian ini berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik analisis data menggunakan model analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) faktor penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi yaitu; jumlah pegawai yang kurang, pegawai kurang mampu mengoperasikan komputer, masa pelayanan sering terlambat, peralatan pendukung pelayanan terbatas, akses informasi pelayanan terbatas, dan ruang tunggu tidak nyaman. (2) upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi adalah: meminta bantuan pegawai dari bidang lain, membagi tugas sesuai kemampuan pegawai, melebih-lebihkan tenggat waktu yang dijanjikan kepada masyarakat, menunggu anggaran dari pemerintah pusat, membuat Instagram dan Facebook akun media sosial, memberikan antrian masuk bagi pengguna jasa.

Kata kunci: faktor penghambat; kantor camat; pelayanan

### *Abstract*

*This study aims to determine the factors that hinder the implementation of public services at the Widodaren Ngawi District Office. The sampling techniques in this study were purposive sampling and snowball sampling. The data in this study came from interviews, observations, and documentation. The data validity test used is source triangulation and method triangulation. Data analysis techniques use interactive data analysis models. The results showed that: (1) factors inhibiting services at the Widodaren Subdistrict Office, Ngawi Regency, namely; lack of number of employees, employees less capable of operating the computer, service periods are often late, service support equipment is limited, limited access to service information, and waiting rooms are not comfortable. (2) efforts made to overcome the obstacles that occur are: asking for help from employees from other fields, dividing tasks according to the ability of employees, overstating deadlines promised to the public, waiting for budgets from the central government, creating Instagram and Facebook social media accounts, providing queues for entry to service users.*

*Keywords: inhibiting factors; services; sub-districts office*

Received August 08, 2022; Revised August 16, 2022; Accepted August 29, 2022;

Published Online July 02, 2023

---

*\*Corresponding author*

**Citation in APA style:** Mufassaroh, M.L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan widodaren kabupaten ngawi. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 298-305.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64355>

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64355>

## Pendahuluan

Tugas pokok aparatur Negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kewajibannya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik juga telah diatur pelaksanaannya di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa pegawai aparatur Negara memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

Pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut: “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan Menteri No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa hakikat layanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagai pengguna layanan bertujuan untuk mendapatkan penilaian yang baik serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang didapatkan. Sesuai dengan pernyataan Sønderskov dan Rønning (2021) bahwa *the necessitates transferring beyond marketplace thinking (what the purchaser wishes/needs) in the direction of focusing on what the general public values and what creates price within the public sphere*, penyedia layanan sebaiknya melaksanakan pelayanan untuk mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat guna menciptakan citra instansi yang baik pula.

Kualitas pelayanan publik menjadi poin utama dalam membangun citra suatu instansi pemerintah atau lembaga lainnya. Semakin baik kualitas pelayanan publik, maka semakin meningkat pula kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut. Sebaliknya, semakin kurang baik kualitas pelayanan publik di suatu instansi maka menurun pula tingkat kepercayaan masyarakat yang akan menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dapat menjadi salah satu tolak ukur kualitas pelayanan apakah sudah dapat dikatakan baik ataupun belum. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian (Negara, 2017) yang disimpulkan bahwa pelayanan yang lebih cepat, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, lebih transparan, ramah, serta tidak diskriminatif dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan publik.

**Tabel 1**

*Instansi Terlapor Pelayanan*

No.	Instansi terlapor	Jumlah kasus	Persentase
1.	Pemerintah Daerah (PEMDA)	2.945 laporan	40,99%
2.	Kementerian ATR/BPN	811 laporan	11,29%
3.	Kepolisian	676 laporan	9,41%
4.	Kementerian atau Instansi Pemerintah	612 laporan	8,52%
5.	BUMN/ BUMD	545 laporan	7,59%

Sumber: Website Resmi Ombudsman RI

Pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah masih belum dapat memenuhi standar kualitas dan harapan masyarakat. Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari website resmi Ombudsman Republik Indonesia dalam laporan tahunan tahun 2021 menyebutkan bahwa sepanjang tahun 2021 Ombudsman RI telah menerima laporan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan dan instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah (pemda) sebesar 40,99% (Ombudsman Republik Indonesia, 2022). Terdapat 3 (tiga) kategori pengaduan yang paling banyak

dikeluhkan oleh masyarakat, yaitu laporan atas penundaan berlarut sebesar 33,23 %, tidak memberikan pelayanan 28,69%, dan penyimpangan prosedur 21,19%. Keluhan dari masyarakat terhadap instansi penyedia pelayanan publik dapat dilihat dalam tabel 1.

Mengacu pada tabel 1, persentase laporan atau keluhan terkait pelayanan publik di tahun 2021 instansi pemerintah daerah masih menjadi instansi dengan laporan atau keluhan terbanyak. Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan masih perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar publik atau masyarakat dapat merasakan kepuasan atas layanan yang menjadi tugas utama aparatur Negara yakni menjadi abdi Negara dan abdi masyarakat. Didukung oleh penelitian (Hidayani, 2019) yang disimpulkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan juga diharapkan mampu menyatakan pendapat, berdiskusi, serta mengawasi segala kegiatan pelayanan publik agar terhindar dari pelaksanaan pelayanan publik yang menyimpang.

Pelayanan publik menurut Nurdin (2019) adalah suatu aktivitas untuk memenuhi permintaan masyarakat yang berbentuk layanan dan jasa. Kegiatan pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan pemenuhan hak baik hak secara individu maupun hak secara kelompok (organisasi). Pelaksanaan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan berupaya untuk dapat memberikan kepuasan atas layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat tersebut dapat menjadi tolak ukur atau standar keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik baik di instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, ataupun Badan Usaha Milik Daerah.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi salah satu tolak ukur penilaian mereka terhadap citra perusahaan atau instansi. Menurut Tilaar dalam Taufiqurakhman dan Satispi (2018) terdapat beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik yaitu Dedikasi dan disiplin, Jujur, Inovatif, Tekun, Ulet, Sumber Daya Manusia (SDM), dan Kepemimpinan. Pendapat lain yakni menurut Hardiyansyah (2017) bahwa terdapat 6 faktor dominan yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik yakni “(1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) Pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi.” Faktor-faktor yang telah disebutkan tersebut harus sangat diperhatikan untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman dkk. dalam Mulyawan (2016) yang disebut dimensi *Servqual (Service Quality)*. Dimensi-dimensi tersebut antara lain: a) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam menunjukkan aspek fisik berupa fasilitas, peralatan, perlengkapan, dan juga personel kepada pihak eksternal. b) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. c) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu usaha yang dilakukan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. d) *Assurance*, atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. e) *Empathy*, yakni diartikan dengan memberikan perhatian yang tulus.

Pelaksanaan pelayanan publik masih memiliki berbagai hambatan, seperti disebutkan oleh Rahmadana dkk. (2020) yakni: a) Sumber daya manusia (pegawai) yang kurang kompeten dan profesional. b) Kurang responsif terhadap keluhan masyarakat. c) Kurang informatif; informasi kurang tersebar luas kepada masyarakat. d) Terlalu birokratis; pelayanan (khususnya berhubungan dengan perizinan) prosesnya terlalu rumit dan memperlama penyelesaian pelayanan. e) Kurang koordinasi antar unit pelayanan terkait.

Pendapat lain yakni menurut Moenir (2014) faktor penghambat pelayanan yaitu: a) Faktor organisasi; meliputi sistem, prosedur, dan metode dalam organisasi. b) Faktor kemampuan dan keterampilan pegawai. c) Faktor sarana pelayanan yang tersedia.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut (1) Apa saja faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi? (2) Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi?

Dari rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah (1) Mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi (2) Mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi.

## Metode penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. Data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer (meliputi hasil wawancara dengan informan dan hasil dari aktivitas observasi di lokasi penelitian) dan sumber data sekunder (berupa arsip atau dokumen, laporan, foto, atau artikel dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu tentang pelaksanaan pelayanan publik). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* dengan *Key Informan* adalah Kepala Bagian Pelayanan Umum. Uji kesahihan (validitas) data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Umum, Staff Bagian Pelayanan Umum, dan masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Widodaren. Triangulasi metode yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi (pengamatan di lapangan), dan dokumentasi.

## Hasil dan pembahasan

### Hasil penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi serta upaya-upaya untuk mengatasinya. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi masih saja sering terjadi. Berdasarkan keterangan dari beberapa informan, hambatan yang terjadi berasal dari faktor internal dan faktor eksternal. Berikut ini beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Widodaren Ngawi: (1) Kurangnya Jumlah Pegawai Khususnya di Bagian Operator, (2) Kemampuan Pegawai Kurang Cakap dalam Mengoperasikan Alat Bantu Layanan, (3) Pengurusan Dokumen Sering Terlambat Karena Kendala dari Pusat, (4) Terbatasnya Alat Penunjang Pelayanan (seperti komputer dan server jaringan yang sering mengalami gangguan), (5) Terbatasnya Akses Informasi Pelayanan, (6) Ruang Pelayanan yang Kurang Nyaman bagi Masyarakat.

Saat ini staff di bagian Pelayanan Umum berjumlah 3 orang yang juga telah dibagi tugas. Dua orang staff ditugaskan untuk menerima masyarakat pengguna layanan di loket, sedangkan 1 orang staff lainnya mendapat tugas di bagian operator. Jumlah ideal staff di bagian operator ini adalah 2 orang, tetapi karena 1 orang staff sebelumnya meninggal dunia dan sampai sekarang belum digantikan oleh staff lain.

Alat bantu layanan dalam kasus ini adalah khususnya komputer. Ketiga orang staff yang ada hanya 1 orang staff yang pandai dan ahli dalam mengoperasikan komputer, sedangkan 2 orang lainnya hanya sebatas bisa, belum memiliki keahlian dalam memproses berkas secara digital.

Keterlambatan pengurusan dokumen tidak hanya disebabkan oleh faktor internal seperti kinerja pegawai dan alat penunjang, akan tetapi juga disebabkan oleh faktor eksternal yaitu kendala dari pihak pusat. Kantor Kecamatan Widodaren yang merupakan instansi pemerintahan tingkat kecamatan dituntut untuk berhubungan dengan pemerintah kabupaten dalam pengurusan berkasnya. Apabila dari pemerintah kabupaten mengalami kendala atau hambatan, maka akan berimbas pula ke pemerintah kecamatan dalam hal ini Kantor Kecamatan Widodaren. Kendala atau hambatan seperti inilah yang tidak dapat dihindari dan berdampak pula kepada masyarakat.

Pengurusan berkas yang serba digital menuntut alat penunjang yang berkualitas agar dapat mempermudah pekerjaan. Alat-alat penunjang pelayanan di Kantor Kecamatan Widodaren ini masih terbatas seperti jumlah komputer yang hanya ada 2 unit di bagian operator, sedangkan di bagian loket tidak ada komputer yang aktif karena komputer lama sudah rusak. Selain komputer, server jaringan internet juga sering bermasalah. Server jaringan ini sangat penting sebagai sarana penghubung kepada pemerintah kabupaten dalam mengurus berkas-berkas.

Banyak dari masyarakat yang mengeluhkan mis-komunikasi terkait informasi pelayanan di Kantor Kecamatan Widodaren ini. Informasi pelayanan yang tersebar terkadang berbeda dan

membingungkan. Alhasil apabila ada persyaratan yang kurang, maka masyarakat harus kembali mengambil ke rumah.

Ruang tunggu pelayanan telah dilengkapi dengan kursi tunggu, loket pendaftaran, ruang pengolahan berkas dan foto. Akan tetapi dari segi kenyamanan, masyarakat berpendapat bahwa ruangan kurang nyaman karena AC yang tersedia tidak dinyalakan.

Berdasarkan faktor-faktor penghambat yang telah dijelaskan diatas, maka Kantor Kecamatan Widodaren melakukan beberapa upaya berikut: (1) Meminta bantuan pegawai dari bidang lain, (2) Membagi tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai, (3) Melebihkan tenggat waktu yang dijanjikan kepada masyarakat, (4) Menunggu anggaran dari pemerintah pusat untuk menambah alat-alat penunjang pelayanan, (5) Membuat akun media sosial Instagram dan Facebook, (6) Memberi antrian masuk kepada masyarakat yang datang.

Upaya yang dilakukan apabila pegawai operator ini merasa kewalahan yaitu dengan meminta bantuan dari pegawai di bidang lain yang sedang tidak bertugas. Biasanya hari-hari sibuk yaitu hari senin atau hari selasa yang merupakan penumpukan dari 3 hari yang lalu ketika sedang libur.

Staff bagian Pelayanan Umum tetap membagi tugas agar pekerjaan cepat terselesaikan. Pembagian tugas tersebut yaitu 2 orang staff yang kurang cakap mengoperasikan komputer bertugas di bagian loket, dan 1 orang bertugas di bagian operator.

Guna mengantisipasi terlambatnya berkas, biasanya para pegawai melebihkan tenggat waktu pemrosesan bagi berkas-berkas yang rawan terkendala seperti KTP. Tenggat waktu pengurusan biasanya dilebihkan 2-3 hari.

Prosedur pengadaan barang di instansi pemerintah memiliki tahapan yang cukup Panjang. Instansi harus mengajukan anggaran dan menunggu jatah anggaran yang dapat dialokasikan untuk pengadaan barang. Oleh karena itu, untuk aspek pengadaan barang ini pegawai tidak dapat berupaya banyak.

Akun media social Instagram dan Facebook dibuat untuk menyebarkan informasi dan dokumentasi terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Widodaren.

Ruang pelayanan yang tidak memiliki jendela untuk sirkulasi udara serta pendingin ruangan (AC) yang tidak menyala, membuat masyarakat merasa panas dan pengap. Untuk mengatasi hal itu, apabila masyarakat yang datang berjumlah banyak maka pegawai menyediakan kursi di luar ruangan untuk mengantri sebelum giliran masuk ke ruang tunggu.

## **Pembahasan**

Beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Widodaren Ngawi sesuai yang telah disebutkan diatas adalah: (1) Kurangnya Jumlah Pegawai Khususnya di Bagian Operator, (2) Kemampuan Pegawai Kurang Cakap dalam Mengoperasikan Alat Bantu Layanan, (3) Pengurusan Dokumen Sering Terlambat Karena Kendala dari Pusat, (4) Terbatasnya Alat Penunjang Pelayanan (seperti komputer dan server jaringan yang sering mengalami gangguan), (5) Terbatasnya Akses Informasi Pelayanan, (6) Ruang Pelayanan yang Kurang Nyaman bagi Masyarakat.

Pegawai operator di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi saat ini berjumlah 1 (satu) orang, yang dulunya merupakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi yang ditugaskan ke Kantor Kecamatan Widodaren. Sekitar 5 tahun yang lalu, 1 orang pegawai operator lainnya meninggal dunia dan hingga saat ini pun posisi tersebut belum digantikan oleh orang lain, padahal idealnya jumlah operator di suatu Kecamatan adalah 2 (dua) orang. Terbatasnya sumber daya manusia ini akan berpengaruh pada hasil pekerjaan yang dilakukan, pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian Sihornas (2018) bahwa sumber daya manusia yang terbatas baik jumlah maupun kualitasnya akan mengakibatkan pelayanan masyarakat yang tidak optimal.

Seorang operator dituntut harus memiliki kemampuan dan keahlian di bidang IT, karena memang semua tugasnya adalah berhubungan dengan komputer, website, aplikasi, dan lain sebagainya. Inilah yang menjadi alasan kedua pegawai lain di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Widodaren tidak bisa membantu karena kedua pegawai tersebut tidak mempunyai keahlian dibidang tersebut. Kedua pegawai masih membutuhkan pelatihan untuk lebih ahli di bidang IT. Menurut pernyataan (Hidayah, 2020) dalam penelitiannya bahwa semakin tinggi permintaan masyarakat

terkait pelayanan maka seharusnya semakin tinggi pula tingkat kecermatan, ketepatan, dan kecakapan pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan.

Jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah diberikan oleh pegawai. Keterlambatan ini dikarenakan kendala dari pusat seperti kehabisan blangko dan bahan dasar kartu KTP yang disebabkan oleh terlambatnya distribusi dan banyaknya permintaan di berbagai daerah. Selain habisnya bahan dasar, gangguan jaringan juga menjadi kendala lain yang dihadapi oleh pusat untuk memproses pengajuan pembuatan KTP.

Bagian Pelayanan Umum berjumlah 2 unit, padahal biasanya jumlah ideal yang harus dimiliki suatu Kecamatan yang menerapkan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) adalah minimal 3 unit dengan rincian 2 unit untuk memproses dokumen dan 1 unit untuk pendaftaran yang diletakkan di loket pendaftaran karena sistem yang diterapkan adalah sistem pelayanan satu pintu. Selain komputer, server jaringan juga sering kali bermasalah. Server jaringan merupakan hal yang penting untuk melaksanakan pelayanan karena untuk mengajukan berkas ke pusat membutuhkan server jaringan tersebut. Bermasalahnya server jaringan di Kecamatan Widodaren dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat dan kemudian masyarakat akan kecewa karena terlalu lama menunggu. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Hidayah (2020) yang menyebutkan bahwa sarana dan prasarana kerja serta fasilitas pendukung lainnya seperti teknologi telekomunikasi dan informatika harus tersedia secara memadai dalam proses pelaksanaan pelayanan.

Informasi pelayanan seperti prosedur dan persyaratan pelayanan belum tersebar luas kepada masyarakat sehingga tidak jarang menyebabkan miskomunikasi. Miskomunikasi inilah yang dapat menghambat proses pelayanan karena masyarakat yang kekurangan informasi harus melengkapi persyaratan yang kurang.

Ruang tunggu yang tersedia masih terasa pengap dan panas apalagi saat siang hari ketika banyak pengguna layanan yang mengantri. Hal itu disebabkan karena mesin pendingin ruangan (AC) tidak berfungsi dan tidak ada kipas angin sebagai gantinya. Selain AC, masih sering dijumpai pengguna lain yang merokok di ruang tunggu sedangkan banyak di antara pengguna lain yang juga membawa anak-anak padahal sirkulasi udara di ruang tunggu tidak baik karena tidak ada jendela sama sekali.

Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Kecamatan Widodaren untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi adalah: (1) Meminta bantuan pegawai dari bidang lain, (2) Membagi tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai, (3) Melebihkan tenggat waktu yang dijanjikan kepada masyarakat, (4) Menunggu anggaran dari pemerintah pusat untuk menambah alat-alat penunjang pelayanan, (5) Membuat akun media sosial Instagram dan Facebook, (6) Memberi antrian masuk kepada masyarakat yang datang.

Upaya yang dilakukan Kecamatan Widodaren untuk mengatasi masalah kekurangan pegawai operator adalah dengan meminta bantuan pegawai dari bidang lain. Upaya ini dilakukan ketika pegawai dari bidang lain tidak sedang sibuk dan sekiranya bisa dimintai bantuan tanpa mengganggu tugas dan kewajiban mereka. Menurut Hanifah (2018) dalam penelitiannya bahwa dukungan rekan kerja baik itu berupa material maupun non-material akan menumbuhkan rasa tenang, diperhatikan, dan dicintai bagi individu yang mendapatkan bantuan atau dukungan.

Upaya yang dilakukan dengan memberdayakan 2 orang pegawai yang ada untuk membantu pegawai operator sesuai dengan kemampuannya. Meskipun dalam pelaksanaannya, kedua staff tersebut belum dapat membantu secara maksimal karena memang terbatas keahlian dan sudah memiliki tupoksinya masing-masing dalam bekerja. Berdasarkan hasil penelitian Herawati (2016) kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui pembagian kerja, sehingga akan meningkatkan pula kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Kecamatan Widodaren menyiasati faktor penghambat tersebut dengan melebihi tenggat waktu yang dijanjikan kepada masyarakat yakni 1 sampai 3 hari dari tenggat waktu biasanya serta meminta maaf kepada masyarakat yang terkena dampak keterlambatan. Menurut pendapat Riani (2021) bahwa waktu penyelesaian pelayanan harus sama dengan waktu yang telah ditetapkan atau dijanjikan pada saat pengajuan permohonan. Harapannya, upaya ini dapat mengurangi kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Widodaren.

Pihak Kecamatan Widodaren hanya bisa menunggu turunnya anggaran untuk melakukan pengadaan alat-alat penunjang pelayanan yang dibutuhkan. Terus terang pegawai belum bisa berupaya banyak terkait masalah ini, karena pengadaan barang di instansi pemerintah tidak sama

dengan pengadaan barang di instansi swasta. Pengajuan di instansi pemerintah lebih terstruktur yaitu apabila ingin mengadakan barang maka harus menunggu anggaran yang telah ditetapkan. Seperti pendapat Ayumiati (2017) dalam penelitiannya, prosedur penganggaran dalam organisasi sektor publik memiliki tahapan yang cukup rumit, selain itu anggaran di organisasi sektor publik harus diinformasikan secara jelas kepada masyarakat untuk dapat didiskusikan dan diberi masukan.

Berikutnya, upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait kurang tersebarnya informasi tentang pelayanan yaitu dengan memiliki akun resmi media sosial Instagram dan media sosial Facebook yang harapannya dapat menjadi sarana menyebarluaskan informasi prosedur dan persyaratan pelayanan. Pernyataan tersebut didukung oleh Marthalina (2022) dalam penelitiannya bahwa penggunaan media sosial dapat memberikan manfaat bagi organisasi yaitu sebagai sarana komunikasi digital dan media pemasaran digital.

Upaya yang dilakukan untuk menyiasati ruang pelayanan yang pengap dan kurang nyaman adalah membatasi jumlah masyarakat yang masuk dengan memberi antrian sesuai kedatangannya. Hal ini dilakukan juga sebagai pertimbangan masalah kesehatan masyarakat mengingat masih harus waspada virus Covid-19 agar tidak berkerumun dan berdesakan di dalam ruangan yang sempit. Menurut pendapat Fachruddin (2018) fasilitas yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat harus tersedia dengan baik karena akan berpengaruh terhadap penilaian dan kepuasan masyarakat.

## **Kesimpulan**

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi belum maksimal karena terdapat beberapa faktor yang menghambat, yaitu kurangnya jumlah pegawai khususnya di bagian operator, Pegawai bagian pelayanan kurang cakap dalam mengoperasikan alat bantu layanan, Terlambatnya jangka waktu pembuatan KTP, Terbatasnya alat penunjang pelayanan (seperti komputer dan server jaringan yang sering mengalami gangguan), Terbatasnya akses informasi terkait pelayanan, dan Ruang pelayanan yang kurang nyaman bagi masyarakat. Guna mengatasi faktor penghambat pelayanan tersebut, Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi melakukan beberapa upaya antara lain Meminta bantuan pegawai dari bidang lain, Membagi tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai, Melebihkan tenggat waktu yang dijanjikan kepada masyarakat, Menunggu anggaran dari pemerintah pusat untuk menambah alat-alat penunjang pelayanan, Membuat akun media sosial Instagram dan Facebook, serta Memberi antrian masuk kepada masyarakat yang datang. Saran kepada Kepala Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Widodaren sebaiknya mengajukan penambahan pegawai khususnya pegawai bagian operator, alat-alat penunjang pelayanan, serta fasilitas penunjang kenyamanan kepada Pemerintah Kabupaten Ngawi. Mengadakan pelatihan di bidang IT kepada para pegawai yang ada agar lebih ahli dalam menggunakan alat bantu layanan. Mengadakan program penyuluhan melalui Kepala Dusun, Ketua RT, Ketua RW, dan masyarakat untuk membantu penyebaran informasi terkait pelayanan. Saran kepada Pegawai di Bagian Pelayanan Umum sebaiknya melakukan koordinasi secara berkala dengan pemerintah pusat dan pemerintah daerah terkait ketersediaan bahan dasar pembuatan KTP dan jangka waktu yang harus disampaikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Saran kepada Penanggung jawab media dan publikasi Kantor Kecamatan Widodaren sebaiknya mengoptimalkan fungsi media sosial yang telah dimiliki serta membuat website resmi milik Kecamatan Widodaren sebagai sarana penyebaran informasi yang akurat kepada masyarakat agar tidak terjadi lagi miskomunikasi.

## **Daftar Pustaka**

- Ayumiati. (2017). Peran Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) dalam Pengawasan Keuangan Daerah. *Dusturiyah Jurnal Hukum Islam, Perundang-undangan, dan Pranata Sosial*, 7(2), 51-66.
- Fachruddin, I. (2018). Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 2(1), 9-18.
- Hanifah, V. (2018). *Hubungan Dukungan Sosial Rekan Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agribisnis Perkebunan (STIP-AP)* [Skripsi]. Universitas Medan Area.

- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Gava Media.
- Herawati, H. (2016). *Analisis Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung* [Thesis]. Universitas Pasundan.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (studi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Cipatujah kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28-34.
- Hidayani, A. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji Kota Padang* [Diploma Thesis]. Universitas Andalas.
- Marthalina, M. (2022). Kualitas Pelayanan Melalui Website dan Media Sosial dalam Menyediakan Layanan yang Handal di Masa Pandemi Covid-19 di Kota Batam. *Jurnal Media Birokrasi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 4(1), 77 – 93.
- Moenir, A., S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Negara, I., J. (2017). *Pelayanan Publik Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung (Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)* [Skripsi], Universitas Lampung.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendikia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003).
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022, March 17). *Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2021. Siaran Pers Nomor 014/HM.01/III/2022*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2021--layanan-pe-mda-paling-banyak-dilaporkan-masyarakat>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017)
- Rahmadana., Mawati., Siagian., Perangin-angin., Refelino., Tojiro., et al. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Riani, N., K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2451.
- Sihornas, R. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi. *JOM FISIP*, 5(2), 1-16.
- Sønderskov. & Rønning. (2021). Public Service Logic: An Appropriate Recipe for Improving Serviceness in the Public Sector?. *Administrative Sciences*. 11(3).
- Taufiqurakhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (2014).