

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

**Mutia Rahmi<sup>1</sup>, Sugianor<sup>2</sup>, Ahmad Baihaqi<sup>3</sup>,**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : [mutiarahmi1008@gmail.com](mailto:mutiarahmi1008@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan observasi wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik dilihat dari Kenampakan Fisik (*Tangibels*) pelayanan berupa sarana fisik perkantoran kurang baik, komputerisasi administrasi cukup baik, tempat tunggu kurang baik dan tempat informasi yang kurang baik. Keandalan (*Reability*) kemampuan pegawai sudah baik dan keandalan pegawai sudah baik. Ketanggapan (*Responsiveness*) kesanggupan pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kurang baik dan Ketanggapan pegawai terhadap masyarakat cukup baik. Jaminan (*Assurance*) keramahan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat sudah baik dan kemampuan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat cukup baik. Empati (*Empathy*) sikap tegas pegawai terhadap masyarakat sudah baik dan sikap perhatian pegawai terhadap masyarakat sudah baik. Faktor pendorong adalah memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun, dan merespon kepada setiap pengguna layanan. Faktor penghambat kurangnya sarana pendukung,, lambat dalam penyelesaian pekerjaan. Disarankan kepada camat perlu memberikan motivasi kepada pegawai, kasi pelayanan untuk mengarahkan staf untuk memberikan pelayanan yang baik, kepada staf agar lebih meningkatkan pelayanan dan masyarakat untuk memberikan saran dan kritik yang perlu.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan Publik, Kantor kecamatan

### **ABSTRACT**

*The aim of the research is to determine the quality of public services at the South Amuntai District office, North Hulu Sungai Regency. This research uses a qualitative approach with interview observations and documentation. The results of this research indicate that the quality of public services at the South Amuntai Subdistrict Office, North Hulu Sungai Regency is not good, seen from the physical appearance (Tangibels), services in the form of physical office facilities are not good, computerized administration is quite good, waiting areas are not good and information places are not good. Reliability (Reability) employee abilities are good and employee reliability is good. Responsiveness: the ability of employees to provide fast and accurate service is not good and the responsiveness of employees to the community is quite good. Guarantee (Assurance) of employee friendliness in ensuring public trust is good and employee's ability to ensure public trust is quite good. Empathy: the employee's firm attitude towards the community is good and the employee's attentive attitude towards the community is good. The driving factor is providing services with a friendly and polite attitude, and responding to every service user. Inhibiting factors are lack of supporting facilities, slow completion of work. It is recommended that the sub-district head needs to provide motivation to employees, service heads to direct staff to provide good service, staff to further improve services and the community to provide necessary suggestions and criticism.*

**Keywords:** Quality, Public Services, District Office

### **PENDAHULUAN**

Kecamatan adalah bagian wilayah daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh Camat. Kecamatan diatur sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menyatakan bahwa “kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh

camat”. Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara memberikan pelayanan sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dalam Rangka Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah Kecamatan Amuntai Selatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis menemukan beberapa masalah yang terkait dengan pelayanan publik, yaitu :

1. Kurangnya dari segi layanan informasi, misalnya informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan pada saat ingin membuat surat rekomendasi dari bidang pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat masyarakat masih banyak yang tidak lengkap membawa berkas persyaratan.
2. Kinerja pegawai masih lambat dalam menyelesaikan berkas masyarakat. Hal ini tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dalam pembuatan surat pengantar KTP yang harusnya 30 menit selesai namun besok hari baru bisa diambil suratnya.
3. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik secara operasional. Untuk ruang tunggu dari segi sarana penunjang masih kurang seperti pendingin ruangan yang seharusnya ada untuk memberikan kenyamanan pengguna layanan saat melakukan proses pelayanan.

Pada model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithmal Parasurman Berry (dalam (Pasolong, 2017, p. 155) yang dimana terdapat 5 dimensi untuk menentukan suatu keberhasilan dari kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliable* yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

## **METODE**

Lokasi dalam penelitian ini di Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Kode Pos 71452. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sumber data dan diambil melalui penarikan sampel *Purposive Sampling* berjumlah 11 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan teknik melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara

### 1. Kenampakan fisik (*Tangibels*)

Keadaan fisik pemberi layanan, seperti ketersediaan fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan, peralatan dan perlengkapan modern.

#### a. Sarana Fisik Perkantoran

fasilitas fisik yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan cukup baik, karena bagi masyarakat atau pegawai pelayanan dari perlengkapan yang ada di ruang pelayanan yaitu komputer yang masih kurang, serta tidak adanya pendingin ruangan pada ruang tunggu pelayanan untuk menunjang kenyamanan masyarakat pada saat menunggu proses pelayanan yang berlangsung. Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi Pemerintah Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara demi menunjang kenyamanan dan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

#### b. Komputerisasi Administrasi

Komputerisasi Administrasi di Kantor Camat Amuntai Selatan cukup baik dilihat dari jumlah komputer yang cukup untuk para pegawainya walaupun kadang ada masalah dengan kondisi Komputerisasi Administrasi seperti lambat dalam pengiputan data dan jumlah komputer yang masih kurang.

#### c. Ruang Tunggu

Untuk ruang tunggu sendiri sudah tersedia seperti tersedianya kursi untuk menunggu namun masih ada sarana penunjang yang perlu ditambah yaitu berupa kursi tempat tunggu serta meja yang membuat masyarakat sulit untuk menulis saat ingin melengkapi mengisi berkas. Selain itu, tidak adanya pendingin ruangan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menunggu.

#### d. Tempat Informasi

Tempat penyampaian informasi yang ada pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan kurang baik mengenai ketersediaan tempat penyampaian informasi yang masih kurang tentang persyaratan yang sering masyarakat lakukan untuk mengurus permohonan dan sebagainya karena tidak disediakan papan informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi masyarakat guna untuk memudahkan masyarakat yang datang untuk melihat syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi untuk mendapatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan.

Hal ini belum sesuai dengan teori Zeithaml Parasurman Berry dalam Buku Harbani Pasolong, mengatakan bahwa salah satu indikator kepuasan konsumen terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan berupa ketersediaan tempat informasi. (Pasolong, 2017, p. 155)

### 2. Keandalan (*Reability*)

#### a. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Amuntai Selatan cukup baik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai, namun dari segi kemampuan SDM masih kurang dapat dilihat usia mereka yang banyak diatas 40 tahun untuk kemampuan mengoperasikan komputer pasti kurang dan masih ada pegawai yang tidak linier dengan ijazahnya serta belum sarjana.

- b. Kehandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya

Kehandalan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah baik, terutama hampir semua pegawai dalam mempergunakan alat bantu pelayanan seperti komputer atau yang lainnya guna mendukung kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan.

### **3. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

- a. Kesanggupan Pegawai Memberikan Pelayanan secara Cepat dan Tepat

Kesanggupan pegawai memberikan pelayanan secara tepat dan tepat di Kantor Camat Amuntai Selatan belum baik karena keterlambatan pegawai yang datang sehingga lambat dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, oleh pegawai sering terlambat dalam proses penyelesaian berkas serta pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan pun melebihi batas waktu yang ditentukan.

- b. Ketanggapan pegawai terhadap masyarakat

Ketanggapan pegawai terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah baik dalam melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat. Sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu cukup jelas dan mengerti serta dapat menyikapi segala pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat ketika ingin menyerahkan berkas-berkas atau ingin menyelesaikan berkas yang ingin dibuat.

### **4. Jaminan (*Assurance*)**

- a. Kemampuan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah baik dan dapat dipercaya serta dapat meyakinkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat mendapat kepuasan terhadap pelayanan.

- b. Keramahan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat

Keramahan pegawai yang ada di Kantor Camat Amuntai Selatan sudah baik dalam melayani masyarakat. Pegawai yang bersikap ramah dalam proses memberikan pelayanan untuk menciptakan kepuasan kepada masyarakat, sehingga pegawai selalu mendahulukan urusan masyarakat agar masyarakat yang menerima layanan dapat merasa puas.

### **5. Empati (*Empathy*)**

- a. Sikap tegas pegawai terhadap masyarakat

Sikap tegas pegawai terhadap masyarakat sudah baik jika masyarakat yang datang ke Kantor Camat Amuntai Selatan sudah memenuhi syarat maka pegawai akan melayani masyarakat sesuai dengan peraturan dan bersikap tegas pada masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan.

- b. Sikap perhatian terhadap masyarakat

Sikap perhatian pegawai pada Kantor Camat Amuntai Selatan sudah baik, pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan dalam memperhatikan keinginan dan kebutuhan masyarakat sudah baik, hal ini memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Dari hasil penelitian serta observasi langsung, faktor pendorong Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Untuk faktor pendorong yaitu Petugas Memberikan Pelayanan dengan Sikap Ramah dan Sopan Santun dan Para Pegawai Merespon atau Tanggap kepada Setiap Pengguna Layanan yang Melakukan Pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah Kurangnya Sarana Pendukung Pelayanan seperti pendingin ruangan, kursi tunggu, meja pada ruang tunggu, sarana tempat informasi dan

komputer serta Lambat dalam penyelesaian pekerjaan karena pejabat sebagai penandatangan tidak ada ditempat

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik. Hal ini dapat dilihat dari sub variabel *pertama*, Kenampakan Fisik (*Tangibels*) dengan indikator pelayanan berupa sarana fisik perkantoran kurang baik, komputerisasi administrasi cukup baik, tempat tunggu kurang baik dan tempat informasi yang kurang baik. *Kedua*, Keandalan (*Reability*) dengan indikator kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terpercaya sudah baik dan keandalan pegawai pegawai dalam memberikan pelayanan yang terpercaya sudah baik. *Ketiga*, Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan indikator kesanggupan pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kurang baik dan Ketanggapan pegawai terhadap masyarakat cukup baik. *Keempat*, Jaminan (*Assurance*) dengan indikator keramahan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat sudah baik dan kemampuan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat cukup baik. *Kelima*, Empati (*Empathy*) dengan indikator sikap tegas pegawai terhadap masyarakat sudah baik dan sikap perhatian pegawai terhadap masyarakat sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan, faktor pendorong *pertama*, petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun, *kedua*, para pegawai merespon atau tanggap kepada setiap pengguna layanan yang melakukan pelayanan. Faktor penghambat *pertama*, kurangnya sarana pendukung pelayanan *kedua*, lambat dalam penyelesaian pekerjaan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan disarankan kepada camat perlu untuk terus berusaha memberikan motivasi kepada para pegawai, kepada kasi pelayanan untuk terus memberikan arahan kepada staf pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik, kepada staf agar lebih meningkatkan pelayanan dan kepada masyarakat jangan segan-segan untuk memberikan saran dan kritik terhadap ketidakpuasan pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Anonim, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Pasolong, H. (2017) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.