

KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Putri Febriyanti¹, Reno Affrian², Munawarah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: pfebriyantii92@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah atau sektor publik memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan (2) mendeskripsikan dan menganalisis faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan secara bertujuan (purposive), teknik analisis yang digunakan adalah kondensasi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan kualitas pelayanan yang cukup baik dilihat dari beberapa indikator, (2) Faktor Pendukung adalah pegawai yang rajin dan ramah serta memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dapat menciptakan kelancaran dan kenyamanan dalam penggunaan pelayanan, dan (3) Faktor Penghambat adalah faktor sarana dan prasarana yang kurang baik dan pegawai yang kurang mampu dalam menggunakan komputer. Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka disarankan perbaikan sarana dan prasarana, serta meningkatkan kinerja dalam mampu menggunakan komputer dan disiplin waktu pada saat jam kerja.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kantor Kecamatan Amuntai Utara, Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

The quality of public services is a measure of the extent to which services provided by government institutions or the public sector meet the needs and expectations of the community at the Kantor Kecamatan Amuntai Utara, North Hulu Sungai Regency. This research aims to (1) describe and analyze the quality of service and (2) describe and analyze what factors influence the quality of service at the Kantor Kecamatan Amuntai Utara, North Hulu Sungai Regency. The research method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach. Determining informants purposively, the analysis techniques used are data condensation, data presentation and verification or drawing conclusions. The results of the research show that (1) the quality of service at the Kantor Kecamatan Amuntai Utara, North Hulu Sungai Regency shows quite good service quality seen from several indicators, (2) Supporting Factors are employees who are diligent, friendly and pay attention to the needs and desires of the community which can create smooth running, and comfort in using services, and (3) Inhibiting factors are poor facilities and infrastructure and employees who are less able to use computers. Suggestions for improving the quality of service at the Kantor Kecamatan Amuntai Utara, North Hulu Sungai Regency, it is recommended to improve facilities and infrastructure, as well as improving performance in being able to use computers and time discipline during working hours.

Keywords: *Quality of Service, Kantor Kecamatan Amuntai Utara, North Hulu Sungai*

PENDAHULUAN

Pemerintah berperan sebagai penyedia langsung layanan publik, seperti pendidikan, perawatan kesehatan, keamanan, transportasi, dan banyak lagi. Ini melibatkan pembangunan dan operasionalisasi infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan untuk pelayanan tersebut. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang relevan dan transparan tentang pelayanan publik, termasuk prosedur, biaya, hak-hak masyarakat, dan kinerja penyedia layanan. Pemerintah

juga berperan dalam memberikan pelayanan publik dalam situasi darurat dan keadaan krisis, seperti bencana alam, pandemi, dan situasi keamanan. Pemerintah bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak dan kepentingan masyarakat dalam hubungan dengan pelayanan publik. Ini mencakup peran dalam menegakkan undang-undang dan peraturan yang melindungi konsumen, hak pekerja, dan hak-hak warga negara lainnya.

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga publik kepada masyarakat. Ini mencakup berbagai jenis layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, atau hak masyarakat dalam berbagai bidang. Penyedia layanan sering mengalami kesulitan untuk memberikan layanan yang berkualitas karena mereka tidak tahu bagaimana memberikan layanan yang baik. Namun, kualitas tidak hanya ditentukan oleh sumber daya manusia. Memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta mendukung operasi pemerintah adalah tujuan utama dari pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah atau sektor publik memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat berdampak signifikan pada kepuasan masyarakat, kepercayaan terhadap pemerintah, dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah. Kualitas pelayanan berpusat pada kecepatan penyampaian yang mengimbangi harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Fokus utama dari kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan dan pelayanan yang berkualitas hanya dapat mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2015 Pasal 4 tentang Kewenangan yang Dilimpahkan Bupati kepada Camat salah satunya yaitu Pelayanan Bidang Perizinan, Pelayanan Bidang Non Perizinan Sub Bidang Kependudukan dan Pelayanan Bidang Non Perizinan Sub Bidang Non Kependudukan. Pelayanan Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara terdiri dari pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Pelayanan bidang perizinan terdiri dari perizinan Surat Izin Tempat Usaha, Rekomendasi Izin Keramaian Acara atau Kegiatan, dan Izin Mendirikan Bangunan. Sedangkan pelayanan non perizinan terdiri dari penerbitan atau penggantian Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Legalisasi Surat Pindah Antar Kabupaten atau Provinsi. (Hulu and Utara, 2014)

Fokus penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap “Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Penelitian akan difokuskan dengan teori Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Rahman Mulyana, 2016:63-64) yaitu :

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Menurut Moenir terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan, antara lain: (1) faktor kesadaran, (2) faktor aturan, (3) faktor organisasi, (4) faktor pendapatan, (5) faktor kemampuan, dan (6) faktor sarana dan prasarana. (Mulyawan, 2016)

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula di

mana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dan dapat diketahui. (Mulyawan, 2016)

Menurut Ratminto dan Atik ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. (Mulyawan, 2016)

Menurut Salomo dan Rahayu kepentingan kinerja terhadap kualitas pelayanan publik, dapat dilihat dari berbagai paradigma dan perspektif. Untuk menghasilkan pelayanan kinerja, dapat dilakukan dengan perspektif akuntansi, pemasaran dan operasional seperti berikut : (1) perspektif akuntansi, (2) perspektif pemasaran, dan (3) perspektif operasional. (Rahayu, Juwono and Rahmayanti, 2018)

Keenam prinsip pelayanan kualitas ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Keenam prinsip tersebut menurut Wolkins terdiri atas : (1) kepemimpinan, (2) pendidikan, (3) perencanaan strategis, (4) *review*, (5) komunikasi dan (6) *total human reward*. (Saleh, 2021)

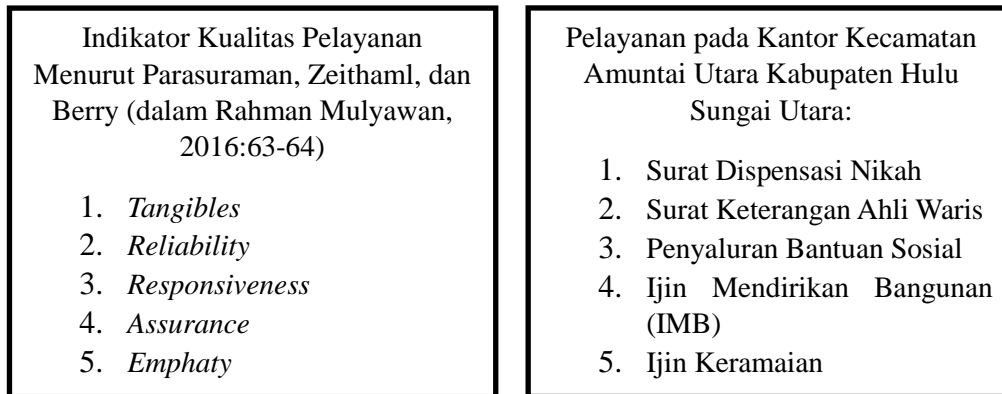
METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam yang artinya penelitian ini dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan secara perpanjangan pengamatan kembali ke lapangan, meningkatkan ketekunan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, triangulasi, analisis kasus negatif mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan, bahan referensi sebagai bahan pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan dan proses pengecekan data yang diperoleh untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan objek yang dijadikan sumber dalam penelitian adalah : (1) Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, (2) Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Metode pengumpulan data dengan menggunakan teknik : observasi lapangan melalui sumber berupa buku, artikel, kajian pustaka dan lain-lain, wawancara dilakukan dengan para informan, dan dokumentasi berupa foto-foto peneliti dalam kegiatan di lapangan. Teknik analisis data dengan *Data Condensation* (Kondensasi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing and Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi).

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagai analisis dari penelitian dengan indikator yang berupa : berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. (Mulyawan, 2016)

1. Berwujud

Berwujud atau *tangible* merupakan penampilan atau kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi, serta penampilan pegawainya.

a. Sarana dan Prasarana Perkantoran

Sarana merupakan benda atau suatu alat yang bergerak sebagai salah satu penunjang untuk melaksanakan kegiatan perkantoran. Sedangkan prasarana merupakan tempat atau disebut juga kantor untuk melaksanakan kegiatan organisasi yang sifatnya terstruktur. Ketersediaan sarana fisik yang memadai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak baik, karena bagi masyarakat dan pegawai tidak adanya pendingin ruangan pada ruang tunggu dan aula untuk menunjang kenyamanan masyarakat, serta masih kurang tersedia komputer.

b. Tempat Informasi

Tempat informasi sangatlah penting di tiap-tiap instansi contohnya seperti Kantor Kecamatan Amuntai Utara, karena dengan tersedianya tempat penyampaian informasi akan memudahkan masyarakat dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketersediaan tempat penyampaian informasi yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak baik, karena bagi masyarakat sulit mendapatkan informasi langsung ketika berada di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Kehandalan

Kehandalan atau *reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan

berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

a. Keandalan Pegawai

Keandalan pegawai adalah kemampuan dari instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya harus sesuai dengan harapan pengguna layanan, berarti memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa keandalan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik, karena bagi masyarakat terhambatnya pelayanan ketika berada di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Kemampuan Pegawai

Kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan dan individu berasal dari latar belakang pendidikan dan pengalaman serta mengenali tugas-tugasnya. Kemampuan pegawai berkaitan dengan pengetahuannya yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga apa yang diharapkan dapat tercapai dengan baik guna meningkatkan kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

3. Ketanggapan

Ketanggapan atau *responsiveness* yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

a. Kesanggupan Pegawai

Kesanggupan pegawai dalam membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dan sanggup dari petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kesanggupan pegawai merujuk pada kemampuan dan kualifikasi sumber daya manusia, khususnya pegawai, untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang melekat pada posisi atau pekerjaan mereka. Kesanggupan ini mencakup berbagai aspek, termasuk keterampilan, pengetahuan, pengalaman, dan sikap kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai dalam melayani secara cepat dan disiplin pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara.

b. Ketanggapan Pegawai

Ketanggapan pegawai adalah suatu kesediaan dan kemampuan petugas pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat. Ketanggapan pegawai merujuk pada kemampuan dan kecepatan seseorang dalam memberikan respons atau tindakan terhadap situasi atau permintaan tertentu di lingkungan kerja. Kemampuan ini mencakup respons yang cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan atau tantangan yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketanggapan

pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, karena dalam melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat sangat diperhatikan demi memberi kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

4. Jaminan

Jaminan atau kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai instansi untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi. Kepastian juga sebagai pengetahuan dan keramahan dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini dalam proses pelayanan.

a. Keramahan Pegawai

Keramahan adalah sikap atau perilaku yang menunjukkan kebaikan hati, kesopanan, dan kehangatan terhadap orang lain. Pegawai yang ramah biasanya bersikap ramah, sopan, dan mudah bergaul. Mereka cenderung memberikan sambutan yang baik kepada orang lain, menunjukkan perhatian, dan berusaha membuat masyarakat merasa nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keramahan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, karena dalam melayani masyarakat pegawai bersikap ramah sehingga masyarakat yang menerima layanan dapat merasa puas.

b. Dapat Dipercaya dan Diyakini

Dapat dipercaya dan diyakini artinya dapat diandalkan atau dipercayai untuk melakukan sesuatu dengan konsistensi dan kejujuran dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dapat dipercaya dan diyakini pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, karena dalam melayani masyarakat pegawai dapat dipercaya dan diyakini sehingga masyarakat yang menerima layanan dapat merasa puas.

5. Empati

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan di mana suatu instansi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

a. Perhatian Pegawai

Perhatian pegawai adalah yaitu pegawai memberikan kesediaan dan kemampuan dari seorang pegawai untuk memberikan perhatian yang tepat kepada pekerjaannya, tugas, dan lingkungan sekitarnya kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan dapat diperhatikan dan dipenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keramahan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, karena dalam melayani masyarakat perhatian pegawai terhadap masyarakat baik dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dapat menciptakan kelancaran dan kenyamanan dalam penggunaan pelayanan.

b. Sikap Tegas Pegawai

Sikap tegas pegawai mengacu pada kemampuan seseorang untuk mengambil keputusan dengan percaya diri dan bertindak dengan tekad serta keyakinan yang kuat kepada masyarakat. Terlalu keras atau terlalu lunak dalam pengambilan keputusan bisa menjadi masalah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sikap tegas pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, karena dalam penyampaian informasi dan persyaratan yang disampaikan kepada masyarakat sudah jelas dalam pengurusan dan pembuatan berkas maupun data pada bagian pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara” maka diperoleh kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dan hal tersebut dapat dilihat dari indikator. Pertama, *tangible* atau bukti langsung dalam indikator sarana dan prasarana perkantoran pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak baik karena masih ada kurangnya sarana dan prasarana perkantoran. Dalam indikator tempat penyampaian informasi pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara juga tidak baik karena tidak tersedianya papan informasi. Kedua, *reliability* atau kehandalan dalam indikator kehandalan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik karena terhambatnya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kepada masyarakat. Dalam indikator kemampuan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Ketiga, *responsiveness* atau ketanggapan dalam indikator kesanggupan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dalam melayani secara cepat dan disiplin. Dalam indikator ketanggapan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dalam melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat yang sangat diperhatikan demi memberi kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Keempat, *assurance* atau jaminan dalam indikator keramahan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dalam melayani masyarakat pegawai bersikap ramah sehingga masyarakat yang menerima layanan dapat merasa puas. Dalam indikator dapat dipercaya dan diyakini pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dalam melayani masyarakat pegawai dapat dipercaya dan diyakini sehingga masyarakat yang menerima layanan dapat merasa puas. Kelima, *empathy* atau empati dalam indikator perhatian pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara baik dalam melayani masyarakat perhatian pegawai terhadap masyarakat baik dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dapat menciptakan kelancaran dan kenyamanan dalam penggunaan pelayanan. Dalam indikator sikap tegas pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dalam penyampaian informasi dan persyaratan yang disampaikan kepada masyarakat sudah jelas dalam pengurusan dan pembuatan berkas maupun data pada bagian pelayanan.
2. Adapun faktor penghambat dan faktor pendorong dalam Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah sebagai berikut. Pertama, faktor penghambat kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah faktor sarana dan prasarana yang kurang baik dan pegawai yang kurang mampu dalam menggunakan komputer. Kedua, faktor pendorong kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah pegawai yang

rajin dan ramah serta memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dapat menciptakan kelancaran dan kenyamanan dalam penggunaan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara” maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan, yaitu sebagai berikut:

1. Kepada Camat Amuntai Utara untuk ke depannya perbaikan sarana dan prasarana perkantoran tempat pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara perbaikan sarana dan prasarana seperti diberikan papan informasi di ruang tunggu agar para pengguna layanan bisa tahu apa saja mengenai perlengkapan atau persyaratan dokumen yang harus dibawa serta diberikan pendingin ruangan agar masyarakat tidak gerah pada saat menunggu pelayanan.
2. Kepada para pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Utara untuk ke depannya meningkatkan kinerja dalam mampu menggunakan komputer dan disiplin waktu pada saat jam kerja. Hal ini dapat dilakukan dengan secara tegas mengenai Standar Operasional Prosedur pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina (2023). ‘Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara’. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA), Amuntai.

Hulu, B. and Utara, S. (2014) ‘Bupati hulu sungai utara provinsi kalimantan selatan’, p. 51.

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>.

Mulyawan, R. (2016) *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*.

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.

Rahayu, A.Y.S., Juwono, V. and Rahmayanti, K.P. (2018) *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*, PT RajaGrafindo Persada.

Saleh, A.M. (2021) *Komunikasi Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan prima pada Institusi Pemerintah*.

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.