

**KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN
SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA****Alda Norhidayati¹, Irza Setiawan², Hasbi Salim³**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : nooral30902@gmail.com**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, menjadi sorotan karena sejumlah kendala seperti kurangnya profesionalisme pegawai, keterlambatan layanan, dan lambatnya respons terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan menilai kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang memengaruhinya dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari 10 informan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan, serta uji kredibilitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan cukup optimal karena telah mengikuti SOP, namun kurangnya informasi membuat sebagian masyarakat belum memahami alurnya. Waktu penyelesaian belum merata, dan produk layanan kadang tidak sesuai harapan. Meski layanan gratis, masih ada kendala seperti alat rusak dan lahan parkir terbatas. Pegawai dinilai cukup kompeten, tetapi masih kurang responsif dan teliti. Hambatan utama mencakup koordinasi lemah, keterbatasan fasilitas, dan minimnya pelatihan. Faktor pendukung meliputi etika kerja, fasilitas memadai, dan layanan tanpa biaya. Disarankan agar pegawai lebih aktif mengikuti pelatihan, menjaga profesionalitas, dan meningkatkan sarana-prasarana demi pelayanan yang lebih efektif dan terpercaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan, Sungai Pandan**ABSTRACT**

The quality of public services at the Sungai Pandan District Office, Hulu Sungai Utara Regency, has drawn attention due to several issues such as lack of professionalism among staff, service delays, and slow response to the public. This study aims to assess the quality of services and the influencing factors using a descriptive qualitative approach. Data were obtained from 10 informants through observation, interviews, and documentation, then analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques, along with credibility tests. The results show that the service quality is fairly optimal, as procedures follow the established SOPs. However, due to limited information, some community members do not fully understand the service process. Service completion times are inconsistent, and service products sometimes do not meet expectations. Although all services are free of charge, there are still obstacles such as broken equipment and limited parking space. Staff are considered competent but lack responsiveness and attention to detail. Key barriers include weak coordination, inadequate facilities, and limited staff training. Supporting factors include good work ethics, adequate infrastructure, and free services. It is recommended that staff participate more actively in training, maintain professionalism, and improve facilities to ensure more effective and reliable public service delivery.

Keyword : Public Service Quality, District Office, Sungai Pandan**PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian penting dalam pemerintahan, terutama di tingkat kecamatan yang berperan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, memegang peranan vital dalam menjembatani aspirasi masyarakat dan pemerintah daerah. Keberhasilan pelayanan di tingkat ini sangat menentukan kepuasan, kepercayaan masyarakat, serta keberhasilan pembangunan. Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan pelayanan, mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhinya, serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan. Tujuannya

adalah memberikan kontribusi nyata bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan observasi awal, ditemukan tiga permasalahan utama: pertama, pegawai kurang handal dan tidak ramah, yang mencerminkan rendahnya profesionalisme dan etika kerja; kedua, pelayanan tidak tepat waktu, menandakan rendahnya efisiensi kerja; ketiga, respon terhadap masyarakat lambat, yang menunjukkan kurangnya responsivitas. Ketiga fenomena ini berdampak langsung terhadap kepuasan publik dan citra pemerintah. Penelitian ini bertujuan menilai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan serta memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan, demi mewujudkan pelayanan yang lebih handal, efisien, dan terpercaya.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan, salah satunya oleh Vira Pristikawati dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2024) dalam kajiannya berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya.” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan cukup baik pada aspek daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun, aspek bukti fisik masih kurang memadai, seperti keterbatasan ruang dan alat bantu kerja. Selain itu, keandalan pegawai masih rendah karena kurangnya kedisiplinan. Peneliti menyarankan peningkatan motivasi kerja, penertiban disiplin pegawai, serta perbaikan sarana dan prasarana.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Muhaini Prihatin dkk (2021) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota.” Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa pada dimensi tangible, fasilitas kantor masih belum memadai, seperti ruangan sempit, jumlah kursi terbatas, serta AC dan TV yang tidak berfungsi. Pada dimensi reliability, pegawai masih belum mahir dalam mengoperasikan perangkat pelayanan. Sementara pada responsiveness, ditemukan ketidakjelasan waktu penyelesaian pelayanan yang menyebabkan masyarakat harus datang kembali. Di aspek empathy, masih ada pegawai yang kurang ramah, dan pada assurance, belum ada kompensasi atas waktu masyarakat yang terbuang. Hambatan ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas pegawai dan perbaikan fasilitas.

Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan publik di tingkat kelurahan dan kecamatan sudah berjalan, masih diperlukan pembenahan dari sisi SDM dan sarana agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal.

Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mencerminkan kewajiban aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini mencakup semua barang dan jasa yang disediakan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Menurut Fatmawati dkk. (2021), pelayanan publik ditujukan untuk manusia karena kebutuhan terhadap pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari.

Kualitas pelayanan publik harus memenuhi standar tertentu agar masyarakat merasa dihargai dan puas. Ristiani (2020) menyatakan bahwa petugas pelayanan publik, terutama di kantor kecamatan, dituntut memberikan pelayanan terbaik dalam bentuk jasa maupun perizinan. Hal ini didukung oleh pandangan Pangestuti dan Husniaty (2021) bahwa pelayanan adalah serangkaian

kegiatan berkelanjutan dalam organisasi yang saling memenuhi kebutuhan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Inu Kencana Syafiie dalam Hidayatullah (2017) menekankan bahwa pelayanan publik adalah upaya organisasi dalam melayani kebutuhan masyarakat sesuai nilai dan norma yang disepakati. Pelayanan publik juga membutuhkan regulasi sebagai pedoman, salah satunya adalah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan, menurut Abudssamad (2016), meliputi: prosedur, waktu, biaya, produk, sarana prasarana, dan kompetensi petugas.

Kuswati (2017) menekankan pentingnya manajemen dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, sedangkan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah bentuk nyata pengabdian aparatur kepada masyarakat. Di era digital, menurut Setiadi (2018), kemajuan teknologi informasi mendorong perubahan cara pelayanan publik agar lebih cepat, efisien, dan transparan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan yang beralamat di Jalan Kesatuan Nomor 02, Sungai Pandan Hulu, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, dengan kode pos 71455. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu seperti posisi dan keterlibatan langsung dalam pelayanan. Total terdapat 10 informan yang terdiri atas aparatur kecamatan dan warga penerima layanan. Dokumentasi berupa foto dan arsip juga dimanfaatkan untuk memperkuat data lapangan. Dalam proses pengumpulan data, digunakan tiga metode utama, yaitu: observasi, yang bertujuan mengamati langsung proses pelayanan; wawancara, sebagai alat utama penggalian informasi baik secara formal maupun informal; serta dokumentasi, berupa catatan tertulis, foto, dan dokumen pendukung lainnya. Ketiga metode ini digunakan secara terpadu untuk memperoleh data yang valid dan mendalam. Teknik analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahap utama: reduksi data, yaitu proses pemilahan dan penyederhanaan informasi penting; penyajian data, yang disusun dalam bentuk narasi atau visualisasi untuk memudahkan interpretasi; serta penarikan kesimpulan, yang merupakan hasil akhir dari analisis dan menjadi dasar penemuan penelitian. Untuk memastikan keandalan data yang diperoleh, dilakukan uji kredibilitas melalui berbagai teknik. Di antaranya adalah perpanjangan pengamatan guna memperdalam pemahaman terhadap konteks, peningkatan ketekunan dalam mencatat dan mengolah informasi, serta triangulasi, yaitu perbandingan berbagai sumber data dan metode. Selain itu, digunakan juga analisis kasus negatif, yakni pencarian data yang bertentangan untuk menguji konsistensi temuan, serta penggunaan bahan referensi dan membercheck yang dilakukan dengan meminta klarifikasi langsung dari informan mengenai hasil interpretasi data.

PEMBAHASAN

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

a. Prosedur pemberi pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diketahui bahwa prosedur pemberi pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan peraturan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, aparatur menjalankan tugas sesuai alur yang telah ditetapkan, namun masih ditemukan masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan informasi yang tersedia di ruang pelayanan, sehingga menimbulkan kebingungan dalam mengikuti tahapan yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan pendapat Abudssamad (2016) yang menyatakan bahwa keberhasilan prosedur pelayanan publik sangat bergantung pada kejelasan alur, kemudahan dipahami oleh masyarakat, serta konsistensi pelaksanaannya oleh aparat. Oleh karena itu, penyedia layanan dituntut tidak hanya menerapkan SOP secara administratif, tetapi juga memastikan masyarakat memahami dan dapat mengikuti prosedur tersebut dengan baik.

b. Prosedur penerima pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa prosedur penerima pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan secara umum telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Prosedur telah disesuaikan dengan jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat, dan sebagian besar warga merasa bahwa alurnya cukup jelas serta tidak berbelit-belit. Meski demikian, tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur masih bergantung pada kompleksitas jenis layanan yang diurus. Sebagian masyarakat masih memerlukan penjelasan ulang dari petugas untuk memahami tahapan pelayanan tertentu. Dalam hal ini, peran petugas menjadi krusial dalam memberikan informasi yang jelas, responsif, dan mudah dipahami.

Hal ini sejalan dengan pendapat Abudssamad (2016) yang menekankan bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan prosedur yang tertulis, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat dapat memahami, mengakses, dan mengikuti prosedur tersebut secara mudah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas penyampaian informasi dan pendampingan kepada masyarakat tetap menjadi hal penting untuk memastikan pelayanan yang efektif, merata, dan inklusif.

c. Pengaduan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pandan telah berjalan dengan cukup baik. Aparatur merespons setiap keluhan atau permasalahan yang disampaikan masyarakat dengan serius dan berusaha memberikan solusi yang tepat sesuai dengan jenis permasalahan. Sistem pengaduan bersifat fleksibel, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara langsung dan lisan kepada petugas pelayanan yang sedang bertugas. Sebagian masyarakat menilai bahwa pengaduan mereka ditangani dengan cepat dan pegawai cukup aktif dalam membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami secara jelas alur dan prosedur pengaduan, sehingga belum semua pengaduan disampaikan secara optimal.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Abudssamad (2016), yang menyatakan bahwa sistem pelayanan publik yang baik harus responsif terhadap keluhan masyarakat, memberikan solusi atas permasalahan yang timbul, serta memastikan bahwa masyarakat mengetahui dan memahami bagaimana cara menyampaikan pengaduan. Oleh karena itu, selain respons aparat yang cepat, ketersediaan informasi dan transparansi dalam prosedur pengaduan juga menjadi aspek penting untuk menciptakan pelayanan yang partisipatif dan akuntabel.

2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

a. Pengajuan Permohonan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi proses pengajuan permohonan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan telah berjalan secara efisien dan cukup responsif, meskipun masih bersifat manual. Aparatur kecamatan menyampaikan bahwa setiap pengajuan permohonan dari masyarakat akan diproses sesuai dengan prosedur dan standar operasional yang berlaku. Jika dokumen dan persyaratan telah lengkap, maka pelayanan dapat segera dilanjutkan tanpa hambatan. Namun, apabila terdapat kekurangan, masyarakat akan diarahkan untuk segera melengkapinya agar proses tetap berjalan lancar.

Hal ini sejalan dengan pendapat Abudssamad (2016), yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus mencerminkan efisiensi, kejelasan prosedur, serta kemampuan aparat dalam membimbing masyarakat dengan tepat. Selain ketepatan prosedur, aksesibilitas informasi dan sikap proaktif dari petugas juga menjadi penentu utama dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

b. Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara ini belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang harus menunggu proses penyelesaian pelayanan, ada yang cepat selesai dan ada yang lama selesai karena tergantung pada jenis pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat.

Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Abdussamad (2016): Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Seringkali yang terjadi dalam penyelesaian pelayanan adalah waktu menunggu penyelesaian pelayanan yang cepat atau lama, hal ini disebabkan karena masyarakat yang tidak sabar dan pegawai yang kurang tanggap.

3. Biaya pelayanan tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- a. Biaya pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa seluruh pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan tidak dipungut biaya atau bersifat gratis, sehingga rincian biaya pelayanan tidak tersedia dan tidak diperlukan. Aparatur kecamatan menyatakan bahwa setiap pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) tanpa melibatkan transaksi keuangan. Masyarakat juga mengonfirmasi bahwa selama mengurus dokumen seperti Kartu Keluarga atau surat keterangan lainnya, tidak ada permintaan pembayaran, dan tidak ditemukan adanya bukti transaksi atau rincian biaya. Sebagian masyarakat bahkan sempat mengira akan dikenakan biaya, namun kenyataannya seluruh proses pelayanan dilakukan tanpa pungutan.

Hal ini sejalan dengan teori Abudssamad (2016), yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus menjamin transparansi, bebas dari pungutan liar, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Ketidakadaan rincian biaya bukan menjadi kelemahan, melainkan mencerminkan bahwa pelayanan telah berjalan secara adil, terbuka, dan sesuai aturan. Kondisi ini juga menunjukkan adanya upaya aparatur dalam mewujudkan akses pelayanan yang merata dan tidak diskriminatif, di mana seluruh masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan tanpa dibebani biaya. Meskipun demikian, transparansi tetap perlu dijaga melalui sosialisasi atau pengumuman resmi bahwa seluruh layanan bersifat gratis, guna menghindari kesalahpahaman atau potensi penyimpangan di kemudian hari.

- b. Rincian

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sudah berjalan cukup baik seluruh jenis pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan dilaksanakan tanpa pungutan biaya atau pembayaran dalam bentuk apapun. Aparatur kecamatan menyampaikan bahwa semua layanan bersifat gratis, sehingga tidak diperlukan rincian biaya.

Hal ini sejalan dengan pendapat Abudssamad (2016) yang menyatakan bahwa salah satu indikator pelayanan publik yang baik adalah aksesibilitas dan keterbukaan informasi, termasuk keterbukaan mengenai biaya pelayanan. Namun, dalam konteks pelayanan yang memang tidak dipungut biaya, bentuk keterbukaan tersebut tercermin melalui penyampaian informasi bahwa layanan diberikan secara gratis dan tidak ada pungutan tersembunyi. Ini mencerminkan prinsip akuntabilitas dan transparansi, meskipun tanpa rincian biaya secara tertulis.

4. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- a. Produk pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara ini belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan produk pelayanan yang dikeluarkan atau diberikan oleh pegawai.

Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Abdussamad (2016): Produk hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Seringkali yang terjadi dalam produk pelayanan adalah masyarakat yang masih merasa tidak puas dan tidak sesuai dengan produk pelayanan yang dikeluarkan oleh pegawai, hal ini disebabkan karena masyarakat mebgalami beberapa kendala dan menunghu proses yang cukup lama.

b. Hasil pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun masih memerlukan perbaikan dalam aspek ketepatan dan ketelitian pelaksanaan teknis. Kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan pun belum merata, karena masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa kebutuhannya belum terpenuhi secara maksimal.

Hal ini sejalan dengan pendapat Abdussamad (2016) yang menyatakan bahwa hasil pelayanan publik ditentukan oleh sejauh mana produk atau output pelayanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, baik dari segi kualitas, ketepatan waktu, maupun kesesuaian fungsi layanan tersebut. Oleh karena itu, peran pegawai dalam memberikan penjelasan yang jelas serta respons cepat terhadap pengaduan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas hasil pelayanan secara menyeluruh, agar selaras dengan ekspektasi masyarakat dan prinsip pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

a. Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa secara umum sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan telah tersedia dengan cukup baik dan memadai. Fasilitas seperti ruang pelayanan, komputer, jaringan internet, serta kursi tunggu dinilai sudah mendukung pelayanan yang efektif dan efisien. Namun demikian, terdapat beberapa kendala seperti peralatan kantor yang rusak atau usang, barang-barang yang kurang tertata dengan rapi, dan area parkir yang sempit, sehingga mengganggu kenyamanan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Abdussamad (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, karena hal tersebut akan mempengaruhi kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Sarana fisik yang kurang terawat dan fasilitas yang tidak sesuai kebutuhan akan menghambat kelancaran proses pelayanan.

b. Pelayanan publik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan secara umum telah berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Pegawai terlihat melayani masyarakat dengan cukup ramah, terbuka terhadap keluhan, dan tidak membedakan latar belakang masyarakat. Sebagian masyarakat merasa puas karena dilayani dengan baik dan tidak merasa terbebani. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan proses pelayanan, kurangnya koordinasi antarpegawai, serta sikap kurang responsif dari sebagian petugas. Keluhan masyarakat juga belum sepenuhnya ditangani secara cepat dan maksimal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

Hal ini sesuai dengan teori Abdussamad (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, ramah, adil, serta merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Dengan demikian, meskipun pelayanan sudah berjalan cukup baik, masih diperlukan peningkatan dari segi profesionalisme, etika pelayanan, serta efektivitas penanganan keluhan, agar pelayanan publik yang diberikan benar-benar mencerminkan prinsip keterbukaan, kecepatan, dan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan pemberi pelayanan

a. Kompetensi pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Pandan tergolong cukup baik. Pegawai melayani sesuai dengan bidang tugas dan memahami prosedur dasar pelayanan. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diterima sudah baik, tanggap, dan membantu. Namun demikian, terdapat pula masyarakat yang mengeluhkan terjadinya kesalahan teknis, kurangnya ketelitian, serta respons pegawai yang belum maksimal saat terjadi kendala atau perbedaan pendapat. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan secara efektif.

Hal ini sejalan dengan teori kompetensi pelayanan publik menurut Abdussamad (2016), yang menyebutkan bahwa kompetensi aparatur merupakan kemampuan teknis, intelektual, dan emosional dalam menjalankan tugas pelayanan secara profesional. Untuk menciptakan pelayanan yang optimal, pegawai tidak hanya dituntut memahami prosedur, tetapi juga memiliki keterampilan komunikasi dan pemecahan masalah.

b. Petugas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Kantor Kecamatan Sungai Pandan, pelayanan publik dinilai telah menunjukkan keramahan, kesopanan, dan kepatuhan terhadap prosedur, meskipun masih terdapat kendala dalam hal kehandalan teknis, kesalahan proses, serta keterlambatan penyelesaian layanan. Beberapa masyarakat mengeluhkan kurangnya komunikasi yang efektif serta adanya selisih pendapat dalam proses pelayanan, yang berdampak pada kepuasan mereka terhadap kualitas layanan.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Abudssamad (2016), yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip kecepatan, ketepatan, keterbukaan, kenyamanan, dan kepastian hukum. Dalam konteks Kantor Kecamatan Sungai Pandan, prinsip kenyamanan dan keterbukaan telah relatif terpenuhi melalui sikap ramah pegawai. Namun, prinsip ketepatan dan kecepatan masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal akurasi pelayanan dan kecepatan respon terhadap kendala teknis serta pengaduan masyarakat.

7. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Faktor penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan meliputi kurangnya koordinasi, kesalahan teknis, keterbatasan lahan parkir, lamanya waktu pelayanan, serta perbedaan persepsi antara pegawai dan masyarakat. Selain itu, minimnya pelatihan menyebabkan pegawai kurang kompeten, yang berdampak pada ketidakefisienan dan menurunnya kepercayaan masyarakat. Sementara itu, faktor pendukung meliputi komitmen dan etika kerja pegawai yang baik, ketersediaan sarana prasarana memadai, serta kebijakan pelayanan gratis tanpa pungutan biaya. Faktor-faktor ini menciptakan pelayanan yang ramah, nyaman, dan transparan. Peningkatan kualitas layanan dapat dicapai melalui perbaikan koordinasi, pelatihan rutin, dan pengelolaan fasilitas yang lebih optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan cukup optimal hal tersebut ditunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah sesuai SOP, namun sebagian masyarakat belum memahami alurnya karena kurangnya informasi. Mekanisme pengaduan sudah tersedia, tetapi belum dimanfaatkan secara optimal. Waktu penyelesaian layanan belum merata, sehingga diperlukan peningkatan efisiensi. Seluruh layanan bersifat gratis dan tidak ditemukan pungutan. Produk pelayanan belum sepenuhnya memuaskan karena masih ditemukan ketidaksesuaian hasil. Sarana dan prasarana dinilai cukup memadai, namun ada kendala seperti alat rusak dan area parkir sempit. Dari sisi kompetensi, pegawai dinilai cukup memahami tugas, namun masih ditemukan kekurangan dalam respons dan ketelitian. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan telah berjalan cukup baik, masih diperlukan perbaikan dalam efektivitas, komunikasi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat agar kepuasan dan kepercayaan publik dapat ditingkatkan. Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan meliputi hambatan seperti koordinasi lemah, kesalahan teknis, parkir terbatas, pelayanan lambat, dan kurangnya pelatihan pegawai. Faktor pendukungnya adalah etika kerja, fasilitas memadai, dan layanan gratis. Peningkatan layanan perlu melalui pelatihan dan pengelolaan fasilitas.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka disarankan agar aparat Kecamatan Sungai Pandan lebih aktif mengikuti pelatihan guna meningkatkan kompetensi dan mendukung terciptanya pelayanan yang handal, berkualitas, serta terpercaya. Selain itu, profesionalitas dalam pelayanan perlu terus dijaga dan ditingkatkan, didukung dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang agar proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. and Amala, R. (2016) 'Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara', *Jurnal Manajemen*, 20(2), pp. 262–277.
- Agustino, L. (2016) *Dasar-dasar Kebijakan Publik. Edisi Revisi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Anggara, S. (2015) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anonim (2009) 'Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik'.
- Anonim (2013) 'Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik'.
- Affrian, R. and Jumaedi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Fatmawati, F., Harakan, A. and Hawing, H. (2021) 'Strategi Dinas Pemuda, Olahraga Dan Pariwisata Dalam Mengembangkan Objek Wisata Permandian Alam Lewaja Di Kabupaten Enrekang', *Kybernology: Journal of Government Studies*, 1(1), pp. 1–15.
- Hamdi, M. (2015) *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sahir, S.H. (2021) *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: KBM Indonesia.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waruwu, M. (2023) *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (AMethod)*.