

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG

Muhammad Sauki¹, Reno Affrian², Sugiannor³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: saukimuhammad35@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil observasi pada Kantor Kecamatan Banua Lawas diketahui permasalahan (1) kurangnya sarana dan prasarana (2) kurangnya tenaga kerja dan (3) kurangnya kecakapan pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penentuan informan secara Purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Banua Lawas cukup baik. (2) Faktor Pendorong, 1. Motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik, 2 Gaji dan Tunjangan. (3) Faktor Penghambat, 1. Sarana prasarana kurang memadai, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kecamatan

ABSTRACT

Public service is an activity or series of activities in order to meet service needs in accordance with laws and regulations. Based on observations at the Banua Lawas Sub-District Office, it is known that the problems are (1) lack of facilities and infrastructure, (2) lack of manpower, and (3) lack of employee skills. This study aims to determine the quality of public services and factors that affect the quality of public services at the Banua Lawas Subdistrict Office, Tabalong Regency. The research method used in this study is qualitative descriptive. Purposive sampling of informants. The analysis techniques used are data condensation, data presentation and conclusions. The results showed that (1) the quality of public services at the Banua Lawas Sub-District Office was quite good. (2) Driving Factors, 1. Employee motivation to provide good service, 2 Salary and Benefits. (3) Inhibiting Factors, 1. Inadequate infrastructure, lack of Human Resources (HR).

Keywords: Quality of Service, Public Service, Sub-District

PENDAHULUAN

Definisi Pelayanan publik menurut UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai petugas penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab dan berupaya atas pemberian pelayanan yang baik. Salah satu instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis diketahui adanya permasalahan yang muncul pada Kantor Kecamatan Banua Lawas diantaranya:

1. Keterbatasan sarana dan prasarana yang ada, yang dapat dilihat dari adanya beberapa pegawai yang menggunakan laptop pribadi dan ada komputer yang juga sudah rusak sehingga harus

menumpang mengetik di ruangan lain. Selain itu printer juga kadang bisa mengalami gangguan seperti tintanya yang macet sehingga harus print ke ruangan lain.

2. Kurangnya tenaga kerja pada beberapa bidang, yang dapat dilihat dari struktur organisasi banyak kekosongan pada jabatan. Contohnya pada bidang kesra yaitu kekosongan pegawai pada jabatan ‘Analisis Kesejahteraan Rakyat’, dan pada bidang pemerintahan yaitu kosong pada jabatan ‘Pengadministrasi Pemerintahan’.
3. Kurangnya kecakapan pegawai dalam menyelesaikan tugas sehingga pelayanan terganggu. Dapat dilihat dari kemampuan pegawai yang tergolong lambat dalam menyelesaikan pekerjaan apalagi berkaitan dengan ketik-mengetik disebabkan karena usia pegawai yang sudah tua dan pendidikan yang rendah.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong”

Mahmudi dalam Kamaruddin Sellang dkk (2019: 23) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Hardiyansyah (2018: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:108), mengemukakan lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. *Tangible*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
5. *Empathy*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menjelaskan suatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkapkan segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya. Jadi yang menjadi objek permasalahan dalam penelitian adalah berkenaan dengan “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong”

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data yaitu informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya dilapangan melalui wawancara. Data Sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Sumber data dipilih secara *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

1. *Reliability* (Kehandalan)

a. Standar pelayanan yang jelas dan tepat

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa terkait standar pelayanan pada kantor Kecamatan Banua Lawas kurang baik karena belum terbentuk nya SOP pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong terkait dengan pelayanan publik.

b. Kecermatan petugas dalam melayani

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecermatan petugas yang melayani masyarakat pada Kantor Kecamatan Banua Lawas cukup baik karena petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah teliti tetapi waktu pelayanan yang kadang terganggu karena masih ada pegawai yang datang terlambat.

2. *Tangible* (Berwujud)

a. Fasilitas fisik dalam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang ada pada Kantor Kecamatan Banua Lawas kurang baik karena keterbatasan bangunan sehingga pembagian ruangan jadi sempit.

b. Peralatan dan perlengkapan dalam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa peralatan dan perlengkapan dalam menunjang pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Banua Lawas cukup baik tetapi ada perangkat yang kadang-kadang eror seperti komputer yang tidak mau menyala dan printer yang bisa macet.

3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

a. Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa respon petugas terhadap keluhan masyarakat pada Kantor Kecamatan Banua Lawas sudah baik karena petugas berusaha membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat.

b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait kecepatan petugas dalam melayani masyarakat dapat disimpulkan bahwa cukup baik tetapi kadang-kadang bisa terjadi gangguan pada jaringan dan server untuk pelayanan kependudukan sehingga menghambat proses pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

a. Sikap petugas kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai dalam melayani masyarakat pada Kantor Kecamatan Banua Lawas sudah baik karena petugas sudah berusaha memberikan pelayanan dengan seramah mungkin dengan tutur kata yang sopan dan santun.

b. Rasa perhatian dan kepedulian petugas dalam melayani

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait rasa perhatian dan kepedulian petugas dalam melayani dapat disimpulkan bahwa sudah baik karena dapat dilihat ketika masyarakat baru datang akan ditanya mau berurusan apa dan akan diantarkan keruangan, dan ketika diruangan petugasnya akan mendengarkan dengan baik kebutuhan masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

a. Menciptakan komunikasi yang baik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa empati pegawai dalam menciptakan komunikasi yang baik kepada masyarakat pada Kantor Kecamatan Banua Lawas sudah baik karena ketika ada masyarakat yang datang petugasnya langsung menanyakan mau berurusan apa.

b. Sikap memahami kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait sikap petugas dalam memahami permasalahan masyarakat pada Kantor Kecamatan Banua Lawas sudah baik karena misal ketika ada masyarakat yang kehilangan KTP petugas akan mengarahkan masyarakat untuk meminta surat keterangan kehilangan di kantor polisi terlebih dahulu.

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong:

1. Faktor Penghambat

- a. Sarana dan prasarana yang kurang memadai
- b. Kurangnya tenaga kerja

2. Faktor pendorong

- a. Motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat
- b. Gaji dan Tunjangan

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong ini cukup baik, dilihat dari: pertama, pada sub variabel *reliability* (kehandalan) diketahui indikator standar pelayanan yang jelas dan tepat kurang baik, karena belum terbentuknya SOP. Pada indikator kecermatan petugas dalam melayani cukup baik, karena petugas yang memberikan pelayanan sudah teliti hanya saja terkendala waktu penyelesaian dikarenakan kedisiplinan dan kemampuan pegawai yang kurang. Kedua, pada sub variabel *tangible* (berwujud) diketahui indikator fasilitas fisik dalam pelayanan kurang baik, karena keterbatasan bangunan sehingga pembagian ruangan jadi sempit. Pada indikator peralatan dan perlengkapan dalam pelayanan cukup baik, tetapi ada perangkat yang kadang eror ketika digunakan karena perangkat yang sudah lama. Ketiga, sub variabel *responsiveness* (respon/ketanggapan) indikator semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas sudah baik, karena petugas berusaha membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat. Pada indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat cukup baik, tetapi kadang-kadang bisa terjadi gangguan pada jaringan dan server untuk pelayanan kependudukan sehingga menghambat proses pelayanan. Keempat, sub variabel *assurance* (jaminan) indikator sikap petugas kepada masyarakat sudah baik, karena petugas berusaha memberikan pelayanan dengan seramah mungkin. Pada indikator rasa perhatian dan kepedulian petugas dalam melayani sudah baik, karena petugasnya akan mendengarkan dengan baik kebutuhan masyarakat. Kelima, sub variabel *empathy* (empati) indikator menciptakan komunikasi yang baik sudah baik, karena ketika ada masyarakat yang datang petugasnya langsung menanyakan mau berurusan apa. Pada indikator sikap memahami kepada masyarakat sudah baik, karena petugasnya akan berusaha membantu masyarakat yang memerlukan bantuan.

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong terbagi menjadi dua, *pertama*, faktor penghambat: kurangnya sarana prasarana yang memadai dan kurangnya tenaga kerja. *Kedua*, faktor pendukung meliputi: motivasi

pegawai untuk memberikan pelayanan baik kepada masyarakat serta adanya gaji dan tunjangan yang didapat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. 2016. *Ilmu Administari Negara, Edisi Kedua*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hendri. 2022. *Kualitas Pelayanan Perekaman E-KTP Di Kecamatan Pematang Karau Kabupaten Barito Timur*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Kepmen. 2003. *Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kemenkop UKM. 2021. *Kepmen Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah*.
- Marande, Y. 2017. 'Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso', *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8, No. 1, pp. 33 – 39.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik, Edisi Pertama*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik, Edisi Kedua*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik, Edisi Kedelapan*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah RI. 2022. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- PerMen PU. 2021. *Peraturan Pemerintah No 16 tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, Presiden Republik Indonesia*.
- Raharjo, Muhammad Mu'iz dan Icuik. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohayatin, Titin. 2023. *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Saefullah. 1999. 'Konsep Dan Metode Pelayanan Umum yang Baik', *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Saleh, Akh. Muwafik. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik: Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Instistusi Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing.
- Sellang, Kamaruddin dkk. 2019. *Strategi Dalam Penignkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Setiawan, Irfan. 2022. 'Manajemen Pemerintahan Kecamatan Dalam Mendukung Penerapan Protokol Kesehatan Di Kecamatan Wirosari Kabupaten Grobogan', *Jurnal Media Birokrasi*, Vol. 4, No, pp. 48–66.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.

Tim Penyusun. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Umrati dan Hengki Wijaya. 2020. *Analisis Data Kualitatif: Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.