

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG

Akhmad Ridwan¹, Reno Affrian², Sri Agusmila Aneta Herlinda³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: ar3924766@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keterbatasan dan kualitas SDM, pegawai pelayanan tidak ada di tempat saat jam pelayanan dan setelah revitalisasi bangunan informasi prosedur pelayanan tidak ditampilkan secara transparan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu melalui pendekatan kualitatif. Teori yang diambil yaitu teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40). Data dikumpulkan melalui cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data dipilih secara *purposive sampling* melalui informan sebanyak 13 orang. Data yang sudah terkumpul, kemudian dianalisis melalui tahapan berupa kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, dan mengadakan *membercheck*. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kurang. Hal tersebut dilihat dari: Pertama, indikator sarana dan prasarana tergolong kurang, karena fasilitas yang disediakan kurang memadai. Kedua, indikator kenyamanan tempat pelayanan tergolong kurang, karena masih terdapat kekurangan sarana dan prasarana. Ketiga, indikator keahlian pegawai, tergolong kurang, karena masih terdapat ketidakkonsistenan pemahaman prosedur. Keempat, indikator kemampuan pegawai tergolong kurang, karena terdapat ketidakseimbangan kemampuan antarpegawai. Kelima, indikator ketanggapan pegawai tergolong kurang, karena belum konsistennya ketanggapan yang diberikan. Keenam, indikator kecepatan kerja tergolong kurang masih terjadi keterlambatan pada pelayanan. Ketujuh, indikator kedisiplinan pegawai tergolong kurang, karena ditemukan ketidaktepatan pegawai dalam memulai pelayanan. Kedelapan, indikator kehadiran pegawai tergolong kurang, karena kehadiran belum mampu menjamin kelancaran pelayanan. Kesembilan, indikator perhatian pegawai tergolong kurang, karena perhatian yang diberikan belum menunjukkan empati. Kesepuluh indikator keramahan pegawai tergolong kurang, karena interaksi masih terlalu formal. Faktor pendukung pengelolaan yaitu adanya SOP dan sistem absensi yang jelas. Adapun faktor penghambat yaitu tingginya beban kerja dan antrean pelayanan dan keterbatasan SDM dan ketidakhadiran pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan.

ABSTRACT

This study was motivated by limitations and the quality of human resources, with service staff not being present during service hours and, following the revitalization of the building, service procedures not being displayed transparently. The purpose of this study was to determine the quality of service and the factors that influence the quality of public service at the Kelua Subdistrict Office in Tabalong Regency. The approach used in this study is qualitative. The theory adopted is the Service Quality Theory from Parasuraman, Zeithaml, & Berry (in Lailul & Choiriyah 2020:38-40). Data was collected through observation, interviews, and documentation. The data sources were selected using purposive sampling through 13 informants. The collected data were then analyzed through stages of data condensation, data presentation, and conclusion drawing. Data credibility tests included extended observation, increased persistence, triangulation, negative case analysis, and member checking. The results of the study show that service quality is lacking. This can be seen from First, the facilities and infrastructure indicators are classified as poor, because the facilities provided are inadequate. Second, the service location comfort indicators are classified as poor, because there are still deficiencies in facilities and infrastructure. Third, the indicator of employee expertise is classified as poor, because there is still inconsistency in understanding procedures. Fourth, the indicator of employee capability is classified as poor, because there is an imbalance in capabilities among employees. Fifth, the indicator of employee responsiveness is classified as poor, because the responsiveness provided is not consistent. Sixth, the work speed indicator is classified as insufficient because there are still delays in service. Seventh, employee

discipline indicators are classified as poor, as employees were found to be inaccurate in starting services. Eighth, employee attendance indicators are classified as poor, as attendance has not been able to ensure smooth service delivery. Ninth, employee attention indicators are classified as poor, as the attention given has not shown empathy. Tenth, the employee friendliness indicator is classified as poor, because interactions are still too formal. Supporting factors for management include the existence of clear SOPs and attendance systems. Meanwhile, the inhibiting factors are the high workload and service queues, as well as limited human resources and employee absenteeism.

Keyword: *Quality of Public Services, Subdistrict Office.*

PENDAHULUAN

Di Indonesia, pelayanan publik dijalankan oleh berbagai institusi pemerintahan mulai dari tingkat pusat hingga daerah. Salah satu institusi yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat adalah kantor kecamatan. Kantor kecamatan merupakan unit pemerintahan tingkat kecamatan yang bertugas sebagai pelaksana pelayanan publik di wilayahnya, meliputi pengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan, pelayanan perizinan, dan berbagai dokumen lainnya yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berperan sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Melalui pelayanan publik, pemerintah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, serta transparan. Kualitas pelayanan publik menjadi poin penting dalam menilai keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada warga negara.

Pelayanan ((Jumroh, n.d.)) pada kantor kecamatan adalah segala bentuk layanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan kepada masyarakat untuk membantu urusan administrasi, pemerintahan, dan kemasyarakatan di wilayah kecamatan. Kantor kecamatan berperan sebagai penghubung antara pemerintah kabupaten atau kota dengan masyarakat setempat. Melalui pelayanan ini, masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan seperti surat keterangan, administrasi kependudukan, perizinan tertentu, serta menyampaikan pengaduan atau permasalahan yang terjadi di lingkungan mereka. Tujuan dari pelayanan kantor kecamatan adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan tertib, serta mendukung terciptanya kesejahteraan dan ketertiban di wilayah kecamatan.

Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong sebagai garda terdepan pelayanan publik sangat vital karena berhadapan langsung dengan masyarakat. Keberadaan kantor kecamatan sebagai representasi pemerintah di tingkat lokal menjadikan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi cerminan dari kinerja pemerintahan daerah. Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik juga semakin tinggi. Masyarakat menginginkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Dan Kantor Kecamatan Kelua merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayahnya. Sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Kabupaten Tabalong, kecamatan ini menjadi pusat pelayanan administratif yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Berbagai jenis pelayanan publik diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Kelua, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, pemerintahan desa, perizinan, sosial, hingga pelayanan umum lainnya

Selain aspek teknis, aspek komunikasi dan interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat juga sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Petugas pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional akan meningkatkan

kepercayaan masyarakat serta mendorong partisipasi aktif warga dalam berbagai program pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas kehidupan masyarakat secara menyeluruh.

Namun pada nyatanya di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan di beberapa kantor kecamatan masih belum maksimal. Masalah-masalah seperti lambatnya proses pelayanan, kurangnya jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas dengan masyarakat menjadi faktor utama yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, kurangnya transparansi dan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat juga berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Situasi ini sangat disayangkan mengingat pelayanan publik yang buruk dapat menimbulkan dampak yang negatif, seperti menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meningkatnya ketidakpuasan dan konflik sosial, serta melemahnya fungsi pemerintah dalam melayani masyarakat.

Kantor Kecamatan Kelua merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayahnya. Sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Kabupaten Tabalong, kecamatan ini menjadi pusat pelayanan administratif yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Berbagai jenis pelayanan publik diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Kelua, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, pemerintahan desa, perizinan, sosial, hingga pelayanan umum lainnya.

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu layanan utama yang diberikan, seperti pengesahan dokumen kependudukan (KTP, KK, dan Akta Kelahiran), penerbitan surat keterangan domisili, serta pelayanan surat pindah penduduk antar desa. Melalui pelayanan ini, masyarakat dapat mengurus kebutuhan administrasi tanpa harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten. Selain itu, kecamatan juga melaksanakan pelayanan administrasi pemerintahan desa, yang meliputi pembinaan aparatur desa, pengesahan APBDes dan Peraturan Desa, serta fasilitasi kegiatan musyawarah desa dan pembangunan di tingkat lokal.....

Fenomena masalah yang ditemukan peneliti ketika observasi awal yaitu, *pertama*, Keterbatasan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) menyebabkan proses pelayanan belum sepenuhnya optimal. *Kedua*, Ketidakhadiran pegawai pada saat jam pelayanan masih menjadi kendala dalam proses pelayanan administrasi. Beberapa pegawai sering berada di luar kantor karena urusan dinas atau kegiatan lain, sehingga tidak berada di tempat ketika masyarakat datang untuk mengurus dokumen. *Ketiga*, Setelah revitalisasi bangunan Kecamatan Kelua, informasi mengenai prosedur pelayanan belum ditampilkan secara transparan, seperti persyaratan pembuatan surat maupun dokumen lainnya.

Penelitian terdahulu Joko Susanto, Zepa Anggraini. 2019. Jurnal yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin”. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang berjumlah tujuh orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin tidak terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Berwujud, ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC, sehingga masyarakat belum merasa nyaman diruang tunggu. Kehandalan, kecepatan pegawai dalam

pengurusan administrasi sudah tergolong baik, terlihat dari kemampuan dan keahlian dalam menggunakan teknologi yang ada dikantor sebagai alat bantu dalam prose melayani masyarakat. Ketanggapan, dalam melayani masyarakat belum dapat sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat, karena petugas dalam melakukan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang tepat dan masih ada beberapa keluhan masyarakat yang belum dapat direspon dengan cepat. Jaminan, masih ditemukan pelayanan yang belum terjamin sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Empati, masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan. Selanjutnya ada penelitian Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud. 2018. Jurnal yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan naturalistik sebagai bagaian dari penelitian pemerintahan, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik didesa Potanga Kecamatan Boliyohuto. Sumber data penelitian memfungsikan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; *pertama*, Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut; adanya peningkatan azas layanan publik, adanya prinsip layanan publik; dan adanya peningkatan standar layanan publik. *Kedua*, Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. *Ketiga*, Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia. *Keempat*, Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode pendekatan kualitatif. Metode ((Kuantitatif, 2016; Sugiyono, 2013)) penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Menurut Sugiyono ((Sugiyono, 2013)) bahwa “Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) penelitian adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis dan bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna generalisasi”. Dengan mengulas, mengembangkan dan menguji adalah untuk menemukan suatu pengetahuan dengan cara ilmiah yang dapat dipakai metodologi penelitian Menurut Bhangu, dkk (2023) metode penelitian kualitatif mengacu pada teknik penyelidikan yang mengandalkan metode pengumpulan data, analisis, dan produksi bukti non-statistik dan non-numerik. Teknik penelitian kualitatif memberikan lensa untuk mempelajari fenomena yang tidak dapat diukur. Pengambilan sumber data dilakukan melalui Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data dipilih secara *purposive sampling* melalui informan sebanyak 12 orang. Data yang sudah terkumpul, kemudian dianalisis melalui tahapan berupa kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negative, dan mengadakan *membercheck*.

PEMBAHASAN**A. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong**

Kualitas pelayanan publik oleh kantor kecamatan sebagai instansi pemerintah merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh kantor kecamatan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan memberikan layanan yang memuaskan, transparan, dan akuntabel. Pada penelitian ini, akan dibahas secara jelas mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong dengan menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40) Lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini:

1. *Tangibles* (berwujud)

Tangibles merujuk pada segala aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat, seperti kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, kerapian penataan fasilitas, penampilan pegawai, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

a. Sarana dan Prasarana

Dari Sebagai bagian dari aspek fisik yang langsung dapat diamati dan dirasakan oleh masyarakat, keberadaan sarana dan prasarana yang memadai menunjukkan kesiapan instansi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam menunjang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong kurang. Meskipun kenyamanan tempat pelayanan telah mengalami peningkatan dari segi fisik bangunan dan fasilitas karena adanya gedung baru, peningkatan tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan optimalisasi fasilitas pendukung kenyamanan masyarakat, terutama pada kapasitas ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, serta sistem ventilasi dan sirkulasi udara. Kondisi ini menyebabkan kenyamanan masyarakat belum merata, khususnya pada saat jumlah pengunjung meningkat.

b. Kenyamanan tempat pelayanan

Dalam konteks pelayanan, kenyamanan tempat tidak hanya mencakup aspek visual atau estetika, tetapi juga berkaitan dengan suasana lingkungan yang aman, tertib, bersih, dan tertata dengan baik.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan dalam menunjang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong kurang. Secara administratif, sistem pembagian keahlian sudah berjalan dan pegawai memahami tanggung jawab masing-masing. Tapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam pemahaman prosedur, terutama terhadap aturan baru dan detail persyaratan administrasi. Hal ini menyebabkan terjadinya kesalahan penulisan data, tambahan persyaratan yang tidak disampaikan sejak awal, serta perlunya konsultasi internal sebelum memberikan jawaban kepada masyarakat.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) mengacu pada kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kehandalan tercermin dari sejauh mana petugas dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional, memberikan informasi yang benar, menyelesaikan proses

pelayanan tanpa kesalahan, serta memenuhi janji layanan sesuai waktu yang dijanjikan.

a. Keahlian pegawai

Keahlian ini mencakup pemahaman mendalam terhadap peraturan, prosedur administratif, serta kemampuan dalam menggunakan teknologi atau sistem informasi yang mendukung proses pelayanan.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa peran keahlian pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong tergolong kurang. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam pemahaman prosedur, terutama terhadap aturan baru dan detail persyaratan administrasi. Hal ini menyebabkan terjadinya kesalahan penulisan data, tambahan persyaratan yang tidak disampaikan sejak awal, serta perlunya konsultasi internal sebelum memberikan jawaban kepada masyarakat.

b. Kemampuan pegawai

Kemampuan ini meliputi kecekatan dalam bekerja, ketepatan dalam mengambil keputusan, serta kesiapan dalam menghadapi berbagai kondisi di lapangan. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik akan lebih dapat diandalkan dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa peran kemampuan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong tergolong kurang. Masih terdapat ketidakseimbangan kemampuan antar pegawai, terutama dalam penguasaan teknologi dan pemahaman regulasi terbaru. Hal ini menyebabkan terjadinya keterlambatan pelayanan, perlunya konsultasi internal sebelum memproses berkas, serta munculnya kesalahan administratif kecil yang berdampak pada waktu tunggu masyarakat.

3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan)

Responsiveness mencerminkan sejauh mana pegawai menunjukkan kemauan untuk melayani, memberikan perhatian kepada masyarakat, serta tidak bersikap acuh atau menunda-nunda pelayanan. Ketanggapan ini juga terlihat dari kecepatan dalam memberikan informasi, kejelasan dalam menjawab pertanyaan, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat selama proses pelayanan.

a. Ketanggapan pegawai

Ketanggapan pegawai terlihat dari kemampuan mereka dalam mendengarkan keluhan atau pertanyaan masyarakat secara aktif, memberikan jawaban yang jelas dan memadai, serta menunjukkan sikap yang bersahabat dan membantu. Pegawai yang tanggap mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan mengurangi rasa frustrasi masyarakat, sehingga memperkuat kepercayaan serta kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa peran ketanggapan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong tergolong kurang. Pelaksanaan di lapangan menunjukkan bahwa ketanggapan pelayanan masih belum optimal dan belum konsisten. Keterbatasan jumlah pegawai, tingginya beban kerja, serta rendahnya inisiatif dalam memberikan pelayanan aktif menyebabkan masyarakat sering merasa kurang diperhatikan dan harus berperan aktif untuk mendapatkan pelayanan. Masih diperlukan peningkatan jumlah dan pemerataan tugas pegawai, penguatan sikap proaktif, serta perbaikan sistem respon terhadap keluhan

dan komunikasi.

b. Kecepatan kerja

Responsiveness berkaitan dengan seberapa cepat pegawai dapat menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kecepatan ini mencerminkan efisiensi dan profesionalisme dalam melayani masyarakat tanpa mengorbankan kualitas dan ketelitian. Kecepatan kerja yang optimal membantu mengurangi waktu tunggu masyarakat, mempercepat pengurusan dokumen atau permohonan, serta meningkatkan produktivitas layanan secara keseluruhan.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa peran kecepatan kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance berhubungan dengan kompetensi, kedisiplinan, serta kredibilitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga masyarakat merasa yakin bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan standar yang berlaku dan bebas dari risiko kesalahan atau penyalahgunaan wewenang. Jaminan ini juga mencakup kemampuan pegawai dalam menjaga kerahasiaan data serta menjamin keamanan proses administrasi yang dijalankan.

a. Kedisiplinan pegawai

Kedisiplinan terlihat dari kepatuhan pegawai terhadap aturan dan jadwal kerja, keseriusan dalam melaksanakan prosedur pelayanan, serta konsistensi dalam memberikan layanan yang sesuai standar. Pegawai yang disiplin menciptakan rasa percaya di kalangan masyarakat karena menunjukkan integritas dan komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa peran kedisiplinan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong kurang. Adanya masalah seperti gangguan sistem, kebutuhan tanda tangan pimpinan, pemeriksaan berkas yang berulang, serta tingginya jumlah pemohon menjadi penyebab utama terjadinya keterlambatan pelayanan. Beberapa masyarakat bahkan harus kembali pada hari berikutnya untuk menyelesaikan dokumen. Masih diperlukan perbaikan sistem pendukung, kejelasan waktu penyelesaian, serta peningkatan efisiensi prosedur dalam pelayanan.

b. Kehadiran pegawai

Kehadiran pegawai mencerminkan kesiapan dan konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan secara terus-menerus dan dapat diandalkan. Kehadiran yang tepat waktu dan konsisten menunjukkan bahwa pegawai memiliki komitmen tinggi untuk melayani masyarakat sesuai jadwal operasional kantor kecamatan.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa peran kehadiran pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong kurang. Pada pelaksanaannya, kehadiran pegawai belum sepenuhnya menjamin kelancaran pelayanan setiap waktu. Ketidakhadiran pegawai karena izin, dinas luar, atau alasan lainnya menyebabkan antrean menumpuk, waktu tunggu masyarakat lebih lama, serta tertundanya penyelesaian dokumen yang memerlukan kewenangan tertentu.

5. *Empathy* (empati)

Empathy (empati) menggambarkan kemampuan pegawai dalam menunjukkan perhatian, pengertian, dan kepedulian terhadap kebutuhan serta perasaan masyarakat yang

dilayani. Empati tercermin dari sikap ramah, sabar, dan kesediaan pegawai untuk mendengarkan secara seksama keluhan, aspirasi, maupun pertanyaan masyarakat.

a. Perhatian pegawai

Perhatian pegawai menunjukkan sejauh mana pegawai mampu memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat yang dilayani. Perhatian pegawai terlihat dari kesediaan mereka untuk mendengarkan dengan seksama keluhan, pertanyaan, atau masalah yang dihadapi masyarakat, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi individu tersebut.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa peran perhatian pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong kurang. Pelayanan lebih bersifat menjalankan tugas daripada menunjukkan empati yang mendalam. Kurangnya inisiatif dalam memastikan pemahaman masyarakat, serta kurangnya pendekatan khusus kepada masyarakat lanjut usia atau yang mengalami kesulitan, masih sering terjadi.

b. Keramahan pegawai

Keramahan dalam interaksi pelayanan menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengurangi kecanggungan atau ketegangan yang mungkin muncul selama proses administrasi. Pegawai yang ramah tidak hanya menyampaikan informasi dengan jelas, tetapi juga mampu membangun komunikasi yang positif dan membina hubungan baik dengan masyarakat.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa peran keramahan pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong kurang. Dalam praktiknya keramahan sering kali dipengaruhi oleh kondisi beban kerja dan situasi pelayanan yang ramai. Fokus pada penyelesaian administrasi menyebabkan interaksi menjadi lebih formal, singkat, dan kurang hangat. Hal ini menimbulkan pelaksanaan pelayanan hanya dilakukan sebatas menjalankan tugas, bukan dengan pendekatan yang lebih humanis. Masih diperlukan peningkatan, terutama dalam menjaga konsistensi sikap ramah, kesabaran dalam komunikasi, serta menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan bersahabat.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong

Dalam suatu kebijakan yang dibentuk dan dijalankan pasti terdapat faktor yang mempengaruhi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, yaitu faktor pendorong dan faktor penghambat. Lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini:

1. Faktor Pendukung

a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Sistem Absensi yang Jelas

Suatu instansi memiliki pedoman kerja yang terstruktur serta sistem pengelolaan kehadiran pegawai yang tertib dan transparan, sehingga setiap proses pelayanan dilaksanakan sesuai aturan yang telah ditetapkan dan memiliki tahapan yang pasti. SOP membantu memastikan pelayanan berjalan konsisten, terarah, tidak berbelit-belit, serta dapat dipertanggungjawabkan, sementara sistem absensi yang jelas mendukung kedisiplinan pegawai sehingga pelayanan dapat diberikan tepat waktu tanpa hambatan akibat ketidakhadiran petugas.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa adanya standar operasional prosedur (SOP) dan sistem absensi yang jelas menjadi faktor pendukung Kualitas

Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Pelayanan berjalan lebih efektif karena didukung oleh SOP yang jelas dalam menunjang pelayanan yang terarah dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan saat ingin berurusan administrasi dan adanya penerapan sistem absensi elektronik juga mengharuskan pegawai disiplin dan tepat waktu saat jam kerja maupun etika dalam pelayanan.

2. Faktor Penghambat

a. Tingginya Beban Kerja dan Antrean Pelayanan

Jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi setiap hari sering kali tidak sebanding dengan kapasitas pelayanan yang tersedia, sehingga pegawai harus menangani banyak permohonan dalam waktu yang bersamaan. Antrean yang panjang juga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, seperti waktu tunggu yang lama dan kepadatan di ruang pelayanan. Selain itu, beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan administrasi serta menurunkan ketelitian dan keramahan dalam melayani.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa tingginya beban kerja dan antrean pelayanan menjadi faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Tingginya beban kerja pegawai saat banyaknya pemohon yang datang mengakibatkan kurang efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan ke masyarakat sehingga masyarakat mengeluhkan keterlambatan dalam melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Kelua.

b. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Ketidakhadiran Pegawai

Jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan beban kerja menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan waktu penyelesaian administrasi menjadi lebih panjang. Selain itu, kompetensi dan keterampilan pegawai yang terbatas juga memengaruhi ketepatan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan ketidakhadiran pegawai karena kesibukan diluar Kantor, semakin memperburuk kondisi tersebut karena tugas dan tanggung jawab harus dialihkan kepada pegawai lain yang sudah memiliki beban kerja tinggi.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan ketidakhadiran pegawai menjadi faktor penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Hambatan muncul ketika pegawai yang memiliki peran penting dalam suatu layanan tidak berada di tempat karena urusan lain di luar pelayanan langsung, sehingga pelayanan tertunda dan masyarakat harus menunggu lebih lama. Ketergantungan pada pegawai tertentu, terutama yang berwenang dalam proses administrasi seperti tanda tangan, memperburuk situasi karena tidak semua pegawai dapat menggantikan tugas tersebut. Selain itu, keterbatasan jumlah pegawai pada jam-jam ramai dan adanya tugas tambahan, baik administratif maupun kegiatan lapangan, menyebabkan berkurangnya waktu dan konsentrasi pegawai untuk memberikan pelayanan optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data, disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong tergolong kurang. Hal tersebut dilihat dari: *Pertama*, indikator sarana dan prasarana tergolong kurang, karena adanya fasilitas pelayanan yang kurang memadai untuk

disediakan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan. *Kedua*, indikator kenyamanan tempat pelayanan tergolong kurang, meskipun pemerintah telah melakukan perbaikan dari segi pembangunan. Akan tetapi, masih terdapat sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki lagi. *Ketiga*, indikator keahlian pegawai, tergolong kurang. Hal tersebut dapat dilihat dari pembagian kerja pegawai telah ditentukan berdasarkan bidangnya masing-masing. Akan tetapi masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam pemahaman prosedur, terutama terhadap aturan baru dan detail persyaratan administrasi. *Keempat*, indikator kemampuan pegawai tergolong kurang, karena masih terdapat ketidakseimbangan kemampuan antar pegawai, terutama dalam penguasaan teknologi dan pemahaman regulasi terbaru. *Kelima*, indikator ketanggapan pegawai tergolong kurang. Karena pelaksanaan di lapangan menunjukkan bahwa ketanggapan pelayanan masih belum optimal dan belum konsisten. *Keenam*, indikator kecepatan kerja tergolong kurang. Adanya masalah seperti gangguan sistem, kebutuhan tanda tangan pimpinan, pemeriksaan berkas yang berulang, serta tingginya jumlah pemohon menjadi penyebab utama terjadinya keterlambatan pelayanan. *Ketujuh*, indikator kedisiplinan pegawai tergolong kurang. Hal tersebut terlihat dari masih ditemukannya pegawai yang belum siap melayani tepat pada awal jam kerja, keterlambatan kecil yang berdampak pada pelayanan, serta ketidaktepatan waktu dalam pelaksanaan istirahat. *Kedelapan*, indikator kehadiran pegawai tergolong kurang. Karena pada pelaksanaannya, kehadiran pegawai belum sepenuhnya menjamin kelancaran pelayanan setiap waktu. *Kesembilan*, indikator perhatian pegawai tergolong kurang, karena pelayanan lebih bersifat menjalankan tugas daripada menunjukkan empati yang mendalam. *Kesepuluh* indikator keramahan pegawai tergolong kurang. Dalam praktiknya keramahan sering kali dipengaruhi oleh kondisi beban kerja dan situasi pelayanan yang ramai. Fokus pada penyelesaian administrasi menyebabkan interaksi menjadi lebih formal, singkat, dan kurang hangat. Faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu terdiri dari faktor pendukung yang berupa adanya standar operasional prosedur (SOP) dan *system* absensi yang jelas, serta faktor penghambat yang berupa tingginya beban kerja dan antrean pelayanan dan keterbatasan sumber daya manusia dan ketidakhadiran pegawai

DAFTAR PUSTAKA

Jumroh, M. S. (n.d.). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK*.

Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.