

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Mukaramah¹, Saidah Hasbiyah², Nida Urahmah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : mukarramahh860@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku. Namun, praktik pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketidakhadiran pegawai pada jam pelayanan, perbedaan informasi persyaratan, serta keterlambatan penyelesaian dokumen yang berdampak pada ketidakpuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif, memanfaatkan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan masih lemah, terutama pada kepastian waktu dan kedisiplinan pegawai. Dimensi ketanggapan tergolong cukup baik dalam merespons masyarakat, namun belum optimal dalam menangani kendala. Dimensi jaminan dan empati dinilai cukup memadai meskipun masih terdapat ketidakkonsistenan informasi dan pendampingan yang belum merata. Sementara itu, dimensi bukti fisik sudah baik dengan fasilitas dan penampilan pegawai yang mendukung. Faktor pendukung meliputi etika pegawai dan lingkungan kantor yang nyaman, sedangkan faktor penghambat utama adalah ketidakpastian waktu layanan, rendahnya disiplin pegawai, dan belum tersedianya SOP visual. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan pengawasan dan pembinaan pegawai secara berkala, penyediaan serta keterbukaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di area pelayanan, penyediaan media pengaduan masyarakat, serta penerapan inovasi seperti tanda tangan digital atau barcode untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu, diperlukan peningkatan kedisiplinan dan kesiapan aparatur serta penguatan koordinasi internal. Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan secara konstruktif juga menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kecamatan Sungai Pandan, PATEN.

ABSTRACT

Public service is the responsibility of the government in providing administrative services to the community in accordance with applicable regulations. However, service practices at the Sungai Pandan Subdistrict Office still face several challenges, such as employee absence during service hours, inconsistent information regarding requirements, and delays in document completion that lead to public dissatisfaction. This study aims to analyze the quality of public services and the factors influencing it. The research employed a qualitative method with a descriptive approach, utilizing primary and secondary data obtained through observation, interviews, and documentation, which were analyzed using descriptive qualitative techniques. The results indicate that the reliability dimension remains weak, particularly in terms of timeliness and employee discipline. The responsiveness dimension is considered fairly good in responding to community needs, although it is not yet optimal in handling service-related problems. The assurance and empathy dimensions are relatively adequate, despite some inconsistencies in information and uneven assistance. Meanwhile, the tangible dimension is categorized as good, supported by adequate facilities and professional employee appearance. Supporting factors include employee ethics and a comfortable office

environment, while the main inhibiting factors are service time uncertainty, low employee discipline, and the absence of visible Standard Operating Procedures (SOPs). Improvement efforts may be undertaken through strengthening supervision and regular employee development, ensuring the availability and transparency of SOPs in the service area, providing accessible complaint mechanisms, and implementing innovations such as digital signatures or barcode-based authorization to expedite service processes. In addition, enhancing employee discipline, responsiveness, and internal coordination, along with encouraging active community participation through constructive feedback, is essential to achieving transparent, responsive, and sustainable public services.

Keywords: *Public Service, Service Quality, Sungai Pandan District, PATEN.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan instansi pemerintahan atau lembaga kepada masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi. Pelayanan publik ini diberikan secara berkesinambungan setiap hari di jam dinas (Hardiansyah, 2018). Pelayanan publik diberikan oleh pegawai yang disertai tugas mengerjakan tugas pemerintahan. Pegawai ini bekerja mengikuti aturan yang diberikan pemerintah (Pasalong, 2017). Pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi (kebebasan) oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan pada suatu negara, serta dilengkapi alat-alat kelengkapan negara. Sehingga dapat diartikan bahwa unsur utama dari pemerintahan tersebut adalah legitimasi dalam bentuk kewenangan oleh masyarakat melalui proses pemilihan umum. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan. Fenomena tersebut juga tampak dalam penyelenggaraan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, khususnya dalam pelayanan administrasi. Beberapa permasalahan yang muncul menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berjalan optimal. Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan administrasi terpadu adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan Pelayanan PATEN di Kabupaten atau Kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis utama, yaitu: (1) Pelayanan Administrasi Kependudukan, yang meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), surat keterangan pindah, surat keterangan kematian, serta surat kependudukan lainnya; (2)

Pelayanan Perizinan, meliputi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atau Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), surat pengantar izin gangguan (HO), Surat Pengantar Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Pengantar Izin Tempat Usaha (SITU), dan Izin Usaha Mikro Kecil (UMK) atau Nomor Induk Berusaha (NIB); dan (3) Pelayanan Non-perizinan, meliputi dispensasi nikah, surat rekomendasi penyaluran dana APBDes, surat rekomendasi pencairan APBDes, surat keterangan, serta legalisir.

Berdasarkan hasil observasi sementara diketahui bahwa di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat beberapa permasalahan. Permasalahan pertama yaitu pegawai yang tidak berada di tempat saat jam pelayanan. Masyarakat yang datang pada waktu kerja terkadang harus menunggu cukup lama karena pegawai sedang keluar atau tidak berada di ruang pelayanan. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan dan menghambat proses administrasi. Permasalahan kedua yaitu masyarakat sering menghadapi perbedaan informasi antara petugas satu dengan yang lain mengenai persyaratan pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat domisili, surat usaha, maupun legalisasi dokumen. Ketidaksesuaian informasi ini menyebabkan masyarakat harus bolak-balik melengkapi berkas karena petugas belum sepenuhnya mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Permasalahan ketiga yaitu keterlambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pembuatan atau legitimasi dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), atau surat pindah domisili sering kali memakan waktu lebih lama dari yang dijanjikan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, terutama ketika dokumen tersebut dibutuhkan untuk kepentingan mendesak.

Sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam penyusunan penelitian ini, penulis menelaah beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan topik kualitas pelayanan, yaitu: Wardani (2023) Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kantor Camat Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara” (Prodi Administrasi Publik, STIA Amuntai). Metode yang diterapkan adalah penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Studi ini berangkat dari permasalahan empiris berupa keterbatasan jumlah petugas PATEN, minimnya ketersediaan sarana informasi, serta responsivitas petugas yang dinilai kurang terhadap pengguna layanan. Tujuan utama riset ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas PATEN serta mengidentifikasi faktor-faktor determinan yang mempengaruhinya di lokasi tersebut. Relevansi dengan penelitian yang sedang penulis lakukan terletak pada penggunaan metode kualitatif dan teknik analisis deskriptif. Namun, perbedaan mendasar terdapat pada lokasi penelitian, landasan teori yang digunakan, serta jumlah informan yang dilibatkan, di mana penelitian Wardani menggunakan informan yang lebih sedikit dibandingkan penelitian penulis (Wardani, 2023). Lisa Amelia Sari (2023) Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong” (Prodi Administrasi Publik, STIA Tabalong). Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelayanan aparatur desa dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan analisis data model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Muara Uya secara umum masuk dalam kategori baik. Hal ini didukung oleh aspek reliability (keandalan) dan assurance (jaminan) di mana petugas mampu memberikan informasi yang akurat, bersikap sopan, dan membangun rasa aman bagi masyarakat. Dari dimensi empathy, terbangun komunikasi dua arah yang harmonis antara aparat dan warga. Meskipun sarana prasarana dinilai cukup memadai, penelitian ini mencatat beberapa hambatan, yakni keterlambatan penyelesaian layanan dan penumpukan antrian pada jam sibuk akibat kurangnya jumlah pegawai. Oleh karena

itu, rekomendasi yang diberikan berfokus pada peningkatan ketepatan waktu dan optimalisasi fasilitas informasi (Sari, 2023) .

Secara etimologis dan terminologis, kualitas merupakan konsep dinamis yang merepresentasikan tingkat baik-buruknya suatu kadar atau kesesuaian terhadap standar, di mana Fandy Tjiptono (dalam Pasolong, 2017:152) menegaskan bahwa kualitas mencakup kesesuaian persyaratan, kecocokan penggunaan (*fitness for use*), serta upaya perbaikan berkelanjutan demi membangun kepercayaan konsumen (Pasolong, 2017). Konsep kualitas ini menjadi fundamental dalam pelayanan publik yang didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai rangkaian pemenuhan kebutuhan warga negara, serta dipertegas oleh KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 sebagai bentuk pelayanan prima yang harus efisien dan efektif guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Mengingat karakteristik jasa yang bersifat intangible dan kompleks, kualitas pelayanan publik dievaluasi melalui lima dimensi utama menurut Sadiartha dan Suartina (2020), yakni Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangibles (bukti fisik) (Sadiartha and Suartina, 2020). Sebagai upaya konkret reformasi birokrasi untuk memenuhi dimensi-dimensi tersebut, pemerintah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, yang bertujuan mendekatkan rentang kendali dan menyederhanakan pelayanan melalui sistem satu pintu (loket terpadu) dengan dukungan standar pelayanan serta bagan alir (*flow chart*) yang transparan bagi masyarakat.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Kesatuan, Sungai Pandan Hulu, Kode Pos 71419. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran secara menyeluruh, sistematis, dan mendalam mengenai realitas kualitas pelayanan publik di lokasi penelitian tanpa melakukan pengujian hipotesis statistik.

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi aktivitas pelayanan dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan, jurnal, dan dokumen instansi terkait. Sumber data atau informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan subjek berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap paling mengetahui masalah yang diteliti. Total informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, yang terdiri dari Camat Sungai Pandan, Kepala Bagian Kasi Pelayanan, dua orang Staf Pelayanan, serta enam orang perwakilan masyarakat pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu observasi (pengamatan langsung), wawancara mendalam, dan dokumentasi sesuai dengan pedoman (Sugiyono, 2020). Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif yang meliputi tahapan pengumpulan data, klasifikasi atau reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Untuk menjamin validitas data, dilakukan uji kredibilitas data melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan peneliti, penggunaan bahan referensi pendukung, serta membercheck (pengecekan kembali data kepada informan).

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. *Reability*

a. Kepastian waktu penyelesaian

Kepastian waktu merupakan jaminan atau estimasi yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan mengenai durasi penyelesaian tugas. Hal ini krusial agar masyarakat memiliki harapan yang realistis dan dapat mengatur prioritas mereka. Namun, berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sungai Pandan, aspek kepastian waktu penyelesaian pelayanan dinilai masih kurang baik.

Fakta di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara standar waktu yang dijanjikan dengan realisasi penyelesaian. Berdasarkan hasil observasi pada layanan pengurusan berkas surat dispensasi pelaksanaan nikah, petugas menginformasikan estimasi waktu penyelesaian 1–2 hari kerja. Namun, pada pelaksanaannya, dokumen baru selesai pada hari ke-3 hingga hari ke-4. Ketidaktepatan waktu ini memaksa masyarakat untuk bolak-balik mendatangi kantor kecamatan hanya untuk menanyakan perkembangan berkas, sementara pegawai sering kali hanya dapat memberikan perkiraan tanpa kepastian yang jelas.

Keterlambatan tersebut disebabkan oleh beberapa kendala teknis dan administratif. Pertama, proses penandatanganan dokumen masih sangat bergantung pada keberadaan Camat, sehingga jika pejabat yang berwenang sedang tidak berada di tempat, proses administrasi terhenti di tahap akhir. Kedua, terdapat kendala pada sistem pelayanan berupa keterlambatan sinkronisasi data. Seringkali terjadi ketidaksesuaian data kependudukan antara KTP dan KK pemohon, yang mengharuskan petugas melakukan verifikasi dan penyesuaian data manual sebelum dokumen dapat diinput dan dicetak.

Kondisi empiris ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan belum sepenuhnya memenuhi prinsip keandalan. Hal ini tidak sesuai dengan teori Sadiartha dan Suartina (2020:74) yang menegaskan bahwa keandalan (*reliability*) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja pelayanan seharusnya memenuhi harapan pelanggan yang mencakup ketepatan waktu, perlakuan yang sama tanpa kesalahan, serta akurasi tinggi. Ketidakpastian waktu akibat kendala sinkronisasi data dan ketersediaan pejabat penandatanganan mencerminkan bahwa dimensi keandalan belum berjalan optimal.

b. Ketersediaan pegawai di tempat selama jam pelayanan

Selain kepastian waktu, indikator vital lainnya dalam dimensi keandalan adalah ketersediaan pegawai di tempat selama jam pelayanan. Ketersediaan ini tidak hanya berkaitan dengan kehadiran fisik semata, tetapi juga kesiapan aparatur dalam merespon kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat sesuai standar operasional yang berlaku. Kedisiplinan pegawai untuk berada di tempat merupakan cerminan profesionalitas yang berdampak langsung pada kelancaran proses pelayanan.

Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Pandan masih tergolong kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara, seringkali ditemui kondisi di mana hanya terdapat satu petugas yang berjaga di meja pelayanan, sementara pegawai lainnya tidak berada di tempat karena alasan istirahat atau urusan di luar kantor. Keterbatasan jumlah personil yang standby ini secara otomatis

menghambat laju pelayanan dan memicu antrian, meskipun volume masyarakat yang datang tidak selalu padat.

Data observasi memperkuat temuan tersebut, khususnya pada jam pelayanan siang hari. Berdasarkan pengamatan pada rentang waktu operasional (08.00–12.00 dan 14.00–16.30), terlihat indisipliner pegawai terkait waktu istirahat. Pada sesi pelayanan siang, pegawai kerap baru kembali ke meja pelayanan sekitar pukul 14.30 WITA, padahal pelayanan seharusnya sudah kembali normal lebih awal. Keterlambatan ini menyebabkan kekosongan pelayanan (*service void*) yang merugikan masyarakat. Padahal, sekecil apapun intensitas kunjungan masyarakat pada jam tersebut, pegawai memiliki kewajiban untuk tetap berada di tempat demi menjamin kesiapan layanan.

Kondisi ketidakhadiran dan ketidaktepatan waktu pegawai ini jelas tidak sejalan dengan prinsip keandalan. Hal ini bertentangan dengan teori Sadiartha dan Suartina (2020:74) yang menekankan bahwa kinerja pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang meliputi ketepatan waktu dan pelayanan yang konsisten tanpa kesalahan. Absennya pegawai pada jam dinas menunjukkan lemahnya akurasi dan konsistensi instansi dalam memenuhi janji pelayanan kepada masyarakat, yang pada akhirnya menurunkan persepsi kualitas pelayanan itu sendiri.

2. *Responsiveness*

a. Kecepatan petugas dalam merespon permintaan layanan masyarakat

Dimensi ketanggapan berkaitan erat dengan kemauan dan kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat. Salah satu indikator kuncinya adalah kecepatan petugas dalam merespon permintaan layanan. Kecepatan ini mencakup kemampuan pegawai untuk memberikan tanggapan, bantuan, atau penyelesaian pelayanan dengan segera setelah masyarakat mengajukan permintaan. Respon yang cepat memastikan ketepatan waktu dalam pemberian informasi, penanganan keluhan, dan pemrosesan berkas tanpa penundaan yang tidak perlu, sehingga layanan dapat diterima secara efisien.

Berdasarkan temuan di lapangan, aspek kecepatan respon pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Pandan dinilai sudah cukup baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai telah berupaya memberikan tanggapan yang memadai terhadap setiap kebutuhan masyarakat yang datang, meskipun dalam pelaksanaannya terkadang masih terjadi keterlambatan pada waktu-waktu tertentu. Hal ini sejalan dengan hasil observasi yang memperlihatkan bahwa secara umum pegawai memiliki itikad baik untuk segera melayani keperluan masyarakat. Namun, upaya ini terkadang terkendala oleh ketidakberadaan pegawai di meja pelayanan atau pegawai yang meninggalkan ruangan saat jam kerja, yang sedikit menghambat kontinuitas respon cepat tersebut.

Secara keseluruhan, kinerja pelayanan pada dimensi ini dinilai positif dan sejalan dengan prinsip ketanggapan. Hal ini sesuai dengan teori Sadiartha dan Suartina (2020:69) yang mendefinisikan ketanggapan (*responsiveness*) sebagai suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas. Meskipun masih terdapat catatan mengenai keberadaan pegawai di tempat, upaya mendasar untuk merespon kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat telah terlihat dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

b. Kesigapan petugas membantu masyarakat saat terjadi kendala pelayanan

Selain kecepatan merespon, indikator penting lainnya adalah kesigapan petugas dalam membantu masyarakat saat terjadi kendala. Kesigapan ini mencerminkan kemampuan dan inisiatif pegawai untuk segera memberikan solusi ketika muncul hambatan dalam proses pelayanan, seperti kekurangan berkas, kendala sistem, atau ketidakpahaman prosedur. Petugas yang sigap seharusnya mampu meminimalisir dampak kendala tersebut agar pelayanan tetap berjalan lancar.

Namun, berbeda dengan aspek kecepatan respon yang dinilai cukup baik, aspek kesigapan petugas dalam menangani kendala justru tergolong kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara, tindak lanjut terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat belum dilakukan secara cepat. Hal ini terlihat jelas pada proses penyelesaian dokumen kependudukan yang kerap kali melebihi batas waktu yang ditetapkan, sehingga berdampak pada membengkaknya durasi pelayanan secara keseluruhan.

Temuan observasi di lapangan mempertegas rendahnya kesigapan ini. Peneliti menemukan fakta bahwa ketika masyarakat mengalami kendala administrasi, seperti kekurangan fotokopi KTP, petugas justru meminta masyarakat untuk melengkapinya di luar kantor kecamatan. Padahal, fasilitas mesin fotokopi tersedia di dalam kantor tersebut. Keputusan untuk tidak memfasilitasi kebutuhan mendesak ini menunjukkan bahwa petugas belum sigap memanfaatkan sumber daya yang ada untuk memberikan solusi cepat (*quick win*) bagi masyarakat.

Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak efisien dan memicu ketidakpuasan masyarakat. Temuan ini tidak sesuai dengan teori Sadiartha dan Suartina (2020:69) mengenai esensi responsiveness, yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan. Sikap petugas yang kurang proaktif dalam mengatasi hambatan teknis di lapangan menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan belum sepenuhnya terimplementasi dengan baik.

3. Assurance

a. Kemampuan pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya

Indikator utama dalam dimensi ini adalah kemampuan pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya. Kemampuan ini mensyaratkan pegawai untuk menyampaikan penjelasan yang akurat, konsisten, dan mudah dipahami agar masyarakat memperoleh kepastian hukum dan prosedur dalam mengurus pelayanan. Informasi yang simpang siur akan menurunkan kredibilitas instansi di mata publik.

Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan dinilai cukup baik. Data wawancara menunjukkan bahwa pegawai mampu menjelaskan persyaratan dan alur pelayanan secara bertahap sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi di mana interaksi antara pegawai dan masyarakat berjalan komunikatif, dengan penjelasan prosedur yang disampaikan secara lisan dengan cukup jelas.

Namun, terdapat catatan penting terkait konsistensi dan media informasi. Hasil observasi mengungkap adanya inkonsistensi informasi yang diberikan antarpegawai untuk jenis pelayanan tertentu, yang menyebabkan masyarakat harus mengonfirmasi ulang langkah-langkah yang harus dilakukan. Selain itu, ruang pelayanan belum dilengkapi dengan media informasi visual seperti poster, banner, atau papan Standar Operasional

Prosedur (SOP). Ketiadaan media pendukung ini mengakibatkan masyarakat sangat bergantung pada penjelasan lisan petugas, yang berpotensi menimbulkan distorsi informasi jika petugas yang bersangkutan tidak berada di tempat atau memiliki pemahaman yang berbeda.

Secara umum, temuan ini sejalan dengan teori Sadiartha dan Suartina (2020) yang menekankan bahwa pelayanan harus memberikan kepastian yang didukung oleh komunikasi yang jelas, kredibilitas, dan kompetensi. Meskipun kemampuan verbal pegawai sudah cukup baik, aspek jaminan akan lebih optimal jika didukung oleh keseragaman informasi antarpegawai dan ketersediaan maklumat pelayanan visual untuk menjamin tidak adanya kebingungan di masyarakat.

b. Koordinasi antar pegawai dalam pelayanan

Selain kemampuan komunikasi individu, indikator krusial lainnya adalah koordinasi antar pegawai. Koordinasi yang solid diperlukan untuk menyelaraskan informasi dan meminimalkan kesalahan prosedur, sehingga pelayanan dapat berjalan konsisten. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa koordinasi antarpegawai di Kantor Kecamatan Sungai Pandan masih tergolong kurang baik.

Ketidaksinkronan informasi menjadi masalah utama yang ditemukan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sering terjadi perbedaan penjelasan mengenai persyaratan dan prosedur pengurusan dokumen antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa belum ada keseragaman pemahaman terkait alur pelayanan di internal pegawai. Dampaknya, masyarakat menjadi bingung dan harus bolak-balik hanya untuk memastikan persyaratan yang benar.

Kelemahan koordinasi ini diperparah dengan tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) atau panduan visual yang terpampang di area loket. Ketiadaan panduan ini membuat masyarakat tidak memiliki rujukan mandiri dan sepenuhnya bergantung pada instruksi lisan pegawai yang sering kali tidak konsisten. Kondisi ini jelas tidak sesuai dengan teori Sadiartha dan Suartina (2020) yang menegaskan bahwa pelayanan publik yang efektif mutlak memerlukan kepastian prosedur, keseragaman informasi, dan transparansi agar layanan dapat diterima dengan jelas dan tidak membingungkan masyarakat.

4. *Empathy*

a. Kemampuan pegawai menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa sederhana yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Salah satu bentuk nyata dari empati ini adalah kemampuan pegawai dalam menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang sederhana. Pegawai diharapkan mampu menghindari penggunaan istilah teknis atau bahasa birokrasi yang rumit, serta menyesuaikan gaya komunikasi dengan latar belakang masyarakat agar informasi dapat diterima dengan baik tanpa menimbulkan kebingungan.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sungai Pandan, kemampuan pegawai dalam aspek ini dinilai cukup baik. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pegawai telah berupaya menyampaikan informasi secara lisan menggunakan bahasa yang tidak terlalu teknis dan mudah dimengerti oleh masyarakat awam. Peneliti juga mengamati adanya sikap sabar dari pegawai yang bersedia menjelaskan tahapan pelayanan secara bertahap, bahkan mengulang penjelasan tersebut ketika masyarakat belum

sepenuhnya paham. Pendekatan komunikatif ini menunjukkan sisi humanis pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, efektivitas komunikasi ini masih menghadapi tantangan terkait konsistensi dan ketersediaan alat bantu. Penjelasan prosedur belum sepenuhnya seragam antarpegawai, sehingga informasi yang diterima masyarakat berpotensi berbeda tergantung siapa yang melayani. Selain itu, ketiadaan SOP tertulis di area loket memaksa masyarakat untuk bergantung sepenuhnya pada memori penjelasan lisan pegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aspek personal (bahasa yang sederhana) sudah baik, dukungan aspek sistemik (panduan tertulis) masih perlu ditingkatkan agar pemahaman masyarakat menjadi lebih optimal.

Secara garis besar, temuan ini sesuai dengan teori Sadiartha dan Suartina (2020) yang menyatakan bahwa pegawai seharusnya menyampaikan prosedur pelayanan secara jelas dan mudah dipahami. Upaya pegawai dalam menyederhanakan bahasa birokrasi merupakan bentuk pemenuhan indikator empati yang positif, yang bertujuan untuk meminimalisir kesalahan prosedur akibat ketidakpahaman masyarakat.

b. Kepedulian pegawai terhadap kebutuhan dan kesulitan masyarakat

Kepedulian ini merupakan cerminan dari sikap tanggung jawab pegawai untuk mendengarkan keluhan, memberikan solusi, dan membantu masyarakat dengan sepenuh hati tanpa diskriminasi. Sikap ini menuntut inisiatif pegawai untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sehingga proses pelayanan berjalan lancar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepedulian pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Pandan tergolong cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sebagian besar pegawai menunjukkan sikap yang sopan dan terbuka dalam menyambut masyarakat. Pegawai terlihat bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan pertanyaan maupun keluhan, serta berupaya memberikan arahan mengenai prosedur administrasi kepada warga yang belum memahami alur pengurusan. Sikap responsif secara emosional ini merupakan modal penting dalam membangun hubungan baik antara penyedia dan pengguna layanan.

Namun, terdapat catatan mengenai konsistensi pelaksanaan pendampingan di lapangan. Meskipun secara umum pegawai peduli, observasi menunjukkan bahwa tingkat pendampingan yang diberikan belum merata kepada seluruh masyarakat. Tidak semua pengguna layanan mendapatkan penjelasan yang rinci hingga tuntas, yang mengakibatkan sebagian masyarakat masih harus memastikan kembali informasi yang diterima atau bahkan harus datang ulang ke kantor kecamatan untuk melengkapi berkasnya. Hal ini mengindikasikan bahwa intensitas kepedulian masih bergantung pada individu pegawai yang melayani saat itu.

Secara keseluruhan, temuan ini sejalan dengan teori Sadiartha dan Suartina (2020:71) yang menekankan pentingnya peran pegawai dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat agar prosedur pelayanan dapat dipahami dengan mudah. Meskipun masih terdapat ketimpangan dalam pemerataan pendampingan, sikap dasar pegawai yang mau mendengar dan membantu telah mencerminkan upaya pemenuhan aspek empati dalam pelayanan publik.

5. *Tangible*

a. Fasilitas fisik ruangan

Salah satu indikator utamanya adalah fasilitas fisik ruangan. Kualitas fasilitas ini memiliki dampak langsung pada kenyamanan dan produktivitas, baik bagi pegawai maupun masyarakat. Pencahayaan yang baik, sistem pendingin udara yang efisien, tata letak yang ergonomis, serta kebersihan ruangan merupakan elemen vital untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sungai Pandan, kondisi fasilitas fisik ruangan dinilai sudah cukup baik. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan konsistensi temuan bahwa ruang pelayanan, peralatan kerja, dan kursi tunggu bagi masyarakat telah tersedia dan tertata dengan rapi. Selain aspek kerapian, peneliti juga mengamati bahwa kebersihan ruangan dan sirkulasi udara terjaga dengan baik. Kondisi fisik yang kondusif ini memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran proses pelayanan dan kenyamanan masyarakat saat menunggu antrian.

Temuan ini sejalan dengan teori Sadiartha dan Suartina (2020:72) yang menjelaskan bahwa bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat dan digunakan untuk membantu proses pelayanan. Ketersediaan fasilitas yang memadai, rapi, dan bersih di Kantor Kecamatan Sungai Pandan menunjukkan bahwa instansi telah berupaya mewujudkan aspek tangible yang mendukung kepuasan masyarakat.

b. Penampilan Pegawai

Penampilan pegawai mencakup cara berpakaian, kebersihan, serta sikap tubuh yang ditampilkan saat berinteraksi. Penampilan yang rapi dan profesional bertujuan untuk memberikan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas instansi.

Berdasarkan hasil penelitian, penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Pandan dinilai sudah baik. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi menunjukkan hasil yang konsisten, di mana para pegawai terlihat selalu berpenampilan rapi, sopan, dan mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan kedinasan yang berlaku. Kepatuhan terhadap standar penampilan ini mencerminkan kedisiplinan dan kesiapan aparatur dalam melayani masyarakat.

Kondisi ini sesuai dengan teori Sadiartha dan Suartina (2020) yang menyatakan bahwa penampilan pegawai merupakan bagian integral dari kualitas pelayanan. Penampilan yang rapi, sopan, dan sesuai standar tidak hanya memenuhi aspek estetika, tetapi juga berfungsi sebagai alat komunikasi non-verbal yang menegaskan profesionalitas organisasi di mata publik.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan terbagi menjadi faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama adalah aspek penampilan dan etika pegawai yang dinilai rapi serta sopan, yang berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan publik. Hal ini didukung pula oleh lingkungan fisik kantor yang kondusif, meliputi tata ruang yang rapi, ketersediaan kursi tunggu, serta pencahayaan yang memadai, sehingga menciptakan kenyamanan selama proses administrasi.

Sebaliknya, terdapat faktor penghambat yang signifikan, yaitu ketidakpastian waktu penyelesaian layanan yang sering terkendala oleh proses penandatanganan pejabat dan masalah

sistem. Hambatan ini diperparah oleh rendahnya kedisiplinan pegawai saat jam pelayanan serta ketiadaan informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terpampang jelas. Absennya panduan visual ini mengakibatkan inefisiensi, karena masyarakat kesulitan memahami alur prosedur dan pegawai harus menghabiskan waktu untuk memberikan penjelasan berulang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan mengacu pada teori Sadiartha dan Suartina (2020), dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara secara umum berkategori cukup baik. Penilaian ini didukung oleh capaian positif pada beberapa indikator, antara lain: (1) penampilan pegawai yang rapi dan profesional; (2) fasilitas fisik ruang pelayanan yang tertata rapi dan nyaman; (3) kecepatan respon pegawai dalam menanggapi permintaan awal; (4) kemampuan komunikasi pegawai yang menggunakan bahasa sederhana dan mudah dipahami; serta (5) sikap peduli pegawai dalam mendengarkan keluhan masyarakat. Aspek-aspek ini menjadi kekuatan utama yang menciptakan kenyamanan dasar bagi pengguna layanan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan mendasar yang dinilai kurang baik dan perlu segera dibenahi. Kelemahan tersebut terletak pada: (1) kepastian waktu penyelesaian yang sering tidak menentu; (2) ketersediaan pegawai di meja pelayanan yang tidak konsisten (sering kosong); (3) kurangnya kesigapan petugas dalam memberikan solusi cepat saat terjadi kendala; serta (4) lemahnya koordinasi antarpegawai yang diperparah dengan tidak adanya SOP tertulis di loket pelayanan. Hal-hal tersebut mengakibatkan proses pelayanan menjadi tidak efisien dan membingungkan masyarakat.

Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi kerapian penampilan pegawai serta lingkungan fisik pelayanan yang nyaman dan bersih, yang berhasil membangun persepsi positif awal dari masyarakat. Sebaliknya, faktor penghambat yang dominan adalah ketidakpastian waktu penyelesaian akibat ketergantungan pada tanda tangan pejabat dan kendala sistem, rendahnya kedisiplinan pegawai untuk berada di tempat selama jam layanan, serta ketiadaan media informasi SOP yang transparan. Hambatan-hambatan ini menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan menghalangi terwujudnya pelayanan publik yang prima meskipun didukung oleh sarana fisik yang memadai.

Berdasarkan simpulan penelitian, penulis mengajukan beberapa rekomendasi konstruktif demi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pertama, bagi Camat Sungai Pandan, disarankan untuk mempertegas fungsi pengawasan dan pembinaan terhadap pegawai yang dinilai kurang disiplin atau memberikan informasi yang tidak konsisten, terutama terkait keberadaan petugas di meja pelayanan selama jam kerja, serta memastikan tersedianya dan terpajangnya Standar Operasional Prosedur (SOP) secara jelas di area pelayanan sebagai pedoman bagi masyarakat. Selain itu, perlu disediakan media pengaduan seperti kotak saran dan kritik yang dikelola secara rutin sebagai bahan evaluasi, serta mengadopsi penerapan tanda tangan digital (barcode) atau Tanda Tangan Elektronik (TTE) guna meningkatkan efisiensi dan kepastian waktu pelayanan. Kedua, bagi jajaran pegawai, khususnya petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), diharapkan dapat meningkatkan komitmen kehadiran di meja pelayanan sepanjang jam kerja, meningkatkan kesigapan dalam membantu masyarakat terutama terkait kelengkapan berkas persyaratan, serta memperkuat

koordinasi internal agar informasi yang disampaikan kepada publik tetap konsisten. Ketiga, bagi masyarakat pengguna layanan, diharapkan berpartisipasi aktif dengan memberikan saran dan kritik secara konstruktif serta mematuhi prosedur dan mempersiapkan kelengkapan berkas sebelum mengajukan pelayanan sehingga proses verifikasi dapat berjalan lebih cepat dan meminimalisir penundaan.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

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

Sadiartha, I.B.P. and Suartina, I.N. (2020) *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. Denpasar: Udayana University Press.

Sari, L.A. (2023) 'Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong'.

Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Wardani (2023) 'Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara'.