JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LIMPASU KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Haifa Astri Novita[1], Irza Setiawan[2], Nida Urahmah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: Astrinovitahaifa@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara. Fenomena masalah dalam penelitian ini adalah kurangnya ketepatan waktu pengerjaan surat-surat kependudukan dan kurangnya kedisiplinan jam kerja para pegawai pada bidang Pelayanan Publik sehingga menyebabkan kualitas jam kerja dari pukul 08:00–16:30 di Kantor Kecamatan Limpasu kurang efektif. Sarana dan Prasarana seperti komputer, printer yang masih kurang, Sop Pelayanan yang belum ada dan masih banyak sarana dan prasarana yang rusak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah baik hal tersebut dilihat dari beberapa indikator diantaranya a) kenyamanan tempat melakukan pelayanan belum baik. b) kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan belum baik dalam hal jam kerja. c) pengukuran tingkat kemampuan sudah baik. d) kecermatan petugas dalam melayani sudah baik e) melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat baik. f) menyampaikan informasi yang jelas belum baik. g) petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan belum baik. h) petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan baik. i) petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun sudah baik. j) mendahulukan kepentingan pelanggan belum baik. Disarankan Kepada Camat Limpasu hendaknya lebih memperhatikan lagi sarana dan prasarana seperti komputer, printer, ac, meja kerja, kursi kerja yang masih rusak dan Sop Pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kantor Camat

ABSTRACT

Public services are the fulfillment of people's desires and needs by state administration. The problem phenomenon in this research is the lack of timeliness in processing population documents and the lack of discipline in the working hours of employees in the Public Service sector, which causes the quality of working hours from 08:00 to 16:30 at the Limpasu District Office to be less effective. Facilities and infrastructure such as computers, printers are still lacking, service solutions are not yet available and there are still many damaged facilities and infrastructure. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results of this research state that the quality of public services at the Limpasu District Office, Hulu Sungai Tengah Regency is good, this can be seen from several indicators, including a) the comfort of the place where the service is provided is not good. b) the discipline of officers in providing services is not good in terms of working hours. c) measurement of ability level is good. d) the accuracy of the officers in serving is good. e) providing the service in a timely manner is good. f) conveying clear information is not good. g) the officer provides a guarantee that the service is not good on time. h) officers provide a guarantee of costs for good service. i) officers serve with a friendly attitude and good manners. j) putting customer interests first is not good. It is recommended that the Limpasu sub-district head should pay more attention to facilities and infrastructure such as computers, printers, air conditioning, work desks, work chairs that are still damaged and service soup.

Keywords: *Quality, Service, District Head Office*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini senada dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang kewenangan pemerintah daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah sebagai daerah otonom yang menerapkan desentralisasi diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memupuk demokrasi. Adanya otonomi daerah tersebut, daerah mempunyai kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik yang berkualitas itu disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau danterukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur,jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitastersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Pemerintah sebagai petugas penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab dan berupaya atas pemberian pelayanan yang baik. Sedangkan yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik yaitu perseorangan atau kelompok masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, serta mampu melaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

Salah satu instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan. Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu Kabupaten dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam suatu wilayah Kecamatan serta dapat meningkatkan pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan kualitas pelayanan publik pemerintah yang baik (good governance) dalam bentuk pelayanan jasa atau perijinan melalui transparasi dan standarisasi pelayanan.

Kecamatan Limpasu terletak di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Tengahdan berbatasan dengan Kabupaten Balangan. Jumlah penduduk di Kecamatan limpasu pada sensus penduduk tahun 2022 berjumlah 11.134 jiwa. Pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Limpasu meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP),Kartu Tanda Penduduk (KTP) sementara dan mencetak surat pindah keluar.

Kecamatan Limpasu pada dasarnya sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cukup memuaskan kepada masyarakat. Dibalik pelayanan yang berkualitas itu terdapat faktor-faktor yang menghambat atau kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh petugas petugas yang profesional, tanggug jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai denganbidang yang dibebankan pada dirinya. Petugas dituntut mampu menggunakan atau menguasai teknologi. Selain itu, petugas harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di Bidang Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Limpasu, penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Seperti :

1. Kurangnya ketepatan waktu pengerjaan surat-surat kependudukan dan kurangnya kedisiplinan jam kerja para pegawai di Bidang Pelayanan Publik sehingga menyebabkan kualitas jam kerja dari pukul 08:00 – 16:30 di Kantor Kecamatan Limpasukurang efektif.
2. Sarana dan Prasarana seperti komputer, printer yang masih kurang, SOP Pelayanan yang belum ada dan masih banyak Sarana dan Prasarana yang rusak di Kantor Kecamatan Limpasu.

METODE

Penelitian ini membahas Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Limpasu Kabupten Hulu Sungai Tengah. Tujuan penenitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Limpasu Kabupten Hulu Sungai Tengah.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bermaksud menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan fenomena yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada sutau organisasi. Menurut kamus besar Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu;a) perihal atau cara melayani; b) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); c) kemuduhan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pelayanan publik atau pelayanan umum, definisi dari pelayanan umum adalah : “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentukbarang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Sedangkan menurut Bab I pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009 Tentang pelayanan publik, yang

dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adanya pelayanan umum atau publik disebabkan oleh munculnya suatu kepentingan, kepentingan tersebut terdapat macam-macam bentuknya. Menurut Hardiansyah dalam Siti Sarah (2021: 23) jenis pelayanan umum atau publik yangdiberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu "pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa".

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhandan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan olehperusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller(2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yangmemiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan".

Penelitian ini menggunakan teori Menurut Teori Lupiyoadi (2014:217) dalam Januar Ida Wibowati 2022 terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Berwujud

   Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksestensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

   a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

      Suatu instansi perlu menunjukan eksestensinya kepada pihak eksternal. Apalagi dalam penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang meliputi gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai sarana dan prasarana Di Kantor Kecamatan Limpasu belum memadai karena sarana dan prasana yang rusak dan ada beberapa yang masih belum terealisasi.

      Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan Teori (Lupiyoadi 2014:217) yang menyatakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksestinsinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

   b. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

      Kedisiplinan petugas sangat penting baik dari segi jam kerja, penampilan dan cara berkomunikasi sesama pegawai atau masyarakat.

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai Kedisiplinan Petugas Pelayanan di Kantor Kecamatan Limpasu belum baik dalam hal jam kerja datang

terlambat dan pulang lebih awal seperti datang jam 09.00 dan pulang jam 14.30 padahal jam kerja yang terjadwal dari jam 08.00 sampai jam 16.30, dan ini menjawab fenomena nomor 1.

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan Teori (Lupiyoadi 2014:217) yang menyatakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkaneksestinsinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. Reliabilitas

Kemampuan untuk memberika pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

a. Pengukuran tingkat kemampuan

Tingkat kemampuan seorang petugas dalam bidang pelayanan sangat diperlukan untuk bisa melayani dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai pengukuran tingkat kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Limpasu sudah baik dalam pembuatan surat surat kependudukan atau membantu aparatur desa untuk mengurus berkas ke Dinas Dukcapil.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan Teori (Lupiyoadi 2014:217) yang menyatakan kemampuan perusahaan untuk memberika pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

b. Kecermatan petugas dalam melayani

Tingkat kecermatan seseorang sangat diperlukan maka dari itu tingkat kecermatan atau ketelitian petugas pelayanan itu sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai kecermatan petugas dalam melayani di Kantor Kecamatan Limpasu sudah baik dalam administrasi kependudukan surat menyurat atau penyampaian arahan kepada masyarakat.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan Teori (Lupiyoadi 2014:217) yang menyatakan Kemampuan perusahaan untuk memberika pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan

Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampain informasi yang

jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan presepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

a. Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai pelayanan dengan waktu yang tepat pada Kantor Kecamatan Limpasu sudah baik, akan tetapi jaringan internet atau ganguan aplikasi saat membuka aplikasi SIAKTerpadu saat mencek data kependudukan danbelum adanya ketepatan waktu untuk pengurusan surat-surat ke Dinas dukcapil.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori (Lupiyoadi 2014:217) yang menyatakan ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan,dengan penyampain informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan presepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

b. Menyampaikan informasi yang jelas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai pelayanan dengan petugas pelayanan dalam penyampaian informasi belum baik, baik karena petugas pelayanan hanya menyampaikan informasi persyaratan untuk mengurus surat kependudukan melalui grup whatsapp yang hanya ada bagian kasi kesra pemerintah desa dan tidak ada penyampaian langsung dari petugas pelayanan kecamatan kepada masyarakat.

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan Teori (Lupiyoadi 2014:217) yang menyatakan ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampain informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan presepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*countesy*).

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Limpasu belum baik karena tidak adanya jaminan ketepatan waktu pengurusan surat kependudukan dari desa yang dibawakan ke Dinas Dukcapil bisa 2 sampai 3 minggu baru selesai atau baru diambilkan petugas pelayanan.

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan Teori (Lupiyoadi 2014:217) yang menyatakan Jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*countesy*).

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai jaminan biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Limpasu tidak ada biaya apapun dalam pengurusan surat

kependudukan kecuali kita yang ingin memberi petugas tersebut sebagai tanda terimakasih.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan Teori (Lupiyoadi 2014:217) yang menyatakan jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (countesy).

5. Empati

Empati adalah memeberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

a. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenaisopan santun dan ramah dalam sikap petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Limpasu memang sudah bagus dalam melayani dan cara berkomunikasi yang sopan.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan Teori (Lupiyoadi 2014:217) yang menyatakan empati adalah memeberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

b. Mendahulukan kepentingan pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan mementingkan kepentingan pelanggan dalam melayani di Kantor Kecamatan Limpasu belum baik karena petugas pelayanan harus mengumpulkan surat-surat kependudukan dan seringnya keterlambatan petugas untuk menguruskan surat kependudukan dari masyarakat atau Aparat Desa ke Dinas Dukcapil

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan Teori (Lupiyoadi 2014:217) yang menyatakan empati adalah memeberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah yaitu :

1. Faktor Pendukung
   a. Kemampuan Petugas dalam melayani masyarakat dalam pengurusan surat-menyurat sudah bagus

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai pengukuran tingkat kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Limpasu sudah baik dalam pembuatan surat surat kependudukan atau membantu aparatur desa untuk mengurus berkas ke Dinas Dukcapil.

2. Faktor Penghambat
   a. Kurangnya Sarana dan Prasarana

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai sarana dan prasarana pada Kantor Kecamatan Limpasu masih kurang baik karena sarana dan prasana yang rusak dan ada beberapa yang masih belum terealisasi.
   b. Kurangnya kedisiplinan petugas pelayanan pada jam kerja

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Limpasu kurang baik dalam hal jam kerja datang terlambat dan pulang lebih awal seperti datang pukul 08.30 dan pulang pukul 14.30 padahal jam kerja yang terjadwal dari pukul 08.00 sampai pukul 16.30.

SIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan kegiatan penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah Baik: Pertama, sub variabel Berwujud diketahui indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan belum baik karena Sarana dan Prasarana yang masih kurang dan ruangan yang masih sempit serta masih ada sarana dan prasarana yang rusak, indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan belum baik dalam hal jam kerja yang sering terlambat datang dan pulang lebih awal. Kedua, sub variabel Reliabiliti diketahui indikator pengukuran tingkat kemampuan petugas pelayanan di kantor kecamatan limpasu sudah baik, indikator kecermatanpetugas pelayanan pada kantor kecamatan limpasu sudah baik. Ketiga, sub variabel ketanggapan diketahui indikator melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat baik, indikator petugas pelayanan menyampaikan informasi yang jelas belum baik karena tidak adanya papan informasi dan petugas pelayanan tidak menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Keempat, sub variabel Jaminan diketahui indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan belum baik karena sering terlambat untuk menguruskan surat-surat ke Dinas Dukcapil, indikator petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan sudah baik karena tidak ada pungutan biaya apapun karena pelayanan pada kantor kecamatan limpasu tidak pernah ada biaya. Kelima, sub variabel Empati diketahui indikator petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun sudah baik karena petugas yang ramah dengan masyarakat ataupun sesamapegawai yang lainnya indikator mendahulukan kepentingan pelanggan belum baik karena petugas yang masih sering terlalu lama menguruskan surat-surat kependudukan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah terbagi menjadi dua, pertama, faktor pendukung : Kemampuan Petugas dalam melayani masyarakat dalam pengurusan surat-menyurat sudah bagus karena petugas yang baik dalam pengurusan surat kependudukan dan membantu Aparat Desa untuk mengantarkan atau mengambilkan berkas kependudukan warga ke Dinas DukcapilKedua, faktor penghambat meliputi : masih kurangnya kedisiplinan jam kerja seringnya terlambat datang dan pulang lebih awal, dan sarana prasarana yang masih kurang dan adanya sarana prasarana yang masih rusak dan belum terealisasi di Kantor Kecamatan Limpasu.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim (2003) 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik', MENPAN, p. 1. Available at: https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf.

Anonim (2014) 'Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 Tentang standar pelayanan publik', Keputusan Menteri PAN.

Aria Mulyapradana, S.Psi., M. (2018) 'Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT . BAM', Institusi Politeknik Ganseha Medan, 1, pp. 14–24. Available at: https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51.

Arianto, N. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor', Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), pp. 83–101. Available at: https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856.

Saputro (2015) Pengertian Pelayanan Publik. Jakarta: Alfabeta.

STIA AMUNTAI (2023) 'Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi Administrasi Publik', Pedoman Penyusunan Skripsi.

Sugiyono (2014) Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.