

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN BARABAI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Hikmatun Nisa<sup>1</sup>, Ni Made Musiyani Anjasmari<sup>2</sup>, M. Arsyad<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
e-mail: [hikmatunn6@gmail.com](mailto:hikmatunn6@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan sebagai penyedia layanan kepada masyarakat yang diemban oleh pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintah yang baik. Penelitian bertujuan mengetahui Kualitas beserta faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian menerapkan metode deskriptif. Teknik penentuan informan dalam teknik *Purposive Sampling* yang berjumlah 10 orang. Penelitian mengungkapkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Cukup Baik. Hal ini dilihat dari variabel Berwujud: indikator kedisiplinan pegawai cukup baik, Kenyamanan Tempat cukup baik. Variabel Keandalan: indikator kemampuan pegawai dalam melayani cukup baik, Kemampuan pegawai dalam menjelaskan cukup baik. Variabel Tanggapan: indikator merespon setiap masyarakat cukup baik, Pelayanan dengan cepat cukup baik. Variabel Jaminan: indikator ketepatan waktu pelayanan kurang baik, Kejelasan biaya sudah baik. Variabel Empati: indikator mendahulukan kepentingan masyarakat sudah baik, Keramahan pegawai sudah baik. Faktor penghambat proses pelayanan pada kantor Kecamatan Barabai adalah Ketepatan waktu pelayanan masih kurang baik karena masih sering terlambat apabila ada terjadi ada kendala seperti komputer yang rusak maupun berkas yang dibawa masyarakat kurang lengkap. Peningkatan kualitas pelayanan public pada kantor kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka disarankan kepada bapak camat agar menambah anggaran untuk sarana dan prasarana, memberikan pelatihan kepada pegawai dan untuk masyarakat bisa menyiapkan berkasnya lebih lengkap.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*Public services are providers of services to the community that are carried out by the government in realizing prosperity, as a benchmark for implementing good government governance. The research aims to determine the quality and factors that influence public services at the Barabai District Office, Hulu Sungai Tengah Regency. The research applies descriptive methods. The technique for determining informants is the Purposive Sampling technique, totaling 10 people. Research reveals that the quality of public services at the Barabai District Office is quite good. This can be seen from the Tangible variables: indicators of employee discipline are quite good, Comfort of the Place is quite good. Reliability Variable: indicator of employee ability to serve quite well, employee ability to explain quite well. Response Variables: indicators that each community responds quite well, service quickly is quite good. Guarantee Variable: indicator of timeliness of service is not good, clarity of costs is good. Empathy variable: indicators of prioritizing community interests are good, employee friendliness is good. The inhibiting factor in the service process at the Barabai District office is that the timeliness of service is still not good because it is often late if there are problems such as damaged computers or incomplete files brought by the public. To improve the quality of public services at the Barabai sub-district office, Hulu Sungai Tengah Regency, it is recommended to the sub-district head to increase the budget for facilities and infrastructure, provide training to employees and for the community to prepare more complete files.*

**Keywords :** *Quality of public services*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik diartikan sebagai satu dari tugas penting yang tidak semestinya diabaikan oleh pemerintah daerah. Apabila komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hamper dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan yang berkepanjangan. Oleh sebab itu, penting adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan yang diemban pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintah yang baik (*good government*). Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintah dan akuntabel dalam rangka perbaikan kinerja manajemen pemerintahan atau kualitas pelayanan publik adalah dengan memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, masih terjadi kesiapan sumber daya manusia yang minim bagi pegawai pemerintahan daerah selaku penyedia layanan yang bertanggung jawab, profesional, berdisiplin, berdayaguna, serta pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, sesuai dengan tingkatan, baik pemerintah pusat maupun daerah.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seringkali terlihat rumit, misalnya tata cara pelayanan, ketidaktepatan waktu, sarana dan prasarana yang kurang memadai. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor camat. Tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehingga masyarakat seringkali tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Ketidaktepatan waktu dalam pengerjaan suatu berkas merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan.

Diketahui bahwa pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Barabai seperti pelayanan kependudukan yaitu penyusunan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelayanan penyusunan Kartu Keluarga (KK), pelayanan surat pindah atau datang, Legalisasi Permohonan, Dispensasi Nikah, SKCK (Pengantar), Surat Keterangan Ahli Waris.

Penelitian terdahulu oleh Sahruji (2019), judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah”, STIA Amuntai. Penelitian bertujuan mengetahui macam faktor menghambat dan apa saja upaya untuk mengatasi hambatan pelayanan kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan Labuan amas utara. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Hasil penelitian memaparkan kehandalan pegawai kantor kecamatan Labuan Amas Utara dari seluruh pegawai dinilai sudah memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tiap bagian masing-masing untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat. Dari bukti fisik ketersediaan SDM dan sumber daya keuangan, komputer, sarana dan prasarana sudah baik. Ketanggapan pegawai menyelesaikan pekerjaan sebagai tanggung jawabnya. Jaminan sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai baik oleh atasan. Empati pegawai di kecamatan Labuan Amas Utara menyuguhkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dengan menyamaratakan antara masyarakat yang satu dengan yang lain. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat kurang dapat dilaksanakan dengan baik dan berkualitas, tingkat pemahaman pegawai terhadap tupoksi sesuai dengan peraturan yang berlaku menjadi faktor penghambat.

Penelitian yang kedua oleh Afreni Hidayani (2019), judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuranji Kota Padang”, Universitas Andalas. Kepuasan masyarakat dapat menunjukkan tingkat kualitas pelayanan, dalam kualitas pelayanan publik untuk di kota padang

sendiri kecamatan Kuranji yang pertama melaksanakan program PATEN ini dan di terapkan pada tahun 2014. Penelitian ini menggunakan metode mix motode kualitatif dan kuantitatif dengan tipe normative. Teknik pengumpulan data berupa kuisisioner, wawancara, disertai dokumentasi dengan pemanfaatan purposive sampling. Analisis data menerapkan metode deskriptif, pemerolehan data di lapangan secara sistematis, sehingga dapat terilustrasikan kualitas pelayanan publik di kecamatan Kuranji Kota Padang.

Kualitas pelayanan diartikan Sampara dalam Hardiyansyah (2018:49) sebagai pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kepada pelanggan sebagai pedoman dalam penyampaian layanan, standar pelayanan dengan penentuan ukuran pembakuan yang baik.

Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:40) mengungkapkan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang keterkaitan dengan produk, jasa, individu, tahapan, disertai lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai pengukuran baik buruknya kegiatan yang dapat diungkapkan tersendiri dengan sifat *intangibile*: memenuhi kebutuhan dan tidak mesti terpaut pada penjualan produk atau jasa lainnya (Stanton dalam Saleh, 2021).

Dapat disimpulkan berdasar definisi sebelumnya bahwa kualitas pelayanan berarti unsur yang saling keterkaitan dengan mutu yang dapat berpengaruh pada kinerja sebagai pemenuhan harapan pelanggan.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan Sugiyono dalam Harbani Pasolong (2017) dan Sugiyono (2022), penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengungkapkan makna dari fenomena yang diteliti melalui data yang dikumpulkan secara triangulasi, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi berpartisipasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan yang dipilih secara purposive sampling, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang sudah tersedia. Desain operasional penelitian menggunakan teori Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018) dengan lima dimensi kualitas pelayanan: berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Reduksi data melibatkan pemilihan dan penyederhanaan informasi dari catatan lapangan, sedangkan penyajian data mengorganisasikan informasi secara logis untuk mempermudah pemahaman. Verifikasi dilakukan dengan memastikan kebenaran data melalui uji kredibilitas seperti perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan membercheck. Teknik-teknik ini bertujuan untuk memastikan validitas dan keandalan data yang diperoleh selama penelitian..

## **PEMBAHASAN**

Kantor Kecamatan Barabai, yang terletak di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, merupakan salah satu dari sebelas kecamatan di daerah tersebut. Kecamatan Barabai memiliki luas wilayah sebesar 40,71 km<sup>2</sup> dan dibagi menjadi dua belas desa: Awang Besar, Ayuung, Babai, Bakapas, Banua Binjai, Banua Budi, Banua Jingah, Benawa Tengah, Gambah, Kayu Bawang, Mandingin, dan Pajukungan (BPS Hulu Sungai Tengah). Sebagai bagian integral dari pemerintahan daerah, Kantor Kecamatan Barabai memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-

Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, kantor ini diharapkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan murah, sejalan dengan tujuan otonomi daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Visi Kantor Kecamatan Barabai adalah mewujudkan pelayanan prima yang bersih dan akuntabel guna mencapai masyarakat yang sejahtera. Untuk mencapai visi ini, misi kantor meliputi pencapaian sistem pemerintahan yang bersih dan akuntabel sesuai standar yang telah ditetapkan, serta pemanfaatan sarana dan prasarana yang ada untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perencanaan pembangunan yang terarah. Struktur organisasi kantor ini terdiri dari beberapa perangkat, termasuk camat, sekretaris, serta berbagai seksi yang masing-masing memiliki tugas pokok dan fungsi tertentu.

Camat bertugas membantu bupati dalam pelaksanaan koordinasi pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan, serta bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Camat juga menyelenggarakan fungsi-fungsi penting seperti koordinasi urusan pemerintah umum, pemberdayaan masyarakat, dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Sekretaris, yang berada di bawah camat, berperan dalam perencanaan dan pelaksanaan administrasi pemerintahan, termasuk penyusunan program kerja dan pengelolaan administrasi. Seksi-seksi yang ada di kantor ini memiliki tugas pokok masing-masing. Misalnya, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum bertanggung jawab atas penyusunan dan pelaksanaan kebijakan terkait ketentraman dan ketertiban di tingkat kecamatan, sedangkan Seksi Pemerintahan menangani urusan pemerintahan dan pelayanan umum. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, serta Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, memiliki fungsi penting dalam perencanaan, keuangan, serta administrasi umum dan kepegawaian. Selain itu, seksi-seksi lainnya seperti Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Seksi Bendahara juga berkontribusi dalam penyelenggaraan kesejahteraan masyarakat dan pengelolaan keuangan, masing-masing dengan tugas-tugas yang spesifik. Secara keseluruhan, Kantor Kecamatan Barabai berfungsi sebagai unit pelaksana pemerintahan yang penting dalam menyediakan layanan publik yang efisien dan efektif, serta memastikan bahwa berbagai aspek pemerintahan dan kesejahteraan masyarakat dapat terkelola dengan baik.

Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, memainkan peran penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang efektif. Sarana dan prasarana yang tersedia termasuk 13 meja kerja, 5 meja komputer, 13 kursi kerja, 2 set kursi sofa, 15 lemari, 5 komputer, 8 printer, 5 unit AC, 1 papan informasi, 1 sistem suara, 1 televisi, 1 dispenser, 2 kipas angin, dan 2 WC, semuanya dalam kondisi baik. Kantor ini memberikan berbagai pelayanan, baik perizinan maupun non-perizinan. Pelayanan perizinan mencakup penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), sedangkan pelayanan non-perizinan meliputi berbagai bidang seperti keamanan dan ketertiban, umum, sosial kemasyarakatan, perizinan tertentu, dan pemerintahan. Dalam bidang keamanan dan ketertiban, kantor memberikan rekomendasi untuk SKCK, izin keramaian, dan surat keterangan domisili. Bidang umum meliputi legalisasi dokumen kependudukan dan rekomendasi administrasi, sementara bidang sosial kemasyarakatan menangani surat keterangan miskin, dispensasi nikah, dan permohonan perceraian. Untuk perizinan tertentu, kantor mengesahkan permohonan SPPL, izin gangguan, eksplorasi air tanah, dan izin pemakaian air tanah. Di bidang pemerintahan, layanan mencakup rekomendasi keterangan waris, beda nama, dan penguasaan tanah. Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai serta beragam layanan ini mendukung efisiensi dan efektivitas Kantor Kecamatan Barabai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, terdapat beberapa faktor penghambat yang signifikan. Salah satu masalah utama adalah kurangnya kesadaran masyarakat terhadap administrasi yang diperlukan. Wawancara dengan pejabat

dan staf kantor kecamatan menunjukkan bahwa meskipun kesadaran masyarakat umumnya dinilai baik, masalah sering timbul ketika masyarakat tidak melengkapi berkas administrasi dengan benar, menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Seringkali, berkas administrasi yang tidak lengkap memperlambat pelayanan, hal ini diperburuk oleh ketidakpahaman masyarakat tentang kelengkapan dokumen yang diperlukan dan ketidak sabaran sebagian masyarakat dalam menunggu. Observasi mendukung temuan ini, mengindikasikan bahwa meskipun ada sebagian masyarakat yang sabar, banyak yang belum memenuhi persyaratan administrasi dengan lengkap. Kesadaran masyarakat dalam melengkapi dokumen administrasi menjadi faktor penghambat utama dalam kualitas pelayanan di kantor kecamatan ini.

Selain itu, keterbatasan anggaran untuk sarana dan prasarana juga merupakan faktor penghambat signifikan. Keterbatasan anggaran membatasi kemampuan untuk membeli fasilitas dan peralatan yang diperlukan. Rencana untuk memindahkan tempat pelayanan terhambat karena fasilitas baru belum dapat dilengkapi secara optimal. Kenyamanan tempat pelayanan bagi masyarakat belum sepenuhnya memadai, dengan ruang yang sempit dan kondisi bangunan yang kurang memadai mempengaruhi kenyamanan pelayanan. Observasi menunjukkan bahwa anggaran yang belum sepenuhnya dialokasikan untuk sarana dan prasarana berdampak pada kualitas dan kenyamanan pelayanan. Kendala anggaran menghambat peningkatan sarana dan prasarana, yang pada gilirannya mempengaruhi efektivitas pelayanan publik.

Di sisi lain, motivasi dari pemimpin di Kantor Kecamatan Barabai berfungsi sebagai faktor pendukung yang signifikan. Pemimpin berperan penting dalam memberikan dorongan dan semangat kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan. Pemantauan langsung dan arahan dari pemimpin membantu memperbaiki kinerja pegawai, sementara upaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan kenyamanan pegawai merupakan bagian dari motivasi yang diberikan. Motivasi pemimpin dalam meningkatkan semangat kerja pegawai, termasuk melalui apel rutin dan dorongan positif, menunjukkan dampak positif pada semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan. Motivasi dari pemimpin menjadi faktor pendukung penting dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan ini.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) di Kantor Kecamatan Barabai memainkan peran yang signifikan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Pegawai yang memiliki keahlian dan pengalaman yang memadai mampu melaksanakan tugas dengan lebih efektif dan efisien. Pelatihan yang rutin dan berkelanjutan untuk pegawai membantu meningkatkan keterampilan mereka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Hal ini mencakup kemampuan dalam mengelola administrasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Observasi menunjukkan bahwa SDM yang berkualitas tinggi berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan.

Penerapan sistem informasi dan teknologi di Kantor Kecamatan Barabai merupakan faktor pendukung yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem informasi yang efektif mempercepat proses administrasi dan memastikan akurasi data. Teknologi yang digunakan memfasilitasi pegawai dalam mengakses informasi dengan cepat, yang pada gilirannya memperbaiki kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Berdasarkan observasi, penggunaan teknologi yang baik secara signifikan mempengaruhi efisiensi dan kualitas pelayanan, memungkinkan pegawai untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat kepada masyarakat.

Infrastruktur fisik di Kantor Kecamatan Barabai juga berperan penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik. Meskipun ada upaya untuk memperbaiki fasilitas, masih terdapat kekurangan dalam kenyamanan dan kelengkapan sarana yang ada. Perbaikan yang terus-menerus

diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan fungsionalitas fasilitas bagi masyarakat serta pegawai. Observasi menunjukkan bahwa peningkatan infrastruktur fisik dapat berkontribusi pada kualitas pelayanan yang lebih baik dan memberikan kenyamanan lebih bagi masyarakat yang menerima layanan.

Komunikasi internal yang efektif di Kantor Kecamatan Barabai merupakan faktor pendukung yang krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komunikasi yang baik antara pimpinan dan staf memastikan bahwa setiap pegawai memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan jelas. Hal ini mempengaruhi koordinasi, pemecahan masalah, dan keseluruhan kinerja pegawai. Observasi mengonfirmasi bahwa komunikasi internal yang terbuka dan transparan mendukung kelancaran proses pelayanan dan berkontribusi pada kepuasan pegawai serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berbagai kegiatan yang dilakukan untuk mengatur, membina, membimbing, menyediakan fasilitas, dan menawarkan jasa kepada masyarakat. Tujuan utama dari undang-undang ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Undang-undang ini mengatur bahwa pelayanan publik harus dilakukan dengan cara yang efektif, efisien, dan transparan, sehingga dapat memenuhi hak-hak masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2019), pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, meskipun hasil dari pelayanan tersebut tidak selalu terikat pada suatu produk tertentu. Dalam pandangan ini, pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang memuaskan dan bermanfaat, tanpa harus mengacu pada hasil berupa produk yang konkrit. Sementara itu, Lewis dan Gilman, sebagaimana dikutip dalam Hayat (2019), mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan dengan tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan serta peraturan yang ada. Hal ini menekankan pentingnya kepercayaan publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan publik harus dilakukan dengan mengutamakan integritas, akuntabilitas, dan transparansi, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan menjamin bahwa setiap tindakan yang diambil sesuai dengan peraturan yang berlaku. Secara keseluruhan, ketiga definisi ini menggarisbawahi pentingnya prinsip-prinsip efektivitas, kepuasan masyarakat, dan kepatuhan terhadap peraturan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada hasil yang tampak, tetapi juga pada proses yang memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan cara yang memuaskan dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Penyelenggaraan pelayanan diartikan sebagai petugas pelayanan publik baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Di sisi lain, individu maupun kelompok masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik disebut penerima layanan publik. Dapat dilihat dari penelitian ini menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan pendapat Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) yakni Berwujud (*tangible*), kehandalan (*reability*), Ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Berdasarkan dari hasil penelitan dan pembahasan maka dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah Cukup Baik dilihat sebagai berikut:

Pertama, Berwujud (*Tangible*) indikator Kedisiplinan pegawai dalam melayani adalah cukup baik, walaupun terlihat di absensi semua pegawai hadir tetapi ada beberapa pegawai yang kurang disiplin di tempat kerja saat jam kerja. Indikator Kenyamanan tempat pelayanan adalah cukup baik,

karena bisa dilihat ruangan yang cukup sempit, tidak adanya pendingin ruangan serta kursi tunggu yang kurang memadai. Dalam hal indikator kedisiplinan pegawai, hasil menunjukkan bahwa meskipun secara umum kehadiran pegawai tercatat baik dalam absensi, ada beberapa pegawai yang menunjukkan kurangnya disiplin selama jam kerja. Kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat adalah faktor penting dalam penilaian kualitas pelayanan, dan walaupun kehadiran pegawai dapat dilihat secara langsung, terdapat aspek lain yang perlu diperhatikan untuk memastikan kinerja pegawai secara menyeluruh.

Kedua, Keandalan (*reability*) indikator Kemampuan pegawai dalam melayani adalah cukup baik, karena sudah terbiasa dengan pekerjaannya walaupun ada pegawai yang melakukan kesalahan dan tidak profesional terutama pegawai baru. Indikator Kemampuan pegawai dalam menjelaskan kepada masyarakat adalah cukup baik, karena sebagian pegawainya sudah terlatih atau sudah terbiasa dengan pekerjaannya tetapi ada beberapa pegawai yang belum bias menjelaskan secara jelas sehingga membuat masyarakat bingung dalam mengurus berkas. Untuk indikator kemampuan pegawai dalam melayani, penilaian menunjukkan bahwa umumnya pegawai sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas mereka karena telah terbiasa dengan pekerjaan mereka. Meskipun demikian, terdapat beberapa masalah, seperti adanya pegawai yang masih melakukan kesalahan dan kurang profesional, terutama di antara pegawai baru. Keandalan pegawai dalam melayani sangat penting untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan masyarakat dapat berlangsung tanpa hambatan dan dengan hasil yang konsisten.

Ketiga, Tanggapan (*Responsiveness*) indikator Merespon setiap masyarakat adalah cukup baik, karena pegawainya cukup tanggap dan merespon dengan baik apabila ada permasalahan dalam proses pelayanan yang masyarakat perlukan. Indikator pelayanan dengan cepat adalah cukup baik, karena jika tidak ada kendala teknis proses pelayanan akan cepat, dilihat dari pegawainya yang cukup tanggap dalam merespon kecuali terjadi kendala teknis seperti komputer yang rusak maupun berkas yang kurang lengkap. Untuk indikator merespons setiap masyarakat, penilaian menunjukkan bahwa pegawai cukup baik dalam tanggapannya terhadap permasalahan yang timbul selama proses pelayanan. Pegawai umumnya responsif dan cepat dalam menanggapi kebutuhan serta masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan efisien.

Keempat, Jaminan (*Assurance*) indikator Ketepatan waktu pelayanan adalah kurang baik, karena kendalanya bisa dari teknis maupun SDM-nya maka proses pelayanan akan terhambat dan tidak terselesaikan sesuai prosedur, contohnya komputer yang rusak, pegawai yang sering tidak ada di tempat maupun berkas yang kurang lengkap. Indikator kejelasan biaya pelayanan adalah sudah baik, karena semua kegiatan pelayanan gratis kecuali pungutan atau biaya diatur dalam perda atau perpub dan sesuai dengan prosedur.

Kelima, Empati (*Empathy*) indikator mendahulukan kepentingan masyarakat adalah sudah baik, karena cepat tanggap melayani masyarakat serta mendahulukan kepentingan masyarakat di banding kepentingan pribadi. Indikator keramahan pegawai adalah sudah baik, karena melayani semaksimal mungkin dengan ramah dan sopan.

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah ada dua faktor yang pertama: faktor pendukung adalah indikator kejelasan biaya pelayanan sudah baik karena penerapan biaya sesuai dengan prosedur, indikator mendahulukan kepentingan masyarakat sudah baik karena tanggap melayani dan mendahulukan kepentingan masyarakat di banding kepentingan pribadi, indikator keramahan pegawai sudah baik karena pegawai melayani semaksimal mungkin dengan ramah dan sopan. Kedua: faktor penghambat

adalah indikator ketepatan waktu pelayanan masih kurang baik karena masih sering terlambat apabila terjadi kendala seperti komputer rusak maupun berkas yang kurang lengkap.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah menghadapi beberapa tantangan utama. Salah satu faktor penghambat utama adalah kurangnya kesadaran masyarakat terhadap administrasi yang diperlukan. Meskipun ada tingkat kesadaran yang baik di kalangan masyarakat, masalah sering muncul akibat ketidaklengkapan dokumen yang diserahkan dan ketidak sabaran dalam menunggu. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan, yang berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Keterbatasan anggaran untuk sarana dan prasarana juga merupakan faktor penghambat signifikan. Keterbatasan ini membatasi kemampuan kantor kecamatan untuk menyediakan fasilitas dan peralatan yang memadai, serta mempengaruhi rencana untuk memindahkan tempat pelayanan dan meningkatkan kenyamanan fasilitas. Ruang yang sempit dan kondisi bangunan yang kurang memadai menambah ketidaknyamanan bagi masyarakat dan staf, memperburuk kualitas pelayanan. Namun, motivasi dari pemimpin berfungsi sebagai faktor pendukung yang penting. Pemimpin berperan aktif dalam memberikan dorongan dan semangat kepada pegawai, memperbaiki kinerja pelayanan melalui pemantauan langsung dan arahan. Upaya untuk memberikan pelayanan terbaik dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai menunjukkan dampak positif pada semangat kerja dan kualitas pelayanan. Motivasi pemimpin, termasuk melalui apel rutin dan dorongan positif, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di kantor kecamatan ini.

## **SIMPULAN**

Hasil dari penelitian mengungkapkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah cukup baik. Dilihat dari beberapa indikator yakni: Pertama Berwujud (*Tangible*) indikator kedisiplinan pegawai dalam melayani adalah cukup baik, karena pegawai datang tepat waktu. Indikator kenyamanan tempat pelayanan adalah cukup baik karena ruangan yang sempit, tidak adanya pendingin ruangan serta kursi tunggu yang kurang memadai. Kedua Keandalan (*Reliability*) indikator kemampuan pegawai dalam melayani cukup baik, karena pegawai sudah terbiasa dengan pekerjaannya. Indikator kemampuan pegawai dalam menjelaskan adalah cukup baik, karena sebagian pegawai sudah terlatih. Ketiga Tanggapan (*Responsiveness*) indikator merespon setiap masyarakat adalah cukup baik, karena pegawainya cukup tanggap dan merespon dengan baik apabila ada permasalahan dalam proses pelayanan. Indikator pelayanan dengan cepat adalah cukup baik, karena jika tidak ada kendala teknis pelayanan akan cepat. Keempat Jaminan (*Assurance*) indikator ketepatan waktu pelayanan adalah kurang baik, karena seringkali terlambat proses pelayanan. Indikator kejelasan biaya adalah sudah baik, karena penerapan biaya sesuai dengan prosedur yang ada. Kelima Empati (*Emphaty*) indikator mendahulukan kepentingan masyarakat sudah baik, karena tanggap melayani dan mendahulukan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan pribadi. Indikator keramahan pegawai adalah sudah baik, karena pegawai melayani semaksimal mungkin dengan ramah dan sopan.

Peningkatan kualitas pelayan publik pada kantor kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka disarankan kepada Bapak Camat Barabai agar menambah anggaran untuk sarana dan prasarana dan memberikan pelatihan kepada pegawai, dan untuk masyarakat bisa menyiapkan berkasnya terlebih dahulu dan bisa mencari informasi terlebih dahulu sebelum memberikan kepada petugas pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong’.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) ‘KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administtraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) ‘KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) ‘PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) ‘ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19’, *Al’iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) ‘PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) ‘ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI’, *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) ‘PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.



- Anonim, 29. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Daga, Rosnaini. 2017. Citra, *Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, cetakan pertama. Makassar;Global Research and Consulting Institute
- Emzir, 2016.*Metodologi Penelitian Kualitatif;Analisis Data*.Jakarta,PT. RajaGrafindo Persada
- Hardiyansyah,2018.*Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Penerbit Gava Media
- Hayat.2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi pertama. Depok;Rajawali Pers
- Hidayani, Afreni. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kuranji Kota Padang*. Universitas Andalas.
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik*;Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara. Edisi Pertama. Yogyakarta;Calpulis
- Kusumastuti, adhi. Dkk. 2019.*Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang, Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung, CV. Indra prahasta
- Mukarom, Zaenal dan Laksana Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*.Bandung; CV Pustaka
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*, Bandung; Alfabeta
- Rahmadana, M. F, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih.2016. *Manajemen Pelayanan*. Edisi ke Empat Belas. Pustaka Belajar Yogyakarta
- Sahruraji, 2019. *Kualitas pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Skripsi. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Saleh, Muwafik.2021.*Komunikasi Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintahan*. Malang;Instrans Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk.2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan kesepuluh. Jakarta ;PT Bumi Aksara
- Sugiyono. Maret 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung; Alfabeta
- Tim Penyusun. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulis Skripsi Sarjana Strata 1 (S1)*. Edisi Revisi. Amuntai; STIA Amuntai.