

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN

Muhammad Subhan¹, Reno Affrian², Mahdalina³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : msubhan048@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Wawancara, observasi dan dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan cukup baik terlihat dari indikator. Pertama, indikator keakuratan data yang diberikan sudah tepat. Kedua, indikator keahlian pegawai belum optimal karena belum melayani dengan baik. Ketiga, indikator pengetahuan sudah optimal. Keempat, indikator sopan santun sudah optimal karena pegawainya melayani masyarakat dengan sopan. Kelima, indikator kemampuan dalam mengarsipkan dokumen sudah optimal. Keenam, indikator kepedulian sudah memberikan pelayanan dengan baik. Ketujuh, indikator perhatian pegawainya sudah memberikan pelayanan dengan baik. Kedelapan, kecepatan belum optimal karena tidak adanya pegawai di tempat. Kesembilan, indikator ketanggapan belum optimal karena masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan. Kesepuluh, indikator kesediaan pegawai belum optimal karena pegawai tidak berada di tempat pelayanan. Kesebelas, indikator sarana prasarana belum optimal karena komputer dan printer yang rusak. Keduabelas, indikator pegawai sudah optimal karena terdapat evaluasi kepada pegawainya pada saat rapat. Faktor pendukung antara lain: etika pegawai dalam memberikan pelayanan dan kebenaran data yang diberikan pegawai. Faktor penghambat antara lain: pegawai yang kurang profesional dan kurangnya pembaharuan sarana prasarana.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kecamatan

ABSTRACT

The aim of this research is to find out the quality of public services at the South Amuntai District Office. This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. Interviews, observation and documentation were used as data collection techniques. The results of the research show that the quality of public services at the South Amuntai District Office is quite good as seen from the indicators. First, the indicators for the accuracy of the data provided are correct. Second, employee skill indicators are not optimal because they have not served them well. Third, the knowledge indicator is optimal. Fourth, the indicator of politeness is optimal because the employees serve the public politely. Fifth, the indicator of ability to archive documents is optimal. Sixth, the indicator of concern is providing good service. Seventh, indicators of employee attention are providing good service. Eighth, speed is not optimal because there are no employees on site. Ninth, responsiveness indicators are not optimal because they are still less responsive in providing services. Tenth, indicators of employee willingness are not optimal because employees are not at the service location. Eleventh, infrastructure indicators are not optimal due to damaged computers and printers. Twelfth, employee indicators are optimal because there is an evaluation of employees during meetings. Supporting factors include: employee ethics in providing services and the correctness of the data provided by employees. Inhibiting factors include: unprofessional employees and lack of renewal of infrastructure.

Keywords: Quality, Service, District

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian

kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelayanan publik yaitu 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 atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh Pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kantor Kecamatan Amuntai Selatan adalah salah satu kantor penyedia pelayanan publik untuk masyarakat, yang mana harus mengutamakan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan, akta kelahiran, pengambilan SK BPD, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat dan program keluarga harapan.

Berdasarkan observasi awal peneliti terdapat beberapa fenomena masalah dalam pengelolaan kearsipan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, antara lain:

1. Seringnya terjadi keterlambatan dalam pelayanan dokumen administrasi, seperti surat keterangan dan izin usaha yang standarnya satu hari pembuatan. Hal ini membuat masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan kantor camat dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Dalam hal pembuatan surat izin yang mana waktu pembuatan seharusnya satu hari, menjadi dua sampai tiga hari.
2. Pelayanan yang kurang optimal dari pegawai, yang mana pada pegawai bagian administrasi kurangnya kecepatan dalam merespon keluhan dan permintaan masyarakat. Terkadang, staf kantor camat tidak sigap dalam menanggapi pertanyaan atau masalah yang dialami oleh masyarakat dan juga ada pegawai yang tidak ada ditempat dikarenakan ada kesibukan.
3. Minim fasilitas, seperti sarana prasarana yang digunakan pegawai masih minim karena kurangnya komputer dan printer di kantor kecamatan Amuntai Selatan sehingga membuat pelayanan administrasi dari pegawai kepada masyarakat menjadi terhambat.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan”.

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan?

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Amuntai Selatan.
2. Untuk Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan

Menurut Moenir dalam (Muhammad Sawir, 2020:90-91) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut

1. *Tangible* (Berwujud): Mengacu pada elemen fisik yang dapat dilihat dan disentuh, seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan fasilitas material. Contohnya adalah kebersihan ruang tunggu, penampilan petugas, serta kejelasan tanda dan petunjuk.

2. *Reliable* (Handal): Mengacu pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Hal ini mencakup keandalan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan tanpa kesalahan atau kelalaian.
3. *Responsiveness* (Tanggap): Mengacu pada keinginan dan kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Ini termasuk kesigapan dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan): Mengacu pada pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan. Aspek ini mencakup kompetensi, sopan santun, serta kemampuan dalam memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan.
5. *Empathy* (Empati): Mengacu pada perhatian individual kepada pelanggan, yang mencakup pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Ini berarti memberikan perhatian khusus dan pelayanan yang personal sehingga pelanggan merasa dihargai dan dipahami.

METODE

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan pada kantor camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun lokasi penelitian ini berada di Jalan Gaya Baru No.12 Desa Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Propinsi Kalimantan Selatan kode Pos 71452. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif Menurut Bogdan dan Guba dalam Uhar Saharsaputra, (2014:181) 'Penelitian kualitatif atau naturalistic inquiry adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Tipe penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif, Menurut Ibrahim (2018:59) "Metode deskriptif adalah cara kerja penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan, melukiskan, atau memaparkan keadaan suatu objek (realitas atau fenomena) secara apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat penelitian itu dilakukan

Sumber data pada penelitian ini sesuai dengan teknik pemakaian sumber data utama sebagai informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi situasi atau permasalahan yang diteliti. Informan sebanyak 11 orang dengan teknik penarikan sumber data yaitu purposive sampling. Teknik purposive sampling yaitu cara atau teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Pada dasarnya, observasi bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas, individu serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu. Menurut Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati (2014:231) "Observasi atau pengamatan dilakukan untuk melihat gejala, dan perilaku serta model pembelajaran yang selama ini digunakan oleh guru dalam masalah atau fokus yang diteliti."

Sahya Anggara (2015:113) "Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden, dan jawaban responden dicatat atau direkam. Wawancara dapat dilakukan, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data."

Teknik dokumentasi yaitu cara yang dapat dilakukan penulis untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, sehingga penulis memperoleh data yang relevan. Menurut Sedarmayanti dalam (Sahya Anggara, 2015:121) 'Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya berupa pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data, bukti, informasi kealamiah yang sukar diperoleh, sukar ditemukan dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.'

Teknik analisis data dengan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Uji kreabilitas data dengan Perpanjangan Pengamatan, Meningkatkan Ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan *member check*.. Dengan demikian yang menjadi pokok permasalahan penelitian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Selatan.

PEMBAHASAN

1. *Reliability*

1) Akurat

Akurat adalah data mengacu pada seberapa benar atau tepat informasi yang disajikan oleh data tersebut. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa data yang diberikan oleh Kantor Kecamatan sudah baik karena sudah sesuai terkait dengan pelayanan data dari desa ke kecamatan dan data dikecamatan sudah disesuaikan dengan data di kecamatan disetiap tahunnya. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa data yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah baik karena data yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sudah tepat dan akurat sesuai dengan data di Kecamatan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa data yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah baik karena data yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sudah tepat dan akurat sesuai dengan data di Kecamatan.

2) Keahlian

Keahlian adalah keterampilan yang dimiliki seseorang dalam suatu bidang tertentu, yang dapat diperoleh melalui pelatihan, pendidikan atau pengalaman praktis. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan ini kurang baik dalam pelayanannya dikarenakan ada beberapa pegawai yang masih kurang ahli dalam memberikan pelayanan dan kurang mengetahui letak-letak data seperti data sarana prasarana, data SOP serta ada pegawai yang tidak berada ditempatnya karena ada tugas diluar kantor. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan ini kurang baik dalam pelayanannya karena ada beberapa pegawai yang masih kurang ahli dalam memberikan pelayanan dan kurang mengetahui letak-letak data seperti data sarana prasarana, data SOP serta ada pegawai yang tidak berada ditempatnya karena ada tugas diluar kantor. Dari hasil dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kurang baik dalam pelayanannya karena ada beberapa pegawai yang masih kurang ahli dalam memberikan pelayanan dan kurang mengetahui letak-letak data seperti data sarana prasarana, data SOP serta ada pegawai yang tidak berada ditempatnya karena ada tugas diluar kantor. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan ini kurang baik karena ada beberapa pegawai yang masih kurang ahli dalam memberikan pelayanan dan kurang mengetahui letak-letak data seperti data sarana prasarana, data SOP serta ada pegawai yang tidak berada ditempatnya karena ada tugas diluar kantor.

2. *Assurance*

1) Pengetahuan

Pengetahuan merujuk pada kumpulan informasi, fakta, konsep, dan prinsip yang dimiliki oleh seorang pegawai tentang tugas, tanggung jawab, prosedur, kebijakan dan praktik yang terkait dengan pekerjaannya. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan pegawai sudah baik terkait dengan program-program ataupun terkait dengan informasi tentang hal pelayanan yang tersedia dan kegiatan

yang akan dilaksanakan dalam 1 tahun, akan tetapi terkait dengan pengetahuan tentang komputer atau terkait dengan kecanggihan teknologi masih perlu adanya peningkatan-peningkatan atau pelatihan. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan pegawai sudah baik dan sudah mengetahui tentang program-program serta tugas yang telah tersedia dalam melayani masyarakat dan juga sudah ada arahan dan prosedur dari para atasan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil dokumentasi dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan pegawai sudah baik dan sudah mengetahui tentang program-program serta tugas yang telah tersedia dalam melayani masyarakat dan juga sudah ada arahan dan prosedur dari para atasan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan pegawai sudah baik dan sudah mengetahui tentang program-program serta tugas yang telah tersedia dalam melayani masyarakat dan juga sudah ada arahan dan prosedur dari para atasan dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

2) Sopan santun

Sopan santun dalam pelayanan kepegawaian mengacu pada perilaku yang sopan, hormat dan profesional yang ditunjukkan oleh seorang pegawai dalam interaksi dengan rekan kerja, atasan, bawahan, klien dan pihak-pihak lain yang terlibat dalam lingkungan kerja. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan cukup baik dan sopan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan dan pengguna pelayanan khususnya pada Staf PATEN disini orangnya cukup sangat humble, akan tetapi ada pegawai kantor yang merokok di sekitar kantor jadi membuat saya sedikit terganggu akan keadaan di kantor tersebut. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai cukup baik dan sopan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, sebagian pegawainya juga ramah dalam menyapa pada saat datang ke kantor kecamatan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai cukup baik dan sopan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, sebagian pegawainya juga ramah dalam menyapa pada saat datang ke kantor kecamatan.

3) Kemampuan

Kemampuan dalam kepegawaian merujuk pada kombinasi keterampilan, pengetahuan, pengalaman dan sifat pribadi yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dalam lingkungan kerja. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa Sehubungan kemampuan dengan masalah pengarsipan sudah baik karena juga sudah ada kedatangan tamu dari Badan Perpustakaan dan Badan Kearsipan Daerah jadi semua sudah sesuai dengan arahan dari Badan Perpustakaan dan Badan Kearsipan terkait dengan kearsipan di Kecamatan Amuntai Selatan. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa pegawai terkait masalah pengisian formulir dan pengarsipan dokumen itu sudah baik, pegawainya juga langsung mengarahkan masyarakatnya terkait apa-apa saja yang perlukan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi optimal. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pegawai terkait masalah pengisian formulir dan pengarsipan dokumen itu sudah baik, pegawainya juga langsung mengarahkan masyarakatnya terkait apa-apa saja yang perlukan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi optimal.

3. Emphaty

1) Kepedulian

Kepedulian dalam pelayanan kepegawaian merujuk pada sikap atau perilaku di mana seorang pegawai menunjukkan empati dan tanggung jawab terhadap kebutuhan, harapan, dan kepuasan klien, pelanggan, atau pengguna layanan yang mereka layani. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa kepedulian Pegawai cukup baik terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat dan kalau misal ada kekurangan, langsung di berikan saran yang perlu di tambahkan hingga berjalan dengan lancar. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai cukup baik terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakatnya dan kalau misal ada kekurangan, langsung di berikan saran yang perlu di tambahkan agar pelayanan berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai sudah baik dan sopan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, sebagian pegawaianya juga ramah dalam menyapa pada saat datang ke kantor kecamatan.

2) Perhatian

Perhatian dalam pelayanan kepegawaian mengacu pada kesediaan dan kemampuan untuk memberikan perhatian yang memadai kepada pegawai atau masyarakat yang ada. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa perhatian pegawai kantor kecamatan sudah baik, karena melayani dengan sepenuh hati serta dengan keterbukaan untuk masyarakat dan Pegawai lumayan tanggap dalam memberikan perhatian akan masyarakat yang meminta pelayanan. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa perhatian pegawai kantor kecamatan sudah baik, karena pegawai melayani dengan sepenuh hati dengan memberikan bimbingan dan dukungan saat diperlukan dan Pegawai lumayan tanggap dalam memberikan perhatian akan masyarakat yang meminta dan membutuhkan pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa perhatian pegawai kantor kecamatan sudah baik, karena pegawai melayani dengan sepenuh hati dengan memberikan bimbingan dan dukungan saat diperlukan dan pegawai lumayan tanggap dalam memberikan perhatian akan masyarakat yang meminta dan membutuhkan pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan.

4. Responsiveness

1) Kecepatan

Kecepatan dalam pelayanan kepegawaian kepada masyarakat mengacu pada efisiensi dan efektivitas waktu yang digunakan dalam proses penyampaian layanan administrasi kepegawaian kepada publik. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik karena mereka cepat tanggap juga dalam melayani permintaan dari masyarakat dan juga langsung koordinasi kepada pimpinan tentang menangani masalah yang ada di pelayanan publik, akan tetapi terkadang bisa terlambat karena kurangnya berkas sehingga harus melengkapi dulu berkas tersebut. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik karena walaupun pegawai sudah cepat tanggap dalam melayani permintaan dari masyarakat akan tetapi terkadang bisa terlambat karena kurangnya berkas sehingga harus melengkapi dulu berkas tersebut dan hal ini memerlukan waktu beberapa hari serta proses pelayanan akan terlambat karena proses penandatanganan dokumen yang disebabkan ketidakadaan pegawai yang diminta tandatangan. Dari hasil dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik karena terkadang bisa terlambat karena kurangnya berkas sehingga harus melengkapi dulu

berkas tersebut dan hal ini memerlukan waktu beberapa hari serta proses pelayanan akan terlambat karena proses penandatanganan dokumen yang disebabkan ketidakadaan pegawai yang diminta tandatangan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik karena terkadang bisa terlambat karena kurangnya berkas sehingga harus melengkapi dulu berkas tersebut dan hal ini memerlukan waktu beberapa hari serta proses pelayanan akan terlambat karena proses penandatanganan dokumen yang disebabkan ketidakadaan pegawai yang diminta tandatangan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan.

2) Ketanggapan

Ketanggapan dalam pelayanan kepegawaian kepada masyarakat merujuk pada kemampuan dan kesiapan petugas atau pegawai dalam merespons permintaan, keluhan, dan kebutuhan masyarakat terkait layanan administrasi kepegawaian. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanannya cukup baik dalam merespon keluhan masyarakat serta langsung turun memberikan solusi terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan atau aduan yang terkait dengan pelayanan publik dan kalau misalnya ada permasalahan yang kurang tahu bisa di tanyakan kepada atasan. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa ketanggapan pegawai kantor kecamatan kurang baik, karena pegawai masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta dan membutuhkan pelayanan, pegawai bagian administrasi/pelayanan kurang cepat dalam merespon keluhan dan permintaan masyarakat. Terkadang juga pegawai tidak sigap dalam menanggapi pertanyaan atau masalah yang dialami oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketanggapan pegawai kantor kecamatan kurang baik, karena untuk mengatasi suatu pertanyaan, permasalahan dan permintaan dari masyarakat pegawai masih menunggu arahan dari atasan sehingga pegawai masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta dan membutuhkan pelayanan, pegawai bagian administrasi/pelayanan kurang cepat dalam merespon keluhan dan permintaan masyarakat. Terkadang juga pegawai tidak sigap dalam menanggapi pertanyaan atau masalah yang dialami oleh masyarakat.

3) Kesiediaan

Kesiediaan dalam pelayanan kepada masyarakat mengacu pada kesiapan dan kemampuan instansi atau lembaga yang mengelola kepegawaian untuk memberikan layanan yang berkaitan dengan administrasi dan pengelolaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa kesiediaan pegawai cukup baik, terhubung sekarang sudah ada absen yang menggunakan aplikasi, jadi para pegawai sebelum jam 8 sudah ada di tempat. Akan tetapi pada jam kerja ini biasanya pegawai ada yang tugas ke pelayanan desa jadi yang dikantor ada shifnya dan terkadang ada beberapa pegawainya yang tidak ada di kantor di karenakan sedang mengikuti acara sehingga tidak bisa meminta data dari pihak kantornya atau menunggu pihak pegawai datang ke kantor. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik karena pegawai sering tidak berada ditempat saat masyarakat akan melakukan pelayanan. Hal ini akan mempengaruhi kecepatan proses pelayanan sehingga akan terlambat dan masyarakat harus datang beberapa kali ke kantor kecamatan karena pegawai yang sering tidak ada ditempat serta proses penandatanganan dokumen juga akan memerlukan waktu beberapa hari. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang

baik karena pegawai sering tidak berada ditempat karena kesibukan atau ada tugas ke desa dan tempat lainnya dan untuk absen kehadiran pegawai sudah menggunakan aplikasi. Hal ini akan mempengaruhi kecepatan proses pelayanan sehingga akan terlambat dan masyarakat harus datang beberapa kali ke kantor kecamatan karena pegawai yang sering tidak ada ditempat serta proses penandatanganan dokumen juga akan memerlukan waktu beberapa hari.

5. *Tangibel*

1) Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana dalam pelayanan mengacu pada semua fasilitas, alat, dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung dan mempermudah pelaksanaan layanan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa sarana prasarananya sudah kurang baik, karena kadang-kadang komputernya ada yang macet dan printernya juga ada yang macet, pada saat ini memerlukan aplikasi dan membukanya memerlukan wifinya yang bisa saja wifinya lelet, kalo misalkan komputernya tidak bisa digunakan biasanya meminjam ke KASI yang lain atau jabatan lain dan semoga saja kedepannya ada bantuan lagi sarana prasarana seperti komputer atau kendaraan dinas karena sebagian komputernya ada yang rusak dan sebagian kendaraannya sudah cukup tua dan perlu adanya pembaruan. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di kantor kecamatan Amuntai Selatan masih kurang baik karena kondisi fisik kantor yang kurang nyaman dan tidak representatif. Ruang tunggu yang sempit, minim fasilitas, seperti tata letak yang tidak sesuai dapat membuat masyarakat merasa kurang betah saat datang ke kantor camat dan sarana yang digunakan pegawai masih minim karena kurangnya komputer dan printer ketika komputernya tidak bisa digunakan sebab rusak biasanya harus meminjam ke KASI yang lain atau jabatan lain sedangkan kendaraan dinas sudah cukup tua dan perlu adanya pembaruan. Dari hasil dokumentasi dapat disimpulkan bahwa bahwa sarana dan prasarana di kantor kecamatan Amuntai Selatan masih kurang baik karena kondisi fisik kantor yang kurang nyaman dan tidak representatif. Ruang tunggu yang sempit, minim fasilitas, seperti tata letak yang tidak sesuai dapat membuat masyarakat merasa kurang betah saat datang ke kantor camat dan sarana yang digunakan pegawai masih minim karena kurangnya komputer dan printer ketika komputernya tidak bisa digunakan sebab rusak biasanya harus meminjam ke KASI yang lain atau jabatan lain sedangkan kendaraan dinas sudah cukup tua. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa bahwa sarana dan prasarana di kantor kecamatan Amuntai Selatan masih kurang baik karena kondisi fisik kantor yang kurang nyaman dan tidak representatif. Ruang tunggu yang sempit, minim fasilitas, seperti tata letak yang tidak sesuai dapat membuat masyarakat merasa kurang betah saat datang ke kantor camat dan sarana yang digunakan pegawai masih minim karena kurangnya komputer dan printer ketika komputernya tidak bisa digunakan sebab rusak biasanya harus meminjam ke KASI yang lain atau jabatan lain sedangkan kendaraan dinas sudah cukup tua dan perlu adanya pembaruan.

2) Personal/Pegawai

Pegawai adalah seseorang yang bekerja untuk suatu organisasi atau perusahaan dengan tugas dan tanggung jawab tertentu. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai cukup baik karena setiap bulan ada evaluasinya terhadap kinerja pegawai untuk memastikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat dan Ada evaluasinya dari arahan Camat, arahan KASI, kadang-kadang bisa saat

apel pagi atau pun saat rapat, apa yang ada kekurangan kita di perbaiki. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai cukup baik karena setiap bulan ada evaluasinya terhadap kinerja pegawai untuk memastikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat dan Ada evaluasinya dari arahan Camat, arahan KASI, kadang-kadang bisa saat apel pagi atau pun saat rapat, apa yang ada kekurangan kita di perbaiki dan jumlah pegawai bidang pelayanan juga cukup banyak. Dari hasil dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kinerja dan pegawai cukup baik karena setiap bulan ada evaluasinya terhadap kinerja pegawai dan jumlah pegawai yang melakukan pelayanan juga sudah cukup banyak. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa bahwa kinerja pegawai cukup baik karena setiap bulan ada evaluasinya terhadap kinerja pegawai untuk memastikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat dan Ada evaluasinya dari arahan Camat, arahan KASI, kadang-kadang bisa saat apel pagi atau pun saat rapat, apa yang ada kekurangan kita di perbaiki.

Faktor Penghambat

1) Pegawai yang Kurang Terampil

Pegawai di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan yang masih kurang terampil dalam pelayanan sehingga membutuhkan waktu lebih lama dalam menyelesaikan tugasnya. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari keahlian, kecepatan, ketanggapan dan kesedian pegawai. Pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan masih kurang baik dalam pelayanannya, karena dilihat dari pegawainya masih kurang terampil dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2) Kurangnya Pembaharuan Sarana Prasarana

Di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan terdapat fasilitas sarana prasarana yang kurang memadai seperti komputer, printer, dan wifi yang terkadang bisa ada gangguan atau rusak. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari sarana dan prasana yang memadai. Sarana dan prasarana di kantor kecamatan Amuntai Selatan masih kurang baik karena kondisi fisik kantor yang kurang nyaman dan tidak representatif. Ruang tunggu yang sempit, minim fasilitas, seperti tata letak yang tidak sesuai dapat membuat masyarakat merasa kurang betah saat datang ke kantor camat dan sarana yang digunakan pegawai masih minim karena kurangnya komputer dan printer ketika komputernya tidak bisa digunakan sebab rusak biasanya harus meminjam ke KASI yang lain atau jabatan lain sedangkan kendaraan dinas sudah cukup tua dan perlu adanya pembaruan sehingga ha ini mengurangi tingkat keefektifan dan efisien suatu pelayanan.

Faktor Pendorong

1) Etika Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

Etika yang diberikan oleh para pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sangat sopan dan ramah yang mana hal tersebut membuat masyarakat menjadi lebih nyaman dalam meminta pelayanan kepada pegawai di Kantor tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari sopan santun pegawai. Sopan santun pegawai di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan cukup baik dalam pelayanannya, karena pegawai pelayanan sopan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan dan sebagian pegawai juga ramah dalam menyapa masyarakat yang datang ke kantor kecamatan Amuntai Selatan.

2) Kebenaran Data atau Informasi yang diberikan Pegawai

Dengan kebenaran data atau informasi yang diberikan pegawai sehingga masyarakat menjadi lebih percaya terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan

Amuntai Selatan berkaitan dengan data-data yang diinginkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dari keakuratan data, berdasarkan kesimpulan diatas keakuratan data di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan sudah baik.

SIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan cukup baik, tetapi ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan seperti: Pertama, kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik karena walaupun pegawai sudah cepat tanggap dalam melayani permintaan dari masyarakat akan tetapi terkadang bisa terlambat karena kurangnya berkas sehingga harus melengkapi dulu berkas tersebut. Kedua, ketanggapan pegawai kantor kecamatan kurang baik, karena untuk mengatasi suatu pertanyaan, permasalahan dan permintaan dari masyarakat pegawai masih menunggu arahan dari atasan sehingga pegawai masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta. Ketiga, kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik karena pegawai sering tidak berada ditempat saat masyarakat akan melakukan pelayanan dikarenakan ada acara diluar kantor atau ada tugas ke desa, karena pegawai yang sering tidak ada ditempat serta proses penandatanganan dokumen juga akan memerlukan waktu beberapa hari. Keempat, sarana dan prasarana di kantor kecamatan Amuntai Selatan masih kurang baik karena komputernya tidak bisa digunakan sebab rusak biasanya harus meminjam ke KASI yang lain atau jabatan lain sedangkan kendaraan dinasnya sudah cukup tua dan perlu adanya pembaruan.

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’, *Administratus*, 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. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

Anggara, Sahya. 2015. *Birokrasi Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan Dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.