

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PANDAWAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Sania¹, Jumaidi², Moh Fajar Noorrahman³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA), Amuntai.

e-mail: saniayaa203@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah antara lain kurangnya informasi, keterbatasan petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas sehingga menimbulkan keterlambatan, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah memberikan pelayanan publik yang cukup baik. Pertama, pada Tangibles, penampilan staf, kedisiplinan pegawai, dan kenyamanan tempat kerja dinilai cukup baik. Kedua, pada Reliability, standar pelayanan yang jelas, kompetensi staf dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan menjelaskan pelayanan dinilai cukup baik. Ketiga, pada Responsiveness, tanggapan staf terhadap pengguna jasa dinilai cukup baik, namun kecepatan pelayanan kurang memuaskan. Keempat, pada Assurance, jaminan ketepatan waktu dinilai kurang memuaskan, sedangkan pada indikator jaminan biaya dinilai baik. Kelima, pada Empati mengutamakan kepentingan masyarakat dan indikator pelayanan ramah dan sopan dinilai cukup baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kantor Kecamatan Pandawan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah

ABSTRACT

Problems in the Pandawan District Office, Hulu Sungai Tengah Regency include inadequate information, limited ability of service officers to provide explanations, problems with punctuality in completing tasks so that delays often occur, and inadequate facilities and infrastructure. Therefore, This study uses a qualitative research method to assess the quality of public services in the Pandawan District Office, Hulu Sungai Tengah Regency and identify the factors that influence the quality of public services; the study's findings show that the quality of public services in the district office is classified as good. First, in Tangibles, staff appearance, employee discipline, and workplace comfort are considered quite good. Second, in Reliability, clear service standards, staff competence in providing services, and the ability to explain services are considered quite good. Third, in Responsiveness, staff responses to service users are considered quite good, but the speed of service is less than satisfactory. Fourth, in Assurance, the guarantee of punctuality is considered less than satisfactory, while the cost guarantee indicator is considered good. Fifth, in Empathy, prioritizing the interests of the community and the friendly and polite service indicator are considered quite good.

Keywords: *Service Quality, Pandawan District Office, Hulu Sungai Tengah Regency*

PENDAHULUAN

Respons administrasi Negara terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat dikenal sebagai pelayanan publik. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, masyarakat (society) membentuk Negara. Dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih baik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat, asas ini sejalan dengan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi). Pemerintah daerah dianggap mampu meningkatkan pelayanan masyarakat, menyejahterakan rakyat, dan memajukan demokrasi sebagai daerah otonom yang melaksanakan desentralisasi. Dengan adanya otonomi daerah, daerah memiliki keleluasaan yang cukup besar untuk mengatur dan mengelola kepentingan penduduknya guna memperoleh pelayanan publik yang bermutu.

Pelayanan publik yang bermutu didefinisikan sebagai pelayanan terbaik yang memenuhi standar mutu pelayanan. Standar mutu tersebut berfungsi sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu secara cepat, mudah, murah, dan terukur. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi dan lembaga pemerintah mampu melaksanakan standar mutu tersebut, maka pelayanan publik yang bermutu didefinisikan sebagai pelayanan terbaik yang memenuhi standar.

Selain itu, pegawai negeri sipil melaksanakan segala tugas yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pokok sesuai dengan hak asasi setiap warga negara atau penduduk, serta penyediaan barang, jasa, dan dukungan administratif dari pemberi layanan untuk kepentingan umum. Kantor Kecamatan Pandawan di Kabupaten Hulu Sungai Tengah merupakan salah satu kantor yang melayani masyarakat. Kantor ini memberikan sejumlah layanan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK), pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pengurusan Izin Pendataan, rekomendasi atau pengesahan permohonan, pengurusan perkawinan, penerbitan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKCK), penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), penerbitan Surat Keterangan Kewarisan, penerimaan perkumpulan orang banyak (surat keramaian), pelaksanaan survei, dan rekomendasi penelitian.

Kantor Kecamatan Pandawan di Kabupaten Hulu Sungai Tengah menghadapi beberapa kendala terkait pelayanan publik. Kendala tersebut antara lain minimnya ketersediaan informasi dan keterbatasan petugas pelayanan dalam menjelaskan tata cara pengurusan surat menyurat atau dokumen lainnya, sehingga persyaratan yang diajukan kurang lengkap. Selain itu, ketidakakuratan dalam penyelesaian pekerjaan mengakibatkan pelayanan menjadi tertunda, dan sarana prasarana yang kurang memadai seperti kurangnya tempat duduk, pendingin ruangan yang kurang, serta tidak tersedianya printer dan komputer menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, dengan fokus pada isu-isu yang berkaitan dengan individu yang sangat bergantung pada observasi. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif, dengan data primer yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya melalui metode seperti wawancara, survei, dan observasi. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan secara tidak langsung melalui perantara atau catatan yang ada. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teori Miles dan Huberman, yang melibatkan reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Selain itu, kredibilitas data dipastikan melalui observasi yang berkepanjangan, peningkatan, triangulasi, diskusi sejawat, analisis kasus negatif, dan pengecekan anggota.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018:63) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Kepastian (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan konsep kualitas dalam pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah setiap usaha dalam membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat). Berikut ini adalah hasil observasi dan wawancara yang dikaitkan pada 5 indikator kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah:

1. Tangibel (berwujud)

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah: Penampilan petugas /aparatur dalam melayani, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. Berikut ini adalah indikator dalam tangibel (berwujud) dalam pelayanan.

a. Penampilan petugas

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam berkerja terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas di Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah baik. Terlihat dari penampilan petugas yang rapi, menarik, dan mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Memang benar bahwa salah satu unsur yang mendukung terciptanya pelayanan prima adalah penampilan dan memberikan kesan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018:63) salah satu indikator yaitu penampilan petugas.

b. Kedisiplinan petugas

Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan apa kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang terlambat, namun kedisiplinan pegawai di Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah cukup baik dan tidak ada ditempat kerja saat jam kerja ataupun sebelum jam istirahat pegawai pulang lebih dulu.

c. Kenyamanan tempat

Kenyamanan tempat yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah memiliki fasilitas yang sangat baik dari segi kenyamanan untuk tempat pelayan sudah nyaman ditempati dalam melakukan pelayanan akan tetapi agak sedikit kurang nyaman ketika banyak antrian disebabkan karena tempat duduk untuk menunggu tidak terlalu banyak, ruangnya belum dilengkapi AC dan hanya tersedia satu kipas angin saja. Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018:63) salah satu ukuran kualitas pelayanan adalah kenyamanan tempat pelayanan.

2. Reliability (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi Reliability ini juga dapat diartikan sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat dipahami layaknya sebuah usaha dalam mengerjakan pekerjaan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketetapan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan, kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan, serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

a. Standar Pelayanan yang jelas

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas

Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi peneliti mendukung kesimpulan bahwa Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah telah memberikan standar pelayanan yang sangat baik karena memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dengan S.O.P. dan sudah dijalankan sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku tetapi kadang ada juga yang masih belum sesuai dengan S.O.P. Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml (dalam Hayat. 2019) salah satu indikator yaitu standar pelayanan.

b. Kemampuan memberikan layanan

Seorang yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai akan memudahkan penyelesaian setiap pekerjaan yang efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik. Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan penegetahuan dan keterampilan yang diperoleh oleh pendidikan dan pengetahuan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, staf di Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik karena telah memiliki kualifikasi untuk melayani masyarakat. Namun, masih ada sebagian staf yang belum memiliki keterampilan dalam menggunakan teknologi termasuk komputer dan belum dapat menggunakannya dengan baik. Masih ada petugas yang meminta staf lain untuk menyelesaikan tugasnya karena tidak mampu mengerjakannya sendiri. Sebagaimana pada teori Zeithaml (dalam

Hardiyansyah, 2018:63) salah satu ukuran kualitas pelayanan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.

c. Kemampuan Pegawai dalam menjelaskan

Mengacu pada kemampuan pegawai untuk mengkomunikasikan prosedur atau langkah-langkah yang harus diikuti dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau pengguna jasa. Kemampuan ini sangat penting untuk memastikan bahwa prosedur pelayanan dijalankan dengan konsisten dan efisien, serta bahwa semua pihak yang terlibat memahami apa yang harus dilakukan dan mengapa hal itu penting.

Kemampuan pegawai Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam memberikan penjelasan pada saat memberikan pelayanan dinilai cukup baik berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat dilihat dari cara pegawai menjelaskan langkah-langkah tata cara atau cara alur pelayanan kepada masyarakat sudah bisa menjelaskan. Meskipun masih ada sebagian pegawai dalam menjelaskan masih ada yang kurang menguasai. Sehingga, hal ini sesuai dengan teori Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018:63) salah satu indikator yaitu kemampuan pegawai dalam menjelaskan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi Responsiveness (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukkan

a. Respon Pegawai Terhadap Pengguna layanan

Respon pegawai terhadap pengguna layanan adalah setiap tingkah laku pegawai pada hakekatnya merupakan tanggapan atau balasan kepada pelanggan atau pengguna layanan seperti masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

Dilihat dari respon aparatur Kantor Kecamatan Pandwan Kabupaten Hulu Sungai Tengah terhadap konsumen pelayanan, hasil wawancara menunjukkan kinerjanya cukup baik karena pegawai sudah merespon masyarakat dengan baik tetapi kadang ada juga pegawai yang kurang respon sehingga banyak masyarakat merasa diabaikan ketika melakukan pelayanan dan pegawai kurang mengarahkan tentang tahap alur pelayanan kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, seharusnya pegawai mengarahkan kepada masyarakat yang belum tahu tentang alur pelayanan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam teori Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018:63) salah satu indikator yaitu merespon setiap masyarakat

b. Pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Cepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pegawai Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah belum memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada Masyarakat kepada masyarakat ada kendala kendala yang terjadi seperti tidak adanya printer di ruang pelayanan sehingga petugas harus ke dalam untuk print dan juga terkadang pegawai diloket pelayanan tidak ada. Hal ini tidak sesuai Zeithaml (dalam Hiplunudin, Agus. 2017) salah satu ukuran indikator yaitu pelayanan dengan cepat.

4. Assurance (Kepastian)

a. Jaminan tepat waktu

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Berdasarkan pengamatan peneliti, jaminan ketepatan waktu pelayanan Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah masih kurang dan belum mampu menjamin ketepatan waktu pelayanan karena adanya kendala-kendala seperti peralatan yang rusak dan pegawai yang tidak hadir sehingga tidak dapat memberikan pelayanan tepat waktu. Dari hasil wawancara diketahui bahwa Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah belum memberikan jaminan ketepatan waktu pelayanan yang memadai karena waktu dalam melakukan pelayanan bisa tidak tepat waktu karena adanya kendala-kendala seperti alat yang rusak. Hal ini tidak sesuai dengan Zeithaml (dalam Saleh, Akh. Muwatik. 2021) salah satu indikator yaitu kualitas pelayanan adalah jaminan tepat waktu.

b. Jaminan biaya

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya mengurusnya. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa informasi jaminan biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dapat dipercaya, karena biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kebijakan dan pedoman yang berlaku, tidak dipungut biaya dan semua jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Pandawan. Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018:63) salah satu indikator yaitu kualitas pelayanan adalah jaminan biaya.

5. Emphaty (Empati)

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan yang menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

a. Mendahulukan kepentingan masyarakat

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan yang bersifat pribadi.

Staf Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah memiliki sikap yang sangat baik dalam mengutamakan kepentingan masyarakat, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat dilihat dari pegawai yang lebih mementingkan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi tetapi terkadang masih ada keterlambatan dalam melakukan pelayanan karena mungkin ada tugas lain sehingga agak lambat Mengutamakan kepentingan masyarakat merupakan salah satu indikator ukuran dalam pemberian pelayanan, hal ini sesuai dengan teori Zeithaml et al. sebagaimana dinyatakan dalam Hardiansyah (2018:63).

b. Melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dan pelayanan diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayan bersikap ramah ketika melayani, sopan santun pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap sopan

santun ketika melayani. Sehingga hal ini juga berdampak pada kesetiaan pengguna layanan untuk senantiasa membeli layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa meski tingkat keramahan dan kesopanan di Kantor Kecamatan Pandawan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah cukup baik, namun masih ada beberapa personel yang dinilai kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63) salah satu ukuran indikator bersikap ramah dan sopan santun.

B. Faktor-Faktor yang Menghambat dan Faktor Pendorong Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Dalam setiap melakukan sebuah peningkatan dalam melakukan pekerjaan pasti setiap individu, kelompok, maupun sebuah perusahaan pernah mengalami hambatan maupun kendala yang bisa saja menjadi terhentinya proses dalam mengembangkan misi. Hal ini merupakan sesuatu yang wajar dan biasa terjadi tak hanya di lingkungan kerja, namun juga dalam dimensi kehidupan yang lain. Adapun faktor tertentu yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan pada kantor kecamatan barabai kabupaten hulu sungai tengah, antara lain:

1. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah masih belum memadai. Hal ini berdampak signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh kantor tersebut. Adapun faktor-faktor penghambat dari kualitas pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah yakni kurangnya sarana pendukung pelayanan, lantaran sarana dan prasarana yang terpenuhi akan dengan mudah menghasilkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Tergantung bagaimana pegawai pelaksana pelayanan mempergunakan dan prasarana tersebut dengan baik serta penuh dengan rasa tanggung jawab.

2. Faktor Pendorong

Berdasar pada hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh untuk keperluan penjaminan biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah memadai, karena pelaksanaan biaya sudah sesuai dengan kebijakan dan prosedur, tidak ada pungutan biaya dan seluruh pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pandawan tidak dipungut biaya.

SIMPULAN

Hasil pembahasan peneliti menghasilkan simpulan sebagai berikut: (1) Kantor Kecamatan Pandawan Kabupaten Hulu Sungai Tengah memberikan pelayanan publik yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari unsur-unsur mutu sebagai berikut: Pertama, bukti fisik (tangibles) yang meliputi penampilan petugas, yaitu petugas harus berpenampilan rapi, memakai seragam sesuai ketentuan, dan penampilan merupakan unsur penunjang mutu pelayanan. Meskipun masih ada pegawai yang terlambat, namun secara keseluruhan indikator kedisiplinan pegawai sudah cukup baik karena pegawai berperilaku baik dan tepat waktu dan tidak ada ditempat kerja saat jam kerja ataupun sebelum jam istirahat pegawai pulang lebih dulu, indikator kenyamanan tempat cukup baik untuk tempat pelayan sudah nyaman ditempati dalam melakukan pelayanan akan tetapi agak sedikit kurang nyaman ketika banyak antrian disebabkan karena tempat duduk untuk menunggu tidak terlalu banyak,

ruangannya belum dilengkapi AC dan hanya tersedia satu kipas angin saja.

Kedua reliability indikator standar pelayan yang jelas cukup baik karena sudah Standar Operasional Prosedur yang jelas dan ada juga yang belum sesuai S.O.P, indikator kemampuan pegawai memberikan pelayanan cukup baik karena pegawai sudah mampu dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan baik. Tetapi masih ada pegawai yg kurang ahli dalam hal kemampuan menggunakan teknologi seperti komputer masih kurang bisa mengoperasikannya dengan benar dan masih ada pegawai yang kurang bisa mengerjakan tugasnya sendiri dan meminta staf lain mengerjakannya, indikator kemampuan pegawai dalam menjelaskan dalam pelayanan cukup baik karena pegawai sudah bisa dalam menjelaskan tata cara pengurusan tetapi masih ada pegawai yang tidak bisa menjelaskan langkah-langkah atau cara alur pelayanan pada saat masyarakat melakukan pelayanan.

Ketiga, Responsiveness meliputi indikator respon pegawai terhadap pengguna layanan cukup baik karena pegawai sudah merespon masyarakat dengan baik tetapi kadang ada juga pegawai yang kurang respon sehingga banyak masyarakat merasa diabaikan ketika melakukan pelayanan dan pegawai kurang mengarahkan tentang tahap alur pelayanan kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, seharusnya pegawai mengarahkan kepada masyarakat yang belum tahu tentang alur pelayanan., indikator pelayanan dengan cepat kurang baik karena tidak semua pelayanan dilakukan dengan cepat dalam melayani masyarakat apalagi jika ada kendala pada alat yang digunakan dan Prosesnya mungkin memakan waktu, dan ada kalanya pegawai tidak ada di tempat. Keempat jaminan tersebut memiliki indikator jaminan ketepatan waktu yang kurang baik dan belum dapat menjamin ketepatan waktu pelayanan karena adanya kendala seperti alat yang rusak dan pegawai yang tidak hadir sehingga mempengaruhi kemampuan memberikan pelayanan tepat waktu. Indikator jaminan biaya sudah baik karena pelaksanaan biaya sesuai dengan ketentuan dan prosedur, tidak ada pungutan biaya maupun pelayanan gratis pada semua jenis pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Pandawan.

Keempat empati tersebut meliputi indikator cukup mengutamakan kepentingan umum, dibuktikan dengan pegawai yang lebih mengutamakan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi, namun terkadang terjadi keterlambatan dalam memberikan pelayanan karena kesibukan tugas yang lain sehingga mengakibatkan sedikit keterlambatan dalam pemberian pelayanan. Indikator melayani dengan ramah dan santun sudah cukup baik dari segi keramahan dan kesopanan, namun masih ada beberapa pegawai yang mungkin kurang sopan dan ramah dalam melayani Masyarakat dengan tidak dipungut biaya atau gratis.

DAFTAR PUSTAKA

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas 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. 2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan layanan Publik. No.63/Kep./M.PAN/7/2003*

Anonim. 2004. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. No. 25/ KEP./M.PAN/2/2004*

Anonim. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik.*

Astuti, Syahrida. 2019. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.* Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Esa, Ratna Kuswati. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.* Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Harbani pasolong (2017:147) *Teori Administrasi Publik.* Alfabeta, Bandung:

- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik. Edisi Pertama*. Depok: Rajawali Pers.
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik, Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Edisi Pertama Yogyakarta: Calpulis.
- Kusumawati. Adhi. Dkk. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang, Lemabaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Moleong Lexy. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung PT. Remaja Rosdakarya
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana .2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyawan, Rahman, 2016. *Birokrasi dan pelayanan publik*. UNPAD press.
- Mutiarin, dyah dan Arif Zaividan. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Nurdin, Ismail, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayan Publik)*, Surabaya: Media.
- Rahmadana. M. F, dkk. 2020. *Pelayan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Edisi ke Empat Belas. Pustaka Belajar Yogyakarta.
- Saleh, Akh. Muwatik. 2021, *Komunikasi pelayanan publik, Malang*: Intrans Publishing.
- Sinambela dkk, Lijan Poltak 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tim Penyusunan. 2023. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (SI)*. Amuntai. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai