

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN

Ahmad Yapi¹, Irza Setiawan², Barkatullah³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
Email : ahmadyapi46@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Publik di tingkat Kecamatan memegang peran penting karena langsung berhubungan dengan kebutuhan administrasi masyarakat. Fenomena masalah yang nampak yaitu kendala jaringan saat perekaman KTP, banyak masyarakat merasa kecewa karena kendala jaringan, membuat proses terhambat. Keluhan ligalisasi surat dan sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, minimnya fasilitas penunjang seperti pendingin ruangan AC atau kipas angin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Hasil dari penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Halog Kabupaten Balangan cukup baik dapat dilihat : Pertama, dari sub variabel berwujud dengan indikator sarana dan prasarana cukup baik karena masih ada kekurangan AC tetapi pelayanan masih tetap bisa berjalan, indikator kenyamanan fasilitas pelayanan cukup baik. Kedua, dari sub variabel kehandalan dengan indikator ketepatan waktu pelayanan cukup baik karena pelayanan telah mengikuti SOP, indikator keandalan sarana teknologi belum baik karena sering terjadi kendala jaringan internet, Ketiga, pada sub variabel ketanggapan dengan indikator kecepatan respon petugas cukup baik dan sesuai namun perlu penambahan petugas, serta pengawasan terhadap kehadiran petugas, indikator kesanggupan pegawai baik karena para pegawai mampu melaksanakan tugasnya. Keempat, pada sub variabel jaminan dengan indikator keramahan pegawai baik dan menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, indikator kepastian biaya pelayanan baik karena tidak ada pemungutan. Kelima, pada sub variabel empati dengan indikator sikap tegas pegawai cukup baik, indikator perhatian pegawai baik karena pegawai memberikan perhatian penuh. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Faktor penghambat yaitu kendala sarana teknologi, sehingga dapat mempengaruhi berjalannya proses pelayanan dan kurangnya sumberdaya manusia (petugas) belum terpenuhi. Sedangkan faktor pendorong alur SOP yang tersruktur dan mudah di pahami terkait pelayanan, dan petugas tidak membedakan pelayanan yang diberikan. Untuk Kepala Kecamatan agar meningkatkan sarana dan prasarana, melakukan pengawasan kinerja pegawai, serta mengupayakan perbaikan infrastruktur teknologi. Untuk pegawai diharapkan meningkatkan kecepatan, keramahan, profesionalisme, serta kompetensi terutama bidang TI dan pelayanan. Untuk Masyarakat agar mematuhi prosedur, melengkapi dokumen dan memberi saran membangun demi kelancaran pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Public services at the district level play an important role because they are directly related to the administrative needs of the community. The observed problems include network disruptions during ID card (KTP) recording, which cause delays and public dissatisfaction, complaints regarding document legalization, and inadequate service facilities such as limited supporting infrastructure, including air conditioning or fans. This study aims to determine the quality of public services and the factors influencing public service quality at the Halong District Office, Balangan Regency. The results show that the quality of public services at the Halong District Office, Balangan Regency is fairly good. First, the tangible dimension indicates that facilities and infrastructure are generally adequate, although there is still a lack of air conditioning, yet services can continue to operate; facility comfort is considered fairly good. Second, the reliability dimension

shows that service timeliness is fairly good as services follow established SOPs, but the reliability of technological facilities is not optimal due to frequent internet network disruptions. Third, the responsiveness dimension indicates that officers' response speed is fairly good but requires additional staff and stricter attendance supervision; employees' capability is good as they are able to perform their duties. Fourth, the assurance dimension shows that employee friendliness is good and contributes to improving service quality, and cost certainty is good since there are no service fees. Fifth, the empathy dimension indicates that employees' firmness is fairly good, and their attention to the community is good as they provide full attention. Factors affecting public service quality include inhibiting factors such as technological infrastructure constraints that disrupt service processes and insufficient human resources. Supporting factors include structured and easy-to-understand SOPs and non-discriminatory services. Recommendations include improving facilities and infrastructure, strengthening employee performance supervision, and enhancing technological infrastructure. Employees are expected to improve speed, friendliness, professionalism, and competencies, especially in information technology and service delivery. The community is encouraged to comply with procedures, complete required documents, and provide constructive feedback to support smooth service delivery.

Keywords: *service quality*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik menggambarkan sejauh mana layanan yang dibrikan oleh instansi pemerintah atau sektor publik mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Kualitas ini berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan warga, kepercayaan pada pemerintah, serta efektivitas penyelenggaraan pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga publik perlu terus melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan demi memenuhi ekspektasi masyarakat dan membangun kepercayaan yang lebih kuat terhadap institusi pemerintah. Hal ini penting agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, efisien, dan memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat. Pemahaman akan kualitas pelayanan juga krusial karena berhubungan langsung dengan citra suatu organisasi atau usaha; pelayanan yang berkualitas akan memberikan keuntungan yang besar.

Instansi pemerintah daerah, seperti kecamatan, merupakan salah satu contoh lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kecamatan berperan mendukung bupati dalam pelaksanaan pemerintah, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, serta peningkatan mutu layanan, baik berupa jasa maupun perizinan, dengan mengutamakan transparansi dan penerapan standar pelayanan. Standar pelayanan publik sendiri adalah tolak ukur yang telah ditetapkan untuk menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan. Standar ini wajib dipatuhi oleh penyedia layanan publik dan menjadi pedoman bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan. Selain itu, standar tersebut juga berfungsi sebagai alat kontrol bagi masyarakat untuk menilai kerja birokrasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

Kantor Kecamatan Halong merupakan salah satu perangkat pemerintahan yang berada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan. Lembaga ini memiliki peran strategis dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan. Sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan administrasi publik, Kantor Kecamatan Halong bertugas memberikan pelayanan administratif, menjembatani komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat, serta mengimplementasikan berbagai program pembangunan. Kondisi wilayah Kecamatan Halong yang sebagian besar merupakan daerah perdesaan menjadikan kinerja kecamatan memiliki pengaruh

besar terhadap kelancaran birokrasi dan mutu pelayanan publik yang diterima masyarakat. Dengan demikian, penting untuk melakukan kajian mengenai peran dan kinerja Kantor Kecamatan Halong sebagai upaya memahami pelaksanaan administrasi publik di tingkat lokal.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) awal yang kemudian telah ditemukan fenomena-fenomena atau permasalahan yang ditemui, yaitu : Kendala jaringan saat perekaman KTP, banyak masyarakat merasa kecewa karena kendala jaringan bikin kualitas layanan digital jadi terganggu, membuat prosesnya terhambat, Keluhan Legalisasi surat, ada warga butuh surat Legalisasi cepat tapi petugas terlalu lama merespon dan memproses permintaan hal ini menyebabkan warga menjadi merasa pelayanan di Kantor Kecamatan Halong tidak tanggap dan tidak perhatian dan Sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, ruang tunggu kurang luas, tidak adanya sistem antrian digital, serta minimnya fasilitas penunjang seperti pendingin ruangan AC atau kipas angin sehingga membuat masyarakat tidak merasa nyaman.

Penelitian terdahulu Putri Febriyanti (2024), pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dalam Penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Hasil penelitian disini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik dan hal tersebut dapat dilihat dari indikator. Pertama (tangible) atau bukti langsung dalam indikator sarana dan prasarana perkantoran pada kantor Kecamatan Amuntai Utara tidak baik karena masih ada kurangnya sarana dan prasarana perkantoran. Dalam indikator tempat penyampaian informasi juga tidak baik karena tidak tersedianya papan informasi. Kedua, (reliability) atau kehandalan dalam indikator kehandalan pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dalam melayani secara cepat dan disiplin. Dalam indikator ketanggapan pegawai sudah baik dalam melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat. Ketiga (responsiveness) atau ketanggapan dalam indikator kesanggupan pegawai sudah baik dalam melayani secara cepat dan disiplin. Dalam indikator dan kebtuhan masyarakat yang sangat diperhatikan demi memberi kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Keempat (assurance) atau jaminan dalam indikator keramahan pegawai sudah baik dalam melayani masyarakat pegawai bersikap ramah sehingga masyarakat yang menerima layanan merasa puas. Dalam indikator dapat dipercaya dan diyakini sudah baik dalam melayani masyarakat pegawai dapat dipercaya dan diyakini sehingga masyarakat yang menerima layanan merasa puas. Kelima, (empathy) atau empati dalam indikator perhatian pegawai baik dalam melayani masyarakat perhatian pegawai terhadap masyarakat baik dengan memperhatikankebutuhan dan keinginan masyarakat yang dapat menciptakan kelancaran dan kenyamanan dalam penggunaan pelayanan. Dalam indikator sikap tegas pegawai sudah baik dalam penyampaian informasi dan persyaratan yang disampaikan kepada masyarakat sudah jelas dalam pengurusan dan pembuatan berkas maupun data bagian pelayanan. Adapun pembeda penelitian terdahulu dengan penulis yaitu dari segi lokasi dan objek penelitian, penelitian Putri Febriyanti (2024) dilakukan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan objek penelitian kualitas pelayanan [publik pada kantor kecamatan tersebut. Sementara itu, penelitian penulis dilakukan di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, sehingga lokasi dan karakteristik masyarakat yang dilayani berbeda.

METODE

Metode penelitian yang dipilih penulis adalah menggunakan pendekatan yang bersifat Kualitatif, metode yang dilaksanakan dalam kontek ilmiah dengan penelitian sebagai instrumen

utama. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, informan yang dilibatkan berjumlah dua belas orang dengan menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing and verification). Uji kredibilitas data dengan kegiatan reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing and verification).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan

1. Berwujud

Berwujud (Tangibles) berkaitan dengan sesuatu yang dapat dilihat oleh Masyarakat secara fisik dari suatu layanan. Seperti sarana, prasarana, dan kenyamanan fasilitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Rahman Mulyawan (2016), aspek berwujud menjadi salah satu faktor penting karena melalui penampilan fisik inilah masyarakat menilai keseriusan instansi dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini indikator yang diamati mencakup sarana dan prasarana serta kenyamanan fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Halong.

a. Sarana dan Prasarana

Untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dari sisi fisik di Kantor Kecamatan Halong, peneliti melakukan wawancara mengenai kondisi sarana dan prasarana yang ada. Sarana dan prasarana menjadi bagian penting karena berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan yang meliputi Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi, Staf Pelayanan, serta pengguna layanan, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Halong masih ada kekurangan pada ruang tunggu pelayanan yang belum memiliki pendingin ruangan dan tempat duduk ada yang mau patah, jadi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna menunjang kenyamanan dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan terlihat di lapangan bahwa pemerintah Kecamatan Halong Kabupaten Balangan telah menyediakan sarana untuk masyarakat seperti ruang tunggu yang ditata ulang dan pembenahan ruang pelayanan agar tampil lebih rapi dibanding sebelumnya, namun masih ada keluhan dari masyarakat kelayakan tempat duduk dan juga tidak tersedianya pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC. Tetapi hal itu tidak mempengaruhi berjalannya proses pelayanan yang diberikan karena AC merupakan sarana penunjang terhadap masyarakat dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan dari indikator sarana dan prasarana belum baik karena fasilitas fisik yang ada di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan masih kurang memadai bagi masyarakat karena dari perlengkapan yang ada di ruang tunggu pelayanan yaitu kelayakan tempat duduk, dan tidak adanya pendingin ruangan pada ruang tunggu untuk menunjang kenyamanan masyarakat pada menunggu proses pelayanan berlangsung. Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi pemerintah kantor kecamatan Halong Kabupaten

Balangan demi menunjang untuk meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Kenyamanan Fasilitas Pelayanan

Kenyamanan fasilitas pelayanan menjadi aspek penting yang memengaruhi bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Halong. Melalui wawancara, peneliti menggali pandangan pengguna layanan dan penyedia layanan terkait kenyamanan ruang pelayanan, ruang tunggu, serta letak fasilitas yang mendukung terciptanya suasana pelayanan yang efektif dan menyenangkan.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa kenyamanan fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Halong secara umum cukup baik, namun masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Dari pihak penyedia layanan dijelaskan bahwa berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan, seperti penataan ulang ruang pelayanan, penyediaan kursi tunggu, serta ketersediaan air minum bagi masyarakat. Kondisi ruang pelayanan dinilai lebih tertata dan representatif dibandingkan sebelumnya. Namun, pihak kecamatan juga menyampaikan bahwa keterbatasan anggaran menjadi kendala utama dalam pengadaan sarana penunjang kenyamanan, seperti pendingin ruangan (AC) dan kipas angin. Meski demikian, penambahan fasilitas tersebut telah direncanakan dalam anggaran tahun berikutnya. Sementara itu, masyarakat sebagai pengguna layanan menilai bahwa kenyamanan fasilitas masih perlu ditingkatkan, terutama terkait suhu ruang tunggu yang panas karena belum adanya pendingin ruangan. Selain itu, sebagian kursi tunggu yang mulai rusak atau penyok turut mengurangi kenyamanan. Walau demikian, masyarakat mengapresiasi adanya perbaikan tata ruang, kebersihan, serta penyediaan air minum gratis sebagai bentuk kemajuan pelayanan di Kantor Kecamatan Halong.

Berdasarkan hasil observasi langsung di Kantor Kecamatan Halong, terlihat bahwa ruang pelayanan telah tertata dengan cukup baik. Meja dan kursi pelayanan tersusun rapi, terdapat tempat duduk bagi masyarakat yang sedang menunggu, serta tersedia dispenser air minum. Tata ruang pelayanan dibuat lebih tertutup dan bersih, menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas lingkungan kerja dan kenyamanan pengunjung. Namun demikian, hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa belum tersedia fasilitas pendingin ruangan (AC) maupun kipas angin, sehingga ruang pelayanan terasa panas saat cuaca terik. Selain itu, sebagian kursi tunggu tampak mulai rusak dan perlu perbaikan. Di sisi lain, ruang pelayanan masih belum ramah bagi penyandang disabilitas, karena belum terdapat jalur kursi roda atau fasilitas pendukung lainnya. Secara umum, hasil observasi memperkuat temuan wawancara, bahwa kenyamanan fasilitas di Kantor Kecamatan Halong sudah cukup baik tetapi masih perlu peningkatan pada aspek fisik dan kenyamanan lingkungan.

Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan dari indikator kenyamanan fasilitas pelayanan cukup baik karena untuk kondisi ruang tunggu sudah berupaya meningkatkan kenyamanan melalui penataan ulang ruang pelayanan, penyediaan kursi tunggu, dan penyediaan air minum gratis. Kondisi ruang pelayanan kini terlihat lebih tertata dan representatif dibandingkan sebelumnya. Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan, seperti belum tersedianya pendingin ruangan (AC) maupun kipas angin, kursi tunggu yang sebagian rusak atau penyok, serta belum tersedianya fasilitas ramah disabilitas. Kendala utama dalam

peningkatan fasilitas tersebut adalah terbatasnya anggaran, meskipun pihak kecamatan telah merencanakan penambah sarana pendukung kenyamanan pada tahun anggaran berikutnya.

2. Keandalan

Keandalan berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan layanan sesuai janji, tepat waktu, dan konsisten dalam hasil. Menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Beryy dalam Rahman Mulyawan (2016), aspek ini menekankan pentingnya ketepatan dan kestabilan sistem pelayanan. Pada konteks penelitian ini, indikator yang digunakan yaitu ketepatan waktu pelayanan dan keandalan sarana teknologi, karena keduanya mencerminkan sejauh mana pelayanan di Kantor Kecamatan Halong berjalan secara efektif dan dapat diandalkan.

a. Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu indikator dalam dimensi reliability (keandalan) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Aspek ini menekankan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan tanpa adanya keterlambatan. Ketepatan waktu menjadi cermin dari profesionalisme dan komitmen pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien. Untuk mengetahui sejauh mana tepatnya waktu pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Halong, berikut hasil wawancara dengan informan penelitian.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk ketepatan waktu pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Halong cukup baik karena dasarnya telah diupayakan agar tepat waktu sesuai Standar Operasional Presedur (SOP) yang berlaku. Namun, masih ditemukan beberapa kendala teknis yang menyebabkan terlambatnya pelayanan. Dari pihak penyedia layanan, seluruh informan menyampaikan bahwa pelayanan sudah diatur berdasarkan SOP, dan aparaturnya selalu berusaha menyelesaikan pelayanan tepat waktu. Akan tetapi, hambatan yang paling sering muncul yaitu gangguan jaringan internet dan kerusakan atau gangguan alat perekaman KTP elektronik. Dari pihak pengguna layanan, sebagian masyarakat merasa bahwa waktu pelayanan masih kurang, khususnya pada layanan perekaman KTP elektronik, karena sering mengalami keterlambatan akibat faktor jaringan dan alat.

Menurut hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Halong cukup baik dapat dilihat dari pegawai yang menggunakan Standar Operasional Pelayanan (SOP) guna mempermudah pelayanan. Namun, dari hasil pengamatan juga ditemukan bahwa ketepatan waktu pelayanan belum optimal. Pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika terjadi gangguan jaringan internet, pemadaman listrik, atau kerusakan alat perekaman KTP elektronik, proses pelayanan mengalami keterlambatan. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dibanding waktu yang seharusnya. Selain itu, observasi menunjukkan bahwa kehadiran pejabat berwenang seperti camat atau sekretaris juga berpengaruh terhadap ketepatan waktu penyelesaian dokumen yang membutuhkan tanda tangan atau legalisasi. Jika pejabat yang bersangkutan tidak berada di tempat, maka proses penyelesaian dokumen tersebut menjadi tertunda.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa dari indikator ketepatan waktu pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Halong cukup baik karena pelayanan menggunakan Standar Operasional Pelayanan (SOP) tetapi

masih adanya kendala teknis seperti jaringan internet yang mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan.

b. Keandalan sarana teknologi

Keandalan sarana teknologi merupakan salah satu indikator dalam dimensi reliability (kehandalan) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam menyediakan fasilitas teknologi yang berfungsi dengan baik, akurat, dan konsisten sehingga dapat mendukung kelancaran proses pelayanan. Keandalan ini mencakup kemudahan akses, ketepatan sistem dalam memproses data serta minimnya gangguan teknis, sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan secara efektif.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk keandalan sarana teknologi belum baik bisa dilihat dari Gangguan jaringan internet yang tidak stabil, terutama saat kondisi cuaca kurang baik, sehingga menghambat proses pelayanan seperti perekaman dan pencetakan KTP dan kerusakan alat atau server yang terhubung ke kabupaten, yang menyebabkan pelayanan menjadi tertunda. Meskipun demikian, pihak kecamatan berupaya untuk menangani kendala tersebut dengan segera, seperti menghubungi instansi terkait di tingkat kabupaten atau mengarahkan masyarakat untuk langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten apabila gangguan berlangsung lama.

Menurut hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan untuk keandalan sarana teknologi di Kantor Kecamatan Halong belum baik contohnya seperti koneksi jaringan internet sering tidak stabil dan juga Petugas pelayanan tampak sudah berusaha maksimal mengatasi gangguan dengan mengatur ulang jaringan atau menghubungi pihak teknis di kabupaten. Dengan demikian bahwa keandalan sarana teknologi masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa dari indikator keandalan sarana teknologi di Kantor Kecamatan Halong belum baik karena masih terdapat kendala seperti jaringan internet yang kurang stabil, dan juga alat untuk perekaman KTP kadang bisa ada yang rusak untuk penghubung ke Kabupaten atau Dinas yang terkait..

3. Ketanggapan

Daya tanggap menggambarkan kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat. Parasuraman, Zeithaml, dan Beryy menjelaskan bahwa pegawai responsif mampu menumbuhkan kepuasan masyarakat karena penelitian ini menggunakan indikator kecepatan respon petugas dan kesiapan membantu warga untuk menilai sejauh mana pegawai kecamatan halong tanggap terhadap masyarakat.

a. Kecepatan respon petugas

Kecepatan respon petugas merupakan salah satu indikator utama dalam dimensi daya tanggap (responsiveness), yaitu seberapa cepat pegawai merespon permintaan, pertanyaan, ataupun keluhan masyarakat. Kecepatan dalam memberikan pelayanan mencerminkan kesigapan petugas dalam bertindak, serta menunjukkan bahwa pegawai memiliki komitmen untuk membantu warga tanpa menunda-nunda. Pelayanan yang dilakukan dengan segera tidak hanya menciptakan efektivitas kerja, tetapi juga menambah rasa puas dan percaya di kalangan masyarakat, karena warga merasa diperhatikan dan dianggap penting oleh aparat pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kecepatan respon petugas di Kantor Kecamatan Halong cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan konsistensinya dan ditunjang dengan sistem pelayanan yang lebih tertib (misalnya penggunaan nomor antrian dan peningkatan keaktifan petugas di meja depan) agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih cepat dan responsif.

Berdasarkan hasil observasi secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa kecepatan respon petugas cukup baik, dari pelayanan bidang perizinan seperti legalisasi surat cukup baik dan untuk pelayanan non perizinan seperti perekaman KTP, fasilitas pembuatan kartu keluarga dll, sudah cukup baik juga. tetapi masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal pembagian tugas, kehadiran petugas di meja pelayanan, dan penerapan sistem antrian yang lebih tertib agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, efisien, dan merata kepada seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa dari indikator kecepatan respon petugas di Kantor Kecamatan Halong cukup baik dan sesuai dengan prinsip tanggap pelayanan publik, namun masih perlu dilakukan peningkatan dalam hal penambahan jumlah petugas pada jam sibuk, penerapan sistem antrian yang lebih teratur, serta pengawasan terhadap kehadiran petugas agar pelayanan dapat diberikan dengan lebih cepat, efektif, dan merata kepada seluruh masyarakat.

b. Kesanggupan pegawai

Kesanggupan pegawai dapat diartikan sebagai kepastian dan kesiapan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan secara optimal. Aspek ini meliputi penguasaan, pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kesanggupan pegawai Kecamatan Halong baik, namun masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan pemerataan kemampuan dalam penggunaan teknologi digital agar pelayanan publik semakin optimal.

Berdasarkan hasil observasi secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai Kecamatan Halong telah menunjukkan kesanggupan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi masih perlu peningkatan kompetensi, khususnya dalam bidang teknologi dan efisiensi kerja, agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa dari indikator kesanggupan pegawai di Kantor Kecamatan Halong baik. Secara umum, para pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan cukup efektif, serta menunjukkan komitmen dan keseriusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Jaminan

Demensi jaminan mencakup aspek kepercayaan, keamanan, dan profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini berhubungan dengan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa yakin dan aman di kalangan masyarakat. Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan yaitu dapat dipercaya dan sikap tegas pegawai, karena keduanya menunjukkan tingkat integritas serta kejelasan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

a. Keramahan pegawai dalam melayani masyarakat

Menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Rahman Mulywan, 2016: 63–64), keramahan pegawai termasuk dalam dimensi Empati (Empathy), yaitu perhatian dan kepedulian pegawai terhadap masyarakat. Dalam pelayanan publik di Kecamatan Halong, keramahan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Pegawai yang bersikap sopan, ramah, dan siap membantu menunjukkan empati serta profesionalisme kerja. Sikap ini tidak hanya menciptakan hubungan baik antara pegawai dan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa keramahan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Halong baik dan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam membangun hubungan yang harmonis antara pegawai dan masyarakat.

Hasil observasi peneliti, sikap ramah pegawai dalam melayani masyarakat baik, dengan sikap ini akan dapat memperlancar proses pelayanan yang diberikan, karena sikap dengan memperlancar proses pelayanan yang diberikan, karena sikap dengan ramah masyarakat akan merasa puas dan dihargai.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa dari indikator keramahan pegawai dalam melayani masyarakat baik dan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat.

b. Kepastian biaya

Berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Rahman Mulywan (2016: 63–64), kepastian biaya merupakan bagian dari dimensi Assurance (Jaminan/Kepastian) yang menitikberatkan pada rasa aman dan keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan publik di Kantor Kecamatan Halong, kepastian biaya mencerminkan adanya keterbukaan dan kejujuran pegawai dalam menyampaikan informasi mengenai biaya layanan, sehingga masyarakat merasa tenang dan percaya bahwa tidak terdapat pungutan liar maupun biaya di luar ketentuan resmi. Melalui penerapan kepastian biaya ini, masyarakat dapat merasakan jaminan, kepercayaan, serta kepuasan terhadap profesionalitas dan integritas penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Halong telah memberikan kepastian biaya yang baik dengan menerapkan prinsip transparansi, kejujuran, dan keterbukaan informasi kepada masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan rasa aman masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa kepastian biaya di Kantor Kecamatan Halong dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan prinsip transparansi, kejujuran, dan keterbukaan informasi publik, yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang bersih dan terpercaya dan saya juga memang melihat ada ditempel mengenai pembiayaan .

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa dari indikator kepastian biaya baik dan sesuai dengan prinsip jaminan (Assurance)

dalam teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kepastian kepada masyarakat bahwa pelayanan dilakukan secara jujur, terbuka, dan tanpa biaya.

5. Empati

Demensi empati menekankan pada perhatian dan kepedulian pegawai terhadap masyarakat secara individu. Menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Beryy dalam Rahman Mulyawan (2016), empati menunjukkan kemampuan pegawai untuk memahami kebutuhan dan situasi masyarakat dengan tulus. Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan yaitu keramahan pegawai, kesediaan mendengarkan keluhan warga, serta kemampuan memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

a. Sikap tegas pegawai dalam melayani pelayanan

Sikap tegas yaitu berani dan percaya diri untuk mengungkapkan apa yang benar dan apa yang salah, apa yang diinginkan dan apa yang tidak diinginkan secara jelas, nyata dan pasti. Jika salah katakan salah jika benar katakan benar tanpa memandang kondisi atau kepada siapa hal tersebut dinyatakan.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa sikap tegas pegawai di Kantor Kecamatan Halong berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berintegritas, disiplin, dan beretika, sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang tertib, adil, dan berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Halong baik menunjukkan sikap tegas dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari cara pegawai menegakkan aturan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta menjelaskan dengan jelas kepada masyarakat mengenai kelengkapan berkas dan tahapan pelayanan yang harus dipenuhi. Pegawai juga tampak menangani setiap masyarakat secara tertib dan adil tanpa membeda-bedakan, serta menegur dengan sopan apabila ada masyarakat yang tidak mengikuti prosedur atau melewati antrian. Meskipun bersikap tegas, pegawai tetap menjaga kesopanan, kesantunan, dan komunikasi yang baik, sehingga masyarakat dapat menerima arahan tanpa merasa tersinggung atau diperlakukan dengan keras.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dari indikator sikap tegas pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan baik dalam meyakinkan masyarakat, karena dalam penyampaian informasi sudah sesuai dengan prosedur yang ada pada Kantor Kecamatan Halong serta persyaratan yang disampaikan juga sudah jelas dalam pengurusan atau pembuatan berkas yang di perlukan masyarakat pada bagian pelayanan.

b. Perhatian pegawai dalam melayani masyarakat

Perhatian pegawai yaitu pegawai memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan dapat disimpulkan bahwa perhatian pegawai pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan baik dan memberikan perhatian terhadap masyarakat seperti respon pegawai dalam menanggapi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Hasil observasi peneliti, perhatian pegawai pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat baik serta membantu masyarakat kesulitan memahami tatacara dan proses pengurusan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan, dari indikator perhatian pegawai pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan baik dan pegawai sudah memberikan perhatian sepenuhnya kepada masyarakat jika ada masyarakat mendapat kendala dalam tata cara pelayanan yang diberikan dalam proses pengurusan atau syarat-syarat yang telah ditentukan bagi masyarakat yang belum paham, pegawai siap membantu dan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

B. Faktor- faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor kecamatan Halong Kabupaten Balangan

1. Faktor penghambat

a. Kendala sarana teknologi

Sarana teknologi menjadi salah satu faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Halong. Fasilitas teknologi yang tersedia masih mengalami kendala , baik dari segi jaringan internet, dan sistem pelayanan. Kondisi ini menyebabkan proses administrasi dan pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan secara efisien dan cepat. Keterbatasan tersebut juga berdampak pada lambatnya pengolahan data serta keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, peningkatan dan pemenuhan sarana teknologi menjadi hal yang penting agar pelayanan di Kantor Kecamatan Halong dapat lebih modern, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kurangnya sarana teknologi, khususnya jaringan internet yang tidak stabil, menjadi salah satu faktor utama yang menghambat kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Halong. Dari wawancara dengan pihak camat, staf, serta masyarakat pengguna layanan, diketahui bahwa gangguan jaringan internet sering menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan administrasi, terutama pada pembuatan dan perekaman KTP yang memerlukan koneksi ke server pusat.

b. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)

Jumlah pegawai yang terbatas dan beban kerja yang cukup tinggi membuat proses pelayanan tidak selalu berjalan cepat dan maksimal. Selain itu, kemampuan pegawai dalam penguasaan teknologi dan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan rutin.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor utama yang menghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Halong. Dari hasil wawancara dengan Camat, Sekretaris Kecamatan, serta Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial, diketahui bahwa jumlah pegawai masih terbatas, dan sebagian petugas pelayanan merupakan Tenaga Harian Lepas (THL) yang belum mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan publik maupun penggunaan teknologi informasi. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan tidak selalu berjalan cepat dan maksimal, terutama ketika petugas inti berhalangan hadir.

2. Faktor pendukung

a. Alur SOP Yang Terstruktur dan mudah dipahami terkait pelayanan

Faktor yang mendorong kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan seperti adanya SOP sebagai suatu dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan sebuah organisasi.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan ini sudah baik karena dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

b. Tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Faktor yang mendorong kualitas pelayanan kesehatan pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan seperti tidak membedakan masyarakat yang datang untuk pelayanan karena di Kecamatan Halong ini banyak beragam agama ras dan suku.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik Karena petugas di Kantor Kecamatan Halong tidak ada yang diskriminatif karena semua pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan tergolong cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek hal ini dapat dilihat dari : Pertama, pada sub variabel Berwujud (Tangiblees) dari indikator sarana dan prasarana cukup baik. Berikutnya pada indikator kenyamanan fasilitas pelayanan cukup baik. Kedua, pada sub variabel kehandalan (Reliability) diketahui indikator ketepatan waktu pelayanan cukup baik. Pada indikator keandalan sarana teknologi masih belum baik. Ketiga, pada sub variabel ketanggapan (Responsiveness) diketahui indikator kecepatan respon petugas cukup baik dan sesuai dengan prinsip tanggap pelayanan publik. Berikutnya indikator kesanggupan pegawai baik, karena para pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Keempat, pada sub variabel jaminan (Assurance) dapat diketahui indikator keramahan pegawai tergolong baik dan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikutnya indikator kepastian biaya pelayanan baik. Kelima, pada sub variabel Empati (Empathy) dapat diketahui indikator sikap tegas pegawai cukup baik. Berikutnya indikator perhatian pegawai terhadap masyarakat sudah baik. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Terbagi menjadi faktor penghambat dan faktor pendorong. Adapun faktor penghambat yaitu kendala sarana teknologi, sehingga dapat mempengaruhi berjalannya proses pelayanan, dan kurangnya sumber daya manusia (petugas) belum terpenuhi. Sedangkan faktor pendorong yang memenuhi keberhasilan adalah alur SOP yang tersruktur dan mudah dipahami terkait pelayanan, dan petugas tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga tercapainya kualitas yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

- Anonim. (2015). *Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Balangan Nomor 27 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Sebagai Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis
- Menurut Denzin, N. K., dan Lincoln, Y.S. 2018. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UnpadPress
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Herdiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Imam Gunawan, S. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Buma Aksara.
- Muwafik Saleh, Akh 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing
- Mukarom H, Z. &. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka.
- Putri Febriyanti. 2024 "Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara " Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
- Bungin, Burhan.(2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Alfabeta Bandung.
- Tjiptono. (2016). Kualitas Pelayanan. *Skripsi*, Vol 217.
- Moleong, Lexy J.(2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rita Kartina,Rudy Handoko.(2019). *Peningkatan Pelayanan Publik:Laksang Juastitia*.
- Robi,C.K (2016).*Kualitas Pelayanan Publik*. Makalah Pada Ilmu Sosial dan Manajemen Stiama Jakarta.
- Zaenuddin, D. M. (2021). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.