

ABSTRAK

“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT LABUAN AMAS UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH” (Akhmad Riduan)

Dalam melaksanakan pelayanan publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah sarana dan prasarana lengkap namun ada beberapa kendala yang mempengaruhi yaitu listrik mati dan jaringan internet yang sering tidak stabil sehingga pencetakan kartu keluarga terlambat, Permasalahan kedua yaitu Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah hanya satu pegawai pelayanan dan satu operator. Pemasalahan ketiga yaitu penempatan pegawai yang tidak sesuai yaitu menempatkan pegawai piket yang tidak dari pegawai pelayanan sehingga saat ada masyarakat yang memerlukan pelayanan tidak maksimal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara purposive berjumlah 10 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara sudah cukup baik dapat dilihat dengan tersedianya sarana dan prasana yang lengkap, ketepatan waktu. Walaupun jumlah pegawai pelayanan masih minim namun tetap berusaha semaksimal mungkin melaksanakan pelayanan. Pegawai juga responsif apabila ada masyarakat yang memerlukan pelayanan. Dari segi waktu pelayanan juga sudah terjadwal dengan baik. Sedangkan dari segi biaya pelayanan hanya pelayanan IMB yang memerlukan biaya sesuai tarif retrebusi yang ditentukan. Pegawai pelayanan juga selalu ramah, namun tegas dalam pemeriksaan syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan publik. Namun ada beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan di Kantor Camat Labuan Amas Utara seperti listrik mati dan jaringan internet tidak stabil sehingga komputer mati, tentunya tidak dapat melayani masyarakat. faktor berikutnya yaitu kurangnya pegawai dan operator pelayanan yang mengakibatkan jika mereka tidak hadir pelayanan akan terhambat juga tentunya, dan faktor terakhir yaitu penempatan pegawai piket yang bukan berasal dari pegawai pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah maka penulis menyarankan kepada Camat yaitu agar menggunakan UPS saat listrik mati mendadak komputer tidak mati sebelum jenset dihidupkan. Penambahan tenaga kontrak sementara sebagai solusi untuk mendapatkan tambahan tenaga pada pelayanan publik. Sebagai solusi lainnya bagi pegawai pelayanan yang tidak menguasai pelayanan maka dibuatkan brosur.

ABSTRACT

In carrying out public services at the Labuan Amas North Camat Office, Hulu Sungai Tengah District has complete facilities and infrastructures, but there are some obstacles that affect the dead electricity and internet networks that are often unstable so that family card printing is late. The second problem is the Labua Sub-District Officen North Sumatra Hulu Sungai Tengah Regency is only one service employee and one operator. The third problem is the inappropriate appropriation of employees by placing picket employees who are not from service employees so that when there are people who need services that are not optimal.

This research uses qualitative approach with descriptive-qualitative type. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Sources of data were collected through purposive sampling of 10 people. After data collected then analyzed by covering data reduction, data presentation, and verification or withdrawal of conclusion.

The results showed that the public service at the Labuan Amas Utara Sub-district Office was good enough to be seen with the availability of complete facilities and infrastructure, timeliness. Although the number of service staff is still minimal, it still tries as much as possible to carry out the service. Employees are also responsive if there are people who need services. In terms of service time is also well scheduled. Whereas in terms of service costs only IMB services require fees according to the specified retrebusi tariff. Service personnel are also always friendly, but are firm in examining the conditions for obtaining public services. But there are several factors that cause services at the Labuan Amas Utara Sub-District Office such as electricity to die and the internet network to be unstable so that the computer dies, of course it cannot serve the community. the next factor is the lack of employees and service operators which results if they are absent the service will be hampered too, of course, and the last factor is the placement of picket employees who do not come from service employees.

To improve the quality of public servants in the office of the Head of Labuan Amas Utara Sub-district, Hulu Sungai Tengah Regency, the author suggested to the Camat that he used UPS so that when the electricity stopped suddenly the computer did not die before the generator was turned on. The addition of temporary contract labor as a solution to get additional personnel in public services. As another solution for service employees who do not master the waiter, brochures are made.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan 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 tentu 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.

Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintahan mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik ke daerah. Salah satu tugas Camat adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang pelaksanaannya belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan. Karena bagaimanapun juga baik buruknya pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan kecamatan mencerminkan kualitas pemerintah daerah. Oleh karena itu, kecamatan menjadi ujung

tombak lembaga pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengingat banyaknya tugas dari dinas-dinas kabupaten/kota yang secara rill justru bisa dilakukan/dilaksanakan karena adanya fungsi kewilayahan yang dimiliki kecamatan. Kedekatan perangkat kecamatan terhadap permasalahan yang berkembang di wilayahnya membuat kecamatan menjadi tempat pengaduan bagi masyarakat atas apa yang mereka hadapi. Untuk itu, berbagai kebijakan telah dikeluarkan pemerintah sebagai tindak lanjut dalam upaya melaksanakan peningkatan pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu tertera pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah pelayanan publik maka diselenggarakanlah sistem pelayanan terpadu. Pada Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 dikeluarkan tentang pedoman penyelenggaraan terpadu satu pintu. Melalui

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, pemerintah mengeluarkan pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

PATEN merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan non perizinan di tingkat kecamatan, terutama bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai. PATEN memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat.

Kemampuan pribadi pegawai pemerintah termasuk faktor yang mempegaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara, kurangnya kemampuan pegawai maka dapat menurunkan kualitas pelayanan publik. Disini dapat

dilihat betapa pentingnya kemampuan dan keahlian pegawai yang baik guna memenuhi standar kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk barang publik maupun jasa publik. Menurut Lewis dan Gilman pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan

adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Perlunya SOP (Standar Operasional Prosedur) Merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Penulis menemukan kendala terkait pelayanan publik. Kendala terkait pelayanan publik tersebut yaitu kadang terlabatnya pencetakan Kartu Keluarga dan penempatan pegawai piket yang bukan dari pegawai pelayanan sebagai piket di pelayanan.

Dalam Pelaksanaannya, mengenai sarana dan prasarana pada kantor Kecamatan Labuan Amas Utara juga belum memadai yaitu seperti fungsi komputer yang merupakan media pengetikan sering kali mengalami gangguan teknis misalnya mati lampu dan jaringan internet yang sering tidak stabil. Permasalahan ini tentunya menghambat suatu

pelaksanaan pelayanan Administrasi.

Permasalahan kedua yaitu Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah hanya satu pegawai pelayanan dan satu operator.

Permasalahan ketiga yaitu penetapan pegawai yang tidak sesuai yaitu menempatkan pegawai piket yang tidak dari pegawai pelayanan.

Hal ini yang telah melatar belakangi penulis mengangkat permasalahan tersebut dalam sebuah penelitian yang berjudul: **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT LABUAN AMAS UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH”.**

B. Fokus Penelitian

Sehubungan dengan luasnya ruang lingkup Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka penelitian ini hanya di fokuskan kepada 5 indikator pelayanan publik dari teori

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) yaitu:

1. Tangibles (Ketampakan Fisik)
2. Reliability (handal)
3. Responsiveness (tanggap)
4. Assurance (Kepastian)
5. Empathy (empati)

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah ?

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Labuan Amas

**Utara Kabupaten Hulu Sungai
Tengah.**

1. Tangibles (Ketampakan Fisik)

Tangible atau ketampakan fisik, artinya pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tampak fisik seperti gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas layanan lainnya.

a. Fasilitas fisik

Hal ini sudah sejalan dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) bahwa salah satu dimensi pelayanan publik yaitu adanya fasilitas fisik pada pelayanan publik yang baik. Hal ini sesuai dengan apa yang terdapat di Kantor Camat Labuan Amas Utara dengan telah tersedianya ruangan pelayanan, dan penunjang lainnya terlihat di dalam ruangan tersebut.

b. Sarana Komunikasi

Hal ini sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) bahwa salah satu dimensi pelayanan publik adalah tersedianya sarana komunikasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang cepat dan akurat tentu memerlukan sarana komunikasi yang lengkap. Hal ini sesuai dengan keadaan yang terdapat di lapangan yaitu tersedianya Alat tulis kantor, buku-buku administrasi, alat-alat elektronik seperti komputer, printer, maupun alat-alat kelengkapan perekaman e-KTP dan Kartu Keluarga.

c. Sarana Perlengkapan Prosedur Pelayanan

Hal ini sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml,

Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan publik adalah Sarana Perlengkapan Prosedur Pelayanan yaitu sarana yang sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan kepada masyarakat umum. Hal ini sesuai dengan keadaan yang terdapat di lapangan yaitu standar pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan.

2 Reliability (handal)

Handal adalah kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan. Sebuah istilah yang sering kita dengar adalah tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai mana sifat manusia yang pada umumnya senang apabila diperhatikan, dilayani

dengan cepat, dan di bantu pada saat mengalami masalah.

a. Ketepatan Waktu

Hal ini sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) ketepatan waktu yaitu waktu yang diberikan oleh pegawai pelayanan dalam menyelesaikan/ memberikan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan apa yang terlihat di Kantor Camat Labuan Amas Utara yang melayani dengan cepat sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat, walaupun ada juga terkadang terlambat.

2. Kemampuan Petugas

Hal ini sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan publik

adalah kemampuan petugas dalam menyelesaikan tugasnya. Hal ini sesuai dengan kemampuan petugas pelayanan di kantor camat labuan amas utara yang dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.

3. Responsiveness (Tanggap)

Tanggap yaitu kemampuan atau kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dengan cepat dan tepat. Pegawai harus tanggap melayani dengan baik dan ramah atas kebutuhan masyarakat.

a. Sikap Bertangung Jawab

Hal ini sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah sikap bertangung jawab pegawai dalam menyelesaikan permintaan masyarakat yang

memerlukan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan apa yang dilakukan oleh pegawai pelayanan Kantor Camat Labuan Amas Utara.

b. Kecepatan Penanganan

Hal ini sudah sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan publik adalah kecepatan penanganan yaitu kecepatan responsif dalam menangani kehadiran masyarakat dalam memberikan pelayanan publik secara cepat dan menyediakan kepuasan. Hal ini sesuai dengan apa yang telah dilakukan oleh Pegawai pelayanan publik di Kantor Camat Labuan Amas Utara.

4. Assurance (Kepastian pelaksanaan pelayanan)

Kepastian pelaksanaan pelayanan yaitu mencakup variabel waktu pelaksanaan dan biayanya. Waktu dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada dalam penyelesaiannya. Dan biaya yang dibebankan kepada masyarakat umum yang memerlukan pelayanan publik.

a. Waktu

Hal ini sudah sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) adalah waktu pelayanan yang jelas dan tepat sesuai jadwal yang ditentukan. Hal ini sudah sesuai dengan apa yang ada di Kantor Camat Labuan Amas Utara.

b. Biaya

Hal ini sudah sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry

(1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) adalah biaya yaitu nilai uang atau pun barang yang di keluarkan untuk mendapatkan pelayanan publik. Untuk pelayanan publik selain Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Labuan Amas Utara tidak di pungut biaya. Hal ini sesuai dengan pengamatan dan apa yang tercadi di Kantor Camat Labuan Amas Utara.

5. Empathy (Empaty)

Sikap tegas namun perhatian dari pegawai terhadap masyarakat yang meminta pelayanan publik. Pegawai harus tegas dalam prosedur pelayanan namun memberi perhatian dalam melengkapi syarat-syarat yang di tentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP).

a. Ramah

Hal ini sudah sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml,

Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) adalah ramah yaitu pegawai pelayanan harus bersikap baik hati dan menarik budi bahasanya, manis tutur kata dan sikapnya, suka bergaul dan menyenangkan dalam pergaulan. Hal ini sesuai dengan keadaan dan apa yang ditemui di Kantor Camat Labuan Amas Utara yang mana pegawai pelayanan selalu bersikap ramah dalam melayani masyarakat.

b. Tidak Diskriminatif

Hal ini sudah sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) adalah tidak diskriminatif yaitu tidak membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat umum. Hal ini sesuai dengan apa yang terdapat di Kantor Camat

Labuan Amas Utara yang telah memberikan pelayanan tanpa membedakan masyarakat dalam memperoleh pelayaan.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Peningkatan kualitas pelayanan publik tentu di Kantor Camat Labuan Amas Utara tentu di pengaruhi oleh beberapa hal :

1. Listrik dan jaringan internet yang sering mati.

Berdasarkan hasil observasi sementara yang penulis lakukan bahwa menyesuaikan hasil wawancara diatas terbukti bahwa listrik dan internet pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah masih belum maksimal.

2 Kelengkapan Pegawai

Berdasarkan hasil observasi sementara yang

penulis lakukan bahwa menyesuaikan hasil wawancara diatas terbukti bahwa jumlah pegawai pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah masih belum lengkap.

3. Penempatan Pegawai Yang Tidak Sesuai

Berdasarkan Hasil observasi sementara yang penulis lakukan bahwasanya menyesuaikan hasil wawancara di atas sebagai bukti bahwa penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan tugas pegawai pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah belum tepat sasaran.

C. Upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Upaya-upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan kualitas tentunya melakukan perbaikan ataupun peningkatan faktor-faktor yang

menjadi penghambat peningkatan pelayanan publik di Kantor Camat Labuan Amas Utara kabupaten Hulu sungai Tengah.

1. Pengoptimalan Penggunaan Jerset

Adapun solusi yang penulis dapat berikan untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan penggunaan UPS sebagai tenaga listrik sementara.

2. Permohonan Penambahan Jumlah Pegawai

Adapun solusi yang dapat penulis berikan untuk upaya penambahan tenaga kontrak sementara pada ruangan pelayanan publik pada kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

3. Memberikan pelatihan kepada pegawai piket yang bukan dari pegawai pelayanan

Adapun solusi yang dapat penulis berikan untuk upaya meningkatkan

kemampuan petugas yaitu dengan menempelkan brosur syarat-syarat pelayanan di meja piket pelayanan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pengamatan dari penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka dapat diambil kesimpulan.

1. Kualitas pelayanan publik di kantor Camat Labuan Amas Utara sudah baik. Hal ini dapat penulis lihat dari beberapa indikator :

a. Tangible yaitu Sarana dan prasana yang lengkap, ruang tunggu yang nyaman, ruangan berAC ini sudah terdapat di kantor Camat Labuan Amas Utara

b. Reliabiliti yaitu kemampuan pegawai, walau jumlah pegawai pelayanan terbatas namun namun mereka tetap berusaha semaksimal

- mungkin menyelesaikan pelayanan dengan baik.
- c. Responsivess yaitu respon pegawai cukup responsif dan tanggap dalam menangani kehadiran masyarakat yang memerlukan pelayanan publik.
 - d. Assurance yaitu dalam segi waktu dan jadwal pelayanan telah memiliki jadwal piket yang mana telah dilaksanakan sesuai jadwal yang ada. Waktu pelayanan mulai pukul 08.00 WITA sampai dengan pukul 14.00 WITA, dan hari jum'at mulai pukul 08.00 WITA sampai pukul 11.00 WITA. Dan untuk biaya pelayanan gratis namun khusus pelayanan IMB ada pungutan sesuai tarif retrebusi yang telah ditentukan.
 - e. Empathy yaitu pegawai pelayanan selalu ramah dalam memberikan tetapi tetap tegas dalam memeriksa seandainya ada kekurangan persyaratan sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan juga tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.
2. Faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di kecamatan Labuan Amas Utara sangat di dominasi oleh sarana dan prasarana, keadaan listrik, kualitas sinyal dan sumber daya manusia baik dari segi jumlah pegawai ataupun kemampuan atau keahlian pegawainya. Namun yang paling dominan adalah sumber daya manusia yang bisa mengoperasikan aplikasi SIAK, hal ini berakibat terganggunya pelayanan apabila operator aplikasi SIAK tidak hadir ataupun sedang ada kegiatan di kabupaten atau tidak hadir karena sesuatu hal.
3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai

Tengah yaitu mengoptimalkan penggunaan jerset apabila terjadi listrik mati, Permohonan penambahan jumlah pegawai dan memberikan pelatihan kepada pegawai piket yang bukan dari pegawai pelayanan.

B. Saran

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah penulis menyarankan kepada :

1. Kepada Bapak Camat Labuan Amas Utara agar menganggarkan untuk merenovasi ruangan pelayanan dan menambah peralatan dan perlengkapan komputer yang baru dan lebih berkualitas, dan juga memberikan pelatihan kepada pegawai pelayanan dan pegawai lainnya. Agar pelayanan di kantor camat bisa lebih optimal lagi dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap serta sumber daya manusia yang baik

tentunya akan membuat kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Selain itu juga perlu penambahan staf pelayanan pada perekaman e-KTP dan Kartu Keluarga yang saat ini hanya berjumlah 1 orang sehingga sering kewalahan apabila banyak masyarakat yang memerlukan pelayanan.

2. Kepada Kepala Seksi Pemerintahan, staf dan Operator agar menggunakan UPS pada perangkat komputer pelayanan, jika terjadi listrik mati maka komputer tetap dapat di gunakan sebelum jerset di hidupkan.
3. Kepada Kepala Desa agar lebih mensosialisasi persyaratan memperoleh pelayanan kepada masyarakat agar bisa mengurus sendiri kekecamatan supaya tidak terjadi kesalahan penulisan biodata yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
Pasolong, Herbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV Alfabeta
Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu
Satu Pintu
Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi
Terpadu Kecamatan (PATEN)
A.Batinggi & Badu Amad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV
Andi Offset.
Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Cv Pustaka Setia
Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
Ibrahim H. Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta
implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju
Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka
Pelajar.
Sedamayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan
Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : PT Refika Aditama
Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung:
Alfabeta.
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung:
Alfabeta.
- Internet**
- Anonim, 2013 <http://makalahme02.blogspot.co.id/2013/05/contoh-makalah-kualitas-pelayanan.html>. di akses 14 Nopember 2017.
- Anonim, 2014 <http://repository.unpas.ac.id/10145/2/BAB%20I.pdf> di akses 22
Nopember 2017.
- Anonim, 2012 <https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan-publik.html>di akses 22 Nopember 2017.