

KUALITAS PELAYANAN NON PERIZINAN DI KANTOR KECAMATAN MUARA HARUS KABUPATEN TABALONG

Hermawati¹, Jumaidi², Mahdalina³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: hrrmwt@gmail.com

ABSTRAK

Fenomena masalah dalam penelitian ini, proses yang rumit, penjelasan tentang prosedur tahapan alur belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan *Purposive sampling* dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang. Uji kridebilitas data yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, trigulasi, dan menggunakan bahan referensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong cukup baik terlihat dari indikator: *Pertama*, Bukti Langsung (*Tangible*), sarana dan prasarana kurang baik karena perlu adanya peningkatan. Keberadaan pegawai sudah cukup baik karena kemampuannya dalam menjalankan tugas. Sarana komunikasi kurang baik karena terdapat kendala penyampaian informasi. *Kedua*, Keandalan (*Reliability*), kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, karena pegawai memiliki kompetensi. *Ketiga*, Ketanggapan (*Responsiviness*), merespon kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sudah cukup baik, karena sudah dilayani dengan baik. Petugas melakukan pelayanan dengan tanggap sudah cukup baik, karena petugas sangat tanggap dalam memberikan solusi atau menjawab pertanyaan. *Keempat*, Jaminan (*Assurance*). Melayani dengan baik sudah cukup baik, karena petugas memahami tanggung jawab. Melayani dengan sikap ramah, sopan santun sudah cukup baik, karena petugas berkomitmen untuk memastikan pelayanan yang adil. Tidak diskriminatif cukup baik karena petugas melayani tanpa membedakan-bedakan. *Kelima*, Empati (*Empathy*), kemudahan dalam melakukan hubungan sudah cukup baik, karena telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. Komunikasi yang baik sudah cukup baik, karena merupakan kunci utama dalam pelayanan publik. Memahami kebutuhan pelanggan sudah cukup baik, karena harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Faktor pendukung yakni: Sumber Daya Manusia yang Berkualitas. Tidak Ada Sistem Diskriminasi. Faktor penghambat yakni: Keterbatasan jumlah pegawai pada saat tertentu. Keterbatasan anggaran untuk peningkatan infrastruktur. Kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan dokumen. Disarankan Kepada Kepala Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, peningkatan fasilitas dan sarana perlengkapan, pemeliharaan fasilitas yang ada dan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan dokumen penting.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Non Perizinan.

ABSTRACT

The phenomenon of the problem in this study, the complicated process, the explanation of the procedure of the flow stages is not fully known by the public. This study aims to determine the Quality of Non-Licensing Services at the Muara Harus District Office, Tabalong Regency, and the factors that influence it. This study uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. The data collection technique uses Purposive sampling with observation, interviews and documentation. The informants in this study numbered 10 people. The data credibility test is the extension of observation, increasing perseverance, triangulation, and using reference materials. The results of this study

indicate that the Quality of Non-Licensing Services at the Muara Harus District Office, Tabalong Regency is quite good as seen from the following indicators: First, Direct Evidence (Tangible), facilities and infrastructure are not good because they need to be improved. The existence of employees is good enough because of their ability to carry out their duties. Communication facilities are not good because there are obstacles in delivering information. Second, Reliability, the ability of employees to provide services is good enough, because employees have competence. Third, Responsiveness, responding to the needs of the community who want to get services is good enough, because they have been served well. The officers provide responsive service which is quite good, because the officers are very responsive in providing solutions or answering questions. Fourth, Assurance. Serving well is quite good, because the officers understand their responsibilities. Serving with a friendly and polite attitude is quite good, because the officers are committed to ensuring fair service. Not discriminatory is quite good because the officers serve without discrimination. Fifth, Empathy, ease of making connections is quite good, because it has a positive impact on the community. Good communication is quite good, because it is the main key in public service. Understanding customer needs is quite good, because it must provide quality service. Supporting factors are: Quality Human Resources. No Discrimination System. Inhibiting factors are: Limited number of employees at certain times. Limited budget for infrastructure improvement. Lack of socialization and education to the community regarding document creation procedures. It is recommended to the Head of Muara Harus District, Tabalong Regency, to improve facilities and equipment, maintain existing facilities and conduct socialization and education to the community regarding important document creation procedures.

Keywords: *Quality, Service, Non-Licensing.*

PENDAHULUAN

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah mempunyai tanggung jawab dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai negeri telah menimbulkan citra negara yang negatif di masyarakat. Berhubungan dengan birokrasi, sebagian masyarakat selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan. Ada pula yang masih peduli dengan kerja birokrasi. Negara didirikan oleh rakyat (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Asas ini sesuai dengan UU Nomor 650. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang amanat pemerintah daerah (pemerintahan sendiri) untuk berupaya sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan partisipasi masyarakat. Pada periode ini, permasalahan terjadi begitu cepat sehingga masyarakat menjadi tidak sabar terhadap pelayanan yang baik dari aparat pemerintah, dan kualitas pelayanan seringkali menurun atau menjadi buruk. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan yang disediakan oleh sektor swasta, dan masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Ini adalah proyek yang harus didasarkan pada harapan dan kebutuhan seluruh warga dan warga negara untuk meningkatkan pelayanan publik. Melayani masyarakat secara profesional, transparan, efisien dan efektif sebagai teladan tata kelola pemerintahan yang baik. Itu sebabnya daerah perlu mulai meningkatkan pelayanan publik dan mengubah status penyedia layanan negara dari “bisnis” menjadi “pelayanan”. Standar pelayanan adalah standar yang memandu penggunaan layanan dan informasi untuk mengukur kualitas layanan. Hal tersebut merupakan tanggung jawab dan komitmen penyedia layanan kepada masyarakat dalam hal kecepatan, kenyamanan, biaya dan efisiensi. Sesuai Peraturan Menteri tentang Kewenangan Lembaga Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15/2014, komponen proses pelayanan yang berkaitan dengan proses pelayanan meliputi persyaratan, proses dan prosedur, waktu kerja, biaya/biaya dan pelayanan. penanganan barang dan pengaduan. Jika lembaga pemerintah dan organisasi publik dapat mengikuti standar yang baik tersebut, maka lembaga pemerintah dan organisasi publik akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Cukup serahkan dokumen ke counter/staf dan tunggu beberapa saat di ruang tunggu; Anda akan dipanggil kembali

ketika dokumen atau dokumen sudah selesai dibuat. Jika suatu jasa dikenakan biaya, maka akan dikirimkan kepada pembeli umum dan biaya jasa tersebut akan dicatat dan dibayar dengan jelas. Selain itu, peraturan dan biaya penerimaan layanan serta waktu yang diperlukan untuk memproses dokumen dinyatakan dengan jelas dan transparan.

Di Kantor Kecamatan Muara Harus, terdapat beberapa masalah yang ditemukan dalam aspek pelayanan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, beberapa permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Proses pelayanan yang rumit mengakibatkan lamanya pembuatan dokumen penting. Ketidakhahaman masyarakat mengenai prosedur dan tahapan alur pelayanan, serta kurangnya informasi terkait proses tersebut yang dipublikasikan di area pelayanan, sering menjadi kendala. (Sumber Data: Observasi Penulis Tahun 2023/2024)
2. Masyarakat belum sepenuhnya memahami penjelasan mengenai prosedur, tahapan alur pelayanan, dan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi warga ketika melakukan urusan pelayanan. (Sumber Data: Observasi Penulis Tahun 2023/2024)
3. Selain itu, terdapat pula kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan non-perizinan, seperti ruangan yang sempit dan minimnya perangkat komputer atau laptop yang diperlukan untuk administrasi. (Sumber Data: Observasi Penulis Tahun 2023/2024)
4. Kurangnya pegawai pada waktu-waktu tertentu turut menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat. (Sumber Data: Observasi Penulis Tahun 2023/2024)

Kurniawan dan Najib (Rezky, 2023:44) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang disediakan oleh suatu organisasi atau birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dipahami sebagai upaya untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat, yang merupakan kewajiban pemerintah. Pelayanan ini mencakup semua bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dalam bentuk barang dan jasa, demi memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayanan umum, terdapat beberapa faktor yang berperan berbeda namun saling memengaruhi dan bekerja sama untuk mencapai pelaksanaan yang baik. Menurut Moenir (2014:88-119), faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan meliputi:

1. Faktor Kesadaran: Berkaitan dengan keadaan jiwa seseorang yang mencerminkan keyakinan, ketenangan, kestabilan emosi, dan keseimbangan mental.
2. Faktor Aturan: Aturan berperan sebagai panduan penting dalam setiap tindakan. Penting untuk membuat, mematuhi, dan mengawasi aturan agar tujuan dapat tercapai.
3. Faktor Organisasi: Organisasi tidak hanya dilihat dari struktur, tetapi juga dari pengaturan dan mekanisme yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
4. Faktor Pendapatan: Penghasilan yang diterima seseorang sebagai imbalan atas kontribusi mereka untuk organisasi, baik dalam bentuk uang ataupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor Ketrampilan dan Kemampuan: Kemampuan berkaitan dengan kapasitas seseorang untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik, sementara ketrampilan adalah keahlian dalam menggunakan anggota tubuh dan perangkat yang tersedia.
6. Faktor Sarana Pelayanan: Semua jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa yang memiliki beberapa unsur penting. Menurut Atep Adya Barata (Rahayu, 2021:18), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyediaan Layanan: Pihak yang menyediakan layanan tertentu kepada konsumen dalam bentuk barang atau jasa.
2. Penerima Layanan: Mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan.

Dengan memahami faktor-faktor serta unsur-unsur ini, diharapkan pelayanan publik dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

Layanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat beragam, dan jenis pelayanan tersebut harus disesuaikan dengan kebutuhan pihak yang memerlukan. Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan

menjadi prioritas utama. Penyedia layanan wajib menjaga fokus pada tujuan utama pelayanan, yakni memastikan bahwa pelanggan merasa puas. Hal ini menjadi krusial karena tingkat kepuasan pelanggan kerap kali berhubungan erat dengan standar kualitas produk atau jasa yang mereka terima.

Menurut Kasmir (Rezky, 2023:50), pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa karakteristik utama, antara lain:

1. **Karyawan yang Berkualitas:** Karyawan harus bersikap ramah, sopan, menarik, dan cepat tanggap. Kemampuan berbicara yang menyenangkan juga sangat penting, karena kenyamanan pelanggan sangat bergantung pada interaksi mereka dengan staf yang melayani.
2. **Sarana dan Prasarana yang Memadai:** Fasilitas yang baik, seperti ruang tunggu yang nyaman dan tempat yang layak untuk menerima tamu, harus disediakan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang membuat pelanggan merasa betah dan tidak bosan.
3. **Rasa Tanggung Jawab:** Penyedia layanan harus menunjukkan tanggung jawab terhadap setiap individu dari awal hingga akhir proses. Pelanggan akan merasa puas jika mereka merasakan komitmen dari karyawan. Pelayanan yang tidak tuntas dapat menimbulkan citra buruk terhadap instansi.
4. **Pelayanan yang Cepat dan Tepat:** Karyawan harus melayani sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ada, tanpa membuat kesalahan.
5. **Kemampuan Berkomunikasi:** Staf pelayanan harus dapat dengan cepat memahami keinginan pelanggan dan mampu berkomunikasi dengan jelas dan dalam bahasa yang mudah dimengerti.
6. **Jaminan Kerahasiaan:** Setiap transaksi harus dijamin kerahasiaannya untuk memberikan rasa aman kepada pelanggan.
7. **Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik:** Karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.
8. **Memahami Kebutuhan Nasabah:** Usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
9. **Membangun Kepercayaan:** Kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan merupakan faktor tambahan yang tidak kalah penting dalam menciptakan hubungan baik antara penyedia layanan dan pelanggan.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Artinya variabel yang diuji bersifat unik. Penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menyatakan sesuatu yang menjadi pokok kajiannya secara rinci. Artinya penelitian dilakukan untuk memperjelas seluruh atau berbagai aspek dan tujuan penelitian. Data Primer yaitu semua data hasil penelitian yang didapat melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan. data sekunder, cara mengumpulkan informasi dengan melaksanakan studi kepustakaan dan menggali informasi terkait penelitian dari bahan kepustakaan seperti dokumen dan arsip. Sumber data yang dipakai yaitu snowball sampling. Menurut Sujewerni (2020: 72), metode pengambilan sampel dimulai dengan jumlah yang kecil dan lambat laun bertambah besar, seperti bola salju yang menggelinding.

PEMBAHASAN

1. Bukti Langsung (Tangibel)

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah: Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, Penggunaan alat bantu dalam pelayanan Berikut ini adalah indikator dalam tangible (bukti langsung) dalam pelayanan:

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan aspek penting dalam mendukung pelayanan di sebuah instansi. Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai dapat menunjang kenyamanan konsumen atau pelanggan yang datang untuk mendapatkan pelayanan non-perizinan di kantor kecamatan. Jika sarana dan prasarana di suatu instansi tidak memadai, maka proses kerja akan terhambat. Sebaliknya, apabila fasilitas tersebut terpenuhi, pekerjaan akan berjalan lancar, dan masyarakat dapat menikmati pelayanan yang nyaman. Disimpulkan terkait sarana dan prasarana masih kurang baik, karena sebagian besar informan, baik dari pegawai maupun masyarakat, mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah cukup baik, tetapi ada beberapa masalah yang perlu perhatian lebih, seperti peningkatan sarana yaitu ruangan yang sempit dan kurangnya kursi tunggu, pendingin ruangan yang tidak berfungsi optimal, serta menambah prasarana seperti nomor antrian supaya masyarakat lebih tertib guna meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muara Harus.

b. Keberadaan Pegawai

Keberadaan pegawai mengacu pada ketersediaan sumber daya manusia yang cukup untuk memberikan pelayanan. Hal ini termasuk jumlah pegawai yang memadai dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas serta memberikan layanan kepada masyarakat. Disimpulkan terkait keberadaan pegawai cukup baik, karena para pegawai yang ada memiliki keterampilan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang tugas masing-masing, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat. Hal ini membantu memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan dengan baik meskipun terkadang ada banyak pengunjung yang datang secara bersamaan.

c. Sarana Komunikasi

Sarana komunikasi mencakup media atau alat komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, seperti telepon, pengumuman tertulis, papan informasi, atau media sosial. Sarana komunikasi yang baik membantu menyebarkan informasi dan mengatasi kebutuhan komunikasi antara petugas dan masyarakat. Disimpulkan terkait sarana komunikasi masih kurang baik, karena seharusnya, kecamatan memberikan informasi yang jelas dan lengkap agar masyarakat tidak perlu bolak-balik dari desa ke kecamatan hanya untuk mencari tahu persyaratan yang kurang lengkap. Kecamatan harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui berbagai sarana komunikasi, seperti papan informasi, media sosial, dan pengumuman lainnya, dapat diakses dengan mudah dan dipahami oleh masyarakat. Hal ini penting agar desa dapat berfungsi dengan optimal sebagai jembatan yang menyampaikan informasi secara akurat dan tepat waktu kepada masyarakat, tanpa menimbulkan kebingungan atau kebutuhan untuk klarifikasi berulang kali.

2. Keandalan (Reliability)

Keandalan merupakan salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan publik, khususnya di kantor kecamatan, keandalan mencerminkan kemampuan suatu lembaga, dalam hal ini kantor kecamatan, untuk memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang handal akan membuat masyarakat merasa puas dan percaya terhadap kinerja pemerintah.

Salah satu indikator keandalan pelayanan di kantor kecamatan adalah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur yang jelas dan mudah dipahami akan meminimalisir terjadinya kesalahan dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, pegawai juga harus memiliki kompetensi yang memadai untuk menangani berbagai jenis permohonan yang diajukan oleh masyarakat.

a. Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan meliputi kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Pegawai yang memiliki kemampuan yang baik mampu memberikan layanan secara efektif dan efisien. Disimpulkan bahwa terkait kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup

baik, karena pegawai memiliki pengetahuan, dan keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugas mereka, terutama dalam menangani administrasi dan dokumen non perizinan. Namun masyarakat juga berharap agar pegawai kecamatan lebih sabar dalam memberikan penjelasan dan menghadapi masalah yang lebih kompleks. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar pegawai kecamatan mengikuti pelatihan rutin guna memperdalam pengetahuan dan keterampilan mereka, terutama dalam hal komunikasi dan pemahaman terhadap kebijakan terbaru.

3. Ketanggapan (Responsiviness)

Ketanggapan merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik. Dalam konteks kantor kecamatan, ketanggapan mencerminkan seberapa cepat dan responsif petugas dalam merespons kebutuhan serta permintaan masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, efisien, dan tidak berbelit-belit. Ketika petugas kecamatan dapat memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap setiap permohonan, maka hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap pemerintah.

a. Merespon Kebutuhan Masyarakat Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Respon terhadap kebutuhan masyarakat mencerminkan kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan solusi atau menjawab pertanyaan dari masyarakat. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Disimpulkan bahwa terkait merespon kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sudah cukup baik, karena mayoritas masyarakat merasa petugas kecamatan merespon baik dalam memberikan solusi atau menjawab pertanyaan, terutama untuk masalah yang sederhana. Meskipun demikian, ada beberapa kendala yang menyebabkan pelayanan sedikit lambat, seperti antrean panjang dan masalah yang lebih kompleks yang memerlukan waktu lebih lama untuk diselesaikan.

b. Petugas Melakukan Pelayanan dengan Tanggap

Petugas yang tanggap berarti mereka mampu merespons dengan cepat dan tepat terhadap berbagai permintaan atau keluhan masyarakat. Sikap tanggap ini menunjukkan kepedulian dan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Disimpulkan bahwa terkait petugas melakukan pelayanan dengan tanggap sudah cukup baik, karena mayoritas masyarakat merasa petugas kecamatan sangat tanggap dalam memberikan solusi atau menjawab pertanyaan, terutama untuk masalah yang sederhana. Koordinasi yang lebih baik antar petugas juga diperlukan untuk memastikan bahwa setiap permintaan atau keluhan dapat diproses dengan efektif dan efisien. Dengan langkah-langkah tersebut, pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal dan memuaskan.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan dalam pelayanan publik, khususnya di kantor kecamatan, merupakan suatu hal yang sangat penting. Jaminan ini memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa pelayanan yang mereka terima akan dilakukan dengan benar, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya jaminan, masyarakat akan merasa lebih percaya dan nyaman dalam mengurus berbagai keperluan administrasi di kantor kecamatan.

Jaminan lainnya adalah kepastian kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup kecepatan dalam penyelesaian, tetapi juga mencakup keramahan, kesopanan, dan keakuratan dalam memberikan informasi. Petugas kecamatan harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang tugas dan fungsinya, serta mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat.

a. Melayani Dengan Baik

Melayani dengan baik mengacu pada kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang berkualitas, ramah, dan profesional, sehingga masyarakat merasa dihargai dan diprioritaskan. Disimpulkan bahwa terkait melayani dengan baik sudah cukup baik, sebagai upaya menciptakan pelayanan yang lebih baik, petugas juga berharap masyarakat dapat lebih mempersiapkan diri sebelum datang ke kantor kecamatan, seperti memastikan dokumen sudah lengkap dan memahami persyaratan yang diperlukan. Dengan adanya kerja sama

antara petugas dan masyarakat, proses pelayanan diharapkan dapat berjalan lebih lancar dan efektif, sehingga menciptakan hubungan saling percaya yang berdampak positif bagi kedua belah pihak.

b. Melayani Dengan Sikap Ramah, Sopan Santun

Petugas yang bersikap ramah dan sopan menunjukkan penghargaan terhadap setiap individu tanpa memandang latar belakang. Sikap tidak diskriminatif memastikan setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama, sesuai kebutuhan mereka. Disimpulkan bahwa terkait melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif sudah cukup baik, karena sikap tidak diskriminatif dari petugas juga diapresiasi oleh masyarakat. Mereka merasa diperlakukan sama dan adil, sesuai antrean dan prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang adil dan inklusif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan menjaga keramahan, sopan santun, dan kesetaraan dalam pelayanan, kantor kecamatan dapat menjadi contoh institusi publik yang profesional dan berintegritas.

c. Tidak Diskriminatif

Petugas yang bersikap tidak diskriminatif memberikan pelayanan yang adil dan setara kepada semua individu tanpa membedakan latar belakang, status sosial, atau identitas lainnya. Sikap ini mencerminkan penghormatan terhadap hak setiap masyarakat untuk menerima pelayanan sesuai kebutuhannya, memastikan semua pihak merasa dihargai dan diperlakukan sama dalam proses pelayanan. Disimpulkan bahwa terkait sikap tidak diskriminatif sudah cukup baik, karena sikap tidak diskriminatif dari petugas juga diapresiasi oleh masyarakat. Mereka merasa diperlakukan sama dan adil, sesuai antrean dan prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang adil dan inklusif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

5. Empati (Empathy)

Empati merupakan kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dalam konteks pelayanan publik, khususnya di kantor kecamatan, empati menjadi sangat penting. Ketika petugas kecamatan mampu menempatkan diri pada posisi masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, mereka akan lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini akan mendorong petugas untuk memberikan pelayanan yang lebih humanis dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

Empati juga mendorong petugas untuk memberikan pelayanan yang lebih personal. Setiap individu memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda. Dengan memahami kebutuhan dan harapan individu, petugas dapat memberikan solusi yang lebih tepat dan sesuai. Pelayanan yang personal akan membuat masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai sebagai individu.

a. Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan

Kemudahan dalam melakukan hubungan mengacu pada akses yang mudah bagi masyarakat untuk menjangkau petugas, seperti tersedianya nomor telepon, email, atau layanan tatap muka yang mudah diakses. Disimpulkan bahwa terkait kemudahan dalam melakukan hubungan sudah cukup baik, karena dari sisi masyarakat, sebagian besar merasa puas dengan respon petugas, yang dinilai cepat dan ramah. Namun, masyarakat juga mengharapkan adanya peningkatan, seperti pembaruan informasi di media sosial yang lebih konsisten dan layanan pengaduan yang lebih responsif. Mereka juga menghargai peran kepala desa sebagai penghubung, terutama bagi mereka yang berada di wilayah terpencil dan jauh dari kantor kecamatan.

b. Komunikasi Yang Baik

Komunikasi yang baik mencerminkan keterampilan petugas dalam berkomunikasi secara jelas, tepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga informasi dapat tersampaikan dengan baik. Disimpulkan bahwa terkait komunikasi yang baik sudah cukup baik, karena komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat merupakan kunci utama dalam pelayanan publik yang cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara, petugas berusaha untuk menjelaskan informasi dengan jelas, tepat, dan mudah dipahami. Meskipun kadang

terdapat kendala, seperti kehabisan blanko KTP, petugas tetap berusaha memberikan penjelasan yang memadai dan memberikan solusi alternatif, seperti surat keterangan sementara, untuk membantu masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut.

c. Memahami Kebutuhan Pelanggan

Memahami kebutuhan pelanggan berarti petugas dapat mengenali dan memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat yang membutuhkan layanan, sehingga mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Disimpulkan bahwa terkait memahami kebutuhan pelanggan sudah cukup baik, karena petugas terlihat bahwa memahami kebutuhan pelanggan adalah hal yang penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Petugas yang dapat mendengarkan dengan baik dan memberikan solusi yang tepat mampu memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan memadai. Meskipun tantangan seperti informasi yang kurang jelas atau keterlambatan dalam proses masih ada, mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, komunikasi yang lebih jelas dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kebutuhan masyarakat perlu terus dikembangkan.

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong

1. Faktor Penghambat

- a. Keterbatasan jumlah pegawai pada saat tertentu.
- b. Keterbatasan anggaran untuk peningkatan infrastruktur.
- c. Kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan dokumen.

2. Faktor Pendukung

- a. Sumber Daya Manusia yang Berkualitas.
- b. Tidak Ada Sistem Diskriminasi, tidak membedakan siapapun yang datang tetap mereka semua dilayani dengan baik.

SIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong cukup baik, dilihat dari variabel dan indikator: Pertama, Bukti Langsung (Tangible), 1) indikator sarana dan prasarana kurang baik karena perlu adanya peningkatan terkait sarana seperti ruangan yang sempit serta penambahan prasarana seperti nomor antrian. 2) Indikator keberadaan pegawai sudah cukup baik karena kemampuannya dalam menjalankan tugas. 3) Indikator sarana komunikasi kurang baik karena terdapat kendala penyampaian informasi dari Kecamatan ke Desa. Kedua, Keandalan (Reliability), 1) indikator kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, karena pegawai memiliki kompetensi dan pengetahuan. Ketiga, Ketanggapan (Responsiviness), 1) indikator merespon kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sudah cukup baik, karena sudah dilayani dengan baik. 2) Indikator petugas melakukan pelayanan dengan tanggap sudah cukup baik, karena mayoritas masyarakat merasa petugas kecamatan sangat tanggap dalam memberikan solusi atau menjawab pertanyaan. Keempat, Jaminan (Assurance). 1) Indikator melayani dengan baik sudah cukup baik, karena petugas memahami bahwa melayani dengan baik adalah tanggung jawab utama dalam menjalankan tugas mereka. 2) Indikator melayani dengan sikap ramah, sopan santun sudah cukup baik, karena petugas berkomitmen untuk memastikan pelayanan yang adil. 3) Indikator tidak diskriminatif cukup baik karena petugas melayani tanpa membedakan. Kelima, Empati (Empathy), 1) indikator kemudahan dalam melakukan hubungan sudah cukup baik, karena Secara keseluruhan, kemudahan dalam menjalin hubungan dengan kantor kecamatan telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. 2) Indikator komunikasi yang baik sudah cukup baik, karena komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat merupakan kunci utama dalam pelayanan publik yang efektif. 3) Indikator memahami kebutuhan pelanggan sudah cukup baik, karena petugas terlihat bahwa memahami kebutuhan pelanggan adalah hal yang penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. Faktor Pendukung yakni: 1) Sumber Daya Manusia yang Berkualitas. 2) Tidak Ada Sistem Diskriminasi,

tidak membedakan siapapun yang datang tetap mereka semua dilayani dengan baik. Faktor Penghambat yakni: 1) Keterbatasan jumlah pegawai pada saat tertentu dan 2) Keterbatasan anggaran untuk peningkatan infrastruktur. 3) Kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan dokumen. Saran dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong maka disarankan kepada:

Kepada Kepala Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, peningkatan fasilitas dan sarana perlengkapan, pemeliharaan fasilitas yang ada dan pembaruan peralatan kantor akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman bagi pegawai dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan sarana komunikasi. Mengingat adanya kendala dalam penyampaian informasi dari Kecamatan ke Desa, agar informasi dapat lebih cepat dan jelas diterima oleh masyarakat di tingkat desa. Peningkatan pengelolaan sumber daya manusia. Kepala Camat perlu memperhatikan pemenuhan jumlah pegawai yang memadai di saat-saat tertentu, serta peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi petugas agar tetap kompeten dalam memberikan pelayanan yang baik. Memastikan pegawai memahami standar pelayanan yang tinggi sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan.

Kepada Pegawai Non Perizinan Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, peningkatan kemampuan dan kompetensi. Meskipun petugas sudah memiliki kemampuan yang baik, penting untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Fokus pada sikap ramah dan sopan dan tanpa diskriminasi sangat penting dalam menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat.

Kepada Masyarakat Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, diharapkan untuk lebih memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan administrasi. Penting agar masyarakat tidak hanya mengandalkan informasi sepiantas, tetapi juga aktif mencari penjelasan resmi dari pihak Kantor Kecamatan. Selain itu, masyarakat diharapkan dapat bersikap sabar dan bijak dalam menghadapi kendala teknis yang mungkin terjadi, mengingat beberapa faktor sering kali berada di luar kendali Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS

DESA RANTAU KARAU HULU’, *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.

Hasbiyah, S. (2024) ‘IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) ‘PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) ‘Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

Munawarah, M. (2022) ‘PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) ‘PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG’, *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) ‘IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

Rezky, Dwita, (2023), Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, Program Pascasarjana Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Kasmir.(2016). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Rahayu, Eni Tri, (2021) Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.