



Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara

Ahmad Baihaqi¹, Akhmad Berkatillah²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, Indonesia

Corresponding Author: Ahmad Baihaqi ahmadbai@gmail.com

ABSTRACT

Public service quality is a very important factor in improving the performance of the sub-district officials of Lake Panggang Regency, North Hulu Sungai Regency, where issues such as unfriendliness in the service process, incomplete facilities and infrastructure, lack of employee discipline, and unskilled staff in using service tools still persist. Based on these issues, this study aims to assess the quality of public service in the Lake Panggang sub-district office, North Hulu Sungai Regency, and the factors that hinder the improvement of public service quality. This research method is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research aims to describe and explain events or phenomena that occur in the field and present data systematically, factually, and accurately about the facts or phenomena. Data was collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the quality of public service in the Lake Panggang sub-district office, North Hulu Sungai Regency, is fairly good, but improvements are still needed. From tangible indicators, such as the neat appearance of employees, the office's physical facilities are still inadequate, the waiting room is comfortable, and information is provided. However, reliability such as employees' ability to serve the community is still not optimal, particularly in terms of service delivery and timeliness. This is due to employees' frequent tardiness and occasional absence from the office. Responsiveness, such as the speed at which employees serve the public, is fast, and employee responsiveness is also good. However, assurance, such as employee friendliness and politeness, is still lacking. Empathy, such as the employees' ability to be firm, caring, and attentive to the community, is good. The factors that hinder the quality of public service in the Lake Panggang sub-district office, North Hulu Sungai Regency, include the lack of office facilities, employee discipline, and employees' skill and competency levels. To improve the quality of public service, it is recommended that the Head of the Lake Panggang sub-district, North Hulu Sungai Regency, address the lack of facilities, facilitate computer training for employees who are not proficient in using computers, and ensure that employees are friendly, polite, timely, and disciplined in their work to meet public expectations.

Keywords: *Quality; public services*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara, di mana masih terdapat beberapa masalah, seperti ketidakramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, fasilitas yang belum memadai, kurangnya disiplin pegawai, dan ketidakmampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan, serta menyajikan data secara sistematis, faktual,

dan akurat terkait fakta atau fenomena tersebut. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara, sudah cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan lebih lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara, sudah tergolong cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan lebih lanjut. Dari indikator tangible seperti penampilan pegawai sudah rapi, fasilitas fisik perkantoran masih kurang memadai, ruang tunggu sudah nyaman, tempat informasi sudah disediakan, reliability seperti kemampuan pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum optimal, terutama dalam hal kemampuan memberikan layanan dan ketepatan waktu. Hal ini disebabkan oleh seringnya keterlambatan pegawai dalam menjalankan tugas mereka. datang terlambat dan terkadang pegawai itu tidak ada dikantor, responsiveness seperti kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat sudah cepat, dan ketanggapan pegawai sudah tanggap, assurance seperti keramahan pegawai dan sopan santun masih kurang, empathy seperti kemampuan pegawai dalam bersikap tegas, peduli dan perhatian kepada masyarakat sudah baik. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah kurangnya sarana prasarana kantor, kedisiplinan kerja pegawai dan kemampuan/keahlian pegawai yang masih kurang. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik disarankan kepada Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat membenahi kelengkapan sarana prasana yang dianggap kurang, memfasilitasi pelatihan komputer bagi pegawai yang kurang mahir mengoperasikan komputer. Pegawai/staf sebaiknya dapat bersikap ramah, sopan santun, lebih tepat waktu dan disiplin dalam bekerja agar dapat sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan Publik

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak setiap warga negara atau penduduk terhadap barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara yang berkaitan dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk administrasi meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Pelayanan publik dalam bentuk jasa mencakup layanan kantor pos atau perbankan, sementara pelayanan dalam bentuk barang meliputi pembayaran pajak yang dimanfaatkan untuk pembangunan infrastruktur seperti jembatan dan jalan tol.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik didefinisikan sebagai semua kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan serta mendukung pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh petugas pelayanan publik, baik dari Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menyediakan layanan tersebut. Adapun penerima layanan publik mencakup individu, kelompok masyarakat, atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terkait layanan yang diberikan.

Kecamatan Danau Panggang merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara yang bertanggung jawab atas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Ada pun jenis pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Danau Panggang meliputi Bidang Perizinan seperti izin mendirikan bangunan, izin mengumpulkan data dan rekomendasi/legalisasi permohonan HO/SIUP/SITU/ dan lain-lain. Bidang Non Perizinan SKCK (pengantar), surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan ahli waris, surat pengumpulan orang banyak/keramaian (Pengantar) dan lain-lain. Bidang pemerintahan seperti kartu keluarga (KK), surat keterangan pindah datang antar kecamatan, surat keterangan pindah datang antar kabupaten (pengantar) dan lain-lain.

Berdasarkan pengamatan awal di Kantor Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan terkait pelayanan publik. Masalah tersebut meliputi kurangnya keramahan pegawai dalam melayani pengguna layanan, penataan berkas dalam filing cabinet yang kurang rapi meskipun seharusnya berfungsi untuk menyimpan dan mempermudah pencarian berkas, kurangnya keterampilan beberapa petugas dalam mengoperasikan komputer, serta rendahnya disiplin pegawai, terutama dalam hal ketepatan waktu.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, di mana peneliti mengumpulkan informasi melalui wawancara, observasi, atau dokumentasi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu: Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi (pengamatan langsung), kuesioner, atau wawancara dengan informan. Sementara itu, data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan untuk melengkapi informasi penelitian, seperti catatan, buku, artikel, teori dalam buku, dan dokumen yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Untuk memastikan pemahaman yang jelas dan menghindari perbedaan persepsi, penelitian ini menggunakan desain operasional penelitian yang menjabarkan konsep, dimensi, indikator, dan ukuran yang bertujuan memperoleh nilai variabel lain. Desain ini dirancang untuk mengukur kualitas suatu konsep secara sistematis. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi untuk mengamati objek secara langsung, wawancara untuk menggali informasi dari informan, serta dokumentasi untuk mendapatkan data dari dokumen-dokumen terkait.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif, yang memungkinkan analisis dilakukan secara terus-menerus hingga data dianggap lengkap. Berdasarkan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014:246), analisis data dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama reduksi data, yaitu merangkum dan memilih informasi penting dari data yang

diperoleh di lapangan untuk memfokuskan pada hal-hal utama. Tahap kedua adalah penyajian data, di mana informasi yang telah dirangkum disusun dalam bentuk matriks atau narasi yang mudah dipahami. Tahap terakhir adalah pengambilan kesimpulan, yang dilakukan secara bertahap. Kesimpulan awal bersifat sementara dan akan disesuaikan jika bukti yang lebih kuat ditemukan pada tahap berikutnya. Jika kesimpulan didukung bukti valid dan konsisten, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel dan diharapkan dapat memberikan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara: a. *Tangibles*, pertama indikator penampilan pegawai kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, pegawai sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Indikator kedua, fasilitas kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang memadai, karena kurangnya fasilitas kantor dapat mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi tertunda. Sehingga perlunya dilakukan penambahan dan pembenahan agar kualitas pelayanan pada masyarakat berjalan dengan baik dan lancar. Indikator ketiga Ruang Tunggu, ruang tunggu di kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu sungai Utara dalam memperoleh pelayanan sudah nyaman dan pelayananya sudah baik. Keempat indikator Tempat Informasi, papan informasi pada kantor Kecamatan Danau Panggang telah disediakan oleh pihak kecamatan dimana fungsinya nanti untuk papan pengumuman maupun himbauan untuk masyarakat sekitar. b. *Reliability*, pada indikator pertama yaitu Kemampuan Pegawai, bahwa dalam memberikan pelayanan kemampuan pegawai sudah cukup baik, tetapi karena kurangnya keahlian pegawai yang kurang merata dalam pengoprasian komputer menjadikan pelayanan terhambat. Kedua indikator Ketepatan Waktu, bahwa ketepatan waktu yang diberikan pegawai pada kantor Kecamatan Danau Panggang masih kurang tepat waktu, karna pegawai sering datang terlambat dan terkadang pegawai tidak ada dikantor sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi tertunda. c. *Responsiveness*, pertama pada indikator kecepatan pelayanan, pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Danau Panggang sudah cepat dan tepat, hal penting yang sudah dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan. Kedua indikator Ketanggapan Pelayanan, Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai tersebut memberikan respon yang baik. Memberikan respon yang tepat kepada pengguna layanan dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang. Pegawai di Kecamatan Danau Panggang telah menunjukkan responsif dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, yang terlihat ketika pengguna layanan selesai menerima pelayanan dan pegawai segera

memanggil antrian berikutnya serta menanyakan keperluan yang dibutuhkan. d. *Assurance*, pada indikator pertama Keramahan Pegawai, bahwa tingkat keramahan yang diberikan oleh pegawai pelayanan publik di Kecamatan Danau Panggang masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terbukti masih banyaknya keluhan dari masyarakat tentang Keramahan pegawai dalam melayani. Kedua indikator b. Sopan Santun, tingkat sopan santun yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Danau Panggang masih kurang sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. e. *Empaty*, pada indikator pertama Bersikap Tegas dan peduli, pegawai sudah tegas dan peduli kepada masyarakat, sehingga masyarakat sudah merasa dipedulikan oleh pegawai kantor Kecamatan Danau Panggang. Kedua indikator Perhatian pada Konsumen, pegawai sudah perhatian terhadap masyarakat, sehingga masyarakat sudah merasa diperhatikan.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian penulis terkait Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara belum sepenuhnya berkualitas, berdasarkan ruang lingkup variabel: pertama bukti fisik dengan indikator penampilan pegawai sudah rapi dan tidak berantakan, fasilitas fisik perkantoran masih kurang memadai, ruang tunggu pelayanan sudah nyaman, tempat informasi sudah disediakan. Kedua ruang lingkup variabel kehandalan dengan indikator kemampuan pegawai dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan masyarakat masih kurang mampu dan tepat waktu, karena tidak semua pegawai mampu mengoperasikan komputer dan masih terdapat pegawai tidak tepat waktu dan sering datang terlambat. Ketiga, lingkup variabel ketanggapan dengan indikator melakukan pelayanan dengan cepat dan melakukan pelayanan dengan tanggap menunjukkan hasil yang baik. Keempat, ruang lingkup variabel jaminan dengan indikator keramahan dan sopan santun pegawai masih kurang baik dan belum sesuai harapan masyarakat. Kelima, ruang lingkup variabel empati dengan indikator bersikap tegas peduli dan perhatian kepada masyarakat konsumen menunjukkan hasil yang baik dalam pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2015. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : cv Pustaka Setia
- Anggara, Sahya. 2016. Ilmu Administrasi Negara. Bandung : cv Pustaka Setia
- Hamdi, Muchlis. 2014. Kebijakan Publik. Bogor : Ghalia Indonesia
- Kaelan, H. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner. Yogyakarta : Paradigma
- Kartawi, Asep. 2015. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : cv Pustaka Setia

- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono.2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : cv. Alfabeta
- Hardiyansyah. 2018. kualitas pelayanan publik (konsep,dimensi,indikator dan implementasinya), yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Pasolongan, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabet.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2017. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi : Penerbit PT Bumi Aksara.
- Agus,Dwiyanto.dkk.2012. Reformasi Birokrasi Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dr.Panji.Santosa M.Si. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance
- Drs.Sutopo,MPA, Drs. Adi Suryanto, M.Si. 2006. Pelayanan Prima. Jakarta
- Drs.Sutopo,MPA. 2006. Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara
- Eddy Erwan Nopianoor, S.Si, M.P. 2017. Kecamatan Danau Panggang. Badan Pusat Statistik Kabupaten Hulu Sungai Utara
- Harbani,Pasolong. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Jendro Yuniarto, Dyah Mutiarin, Arif Zaivudin. 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Prof.Dr.Sugiyono. 2015. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta,cv. Bandung
- Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd, APU. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan. PT Refika Aditama
- Sahya,Anggara. 2012. Ilmu Administrasi Negara. CV Pustaka Stia. Bandung