

KEPUASAN MASYARAKAT PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN UTARA

Selviya Damayanti¹, Deli Anhar², Akhmad Nikhrai Hamdie³

¹Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kalimantan MAB
email: selviyadmynt06@gmail.com

ABSTRACT

The objective of this research was to describe people's satisfaction on public service quality in North Banjarmasin subdistrict office. The method that has been used in this research was qualitative approach with descriptive design. The data has been collected with interview technique to 6 informants that consisted of North Banjarmasin subdistrict head, secretary, staff and people who received the public services. The result of this research showed that people's satisfaction is good enough although it's not 100% yet. Administrative requirement has been in accordance to the operational-procedural standard and the procedure considered easy with fast service time. All the services were free, the service products were in accordance to the people's need and competence but the behaviour of the public service providers were still need to be more friendly. Process of handling complaints and suggestions has been done nicely and fast through e-lapor apps but the facility and infrastructure still need to be fixed. Free service supported people's satisfaction and the lack of human resources obstructed people's satisfaction.

Keywords: Public Service, Satisfaction, Subdistrict Office

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara kepada 6 orang informan yang terdiri dari camat, sekretaris camat, staff kantor kecamatan Banjarmasin Utara dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sudah cukup baik meskipun belum 100%. Persyaratan pelayanan telah sesuai dengan standar operasional prosedural yang berlaku dan prosedur pelayanan cukup mudah dengan waktu pelayanan yang cepat. Semua bentuk pelayanan sama sekali tidak dipungut biaya dan produk layanan yang didapatkan sesuai dengan yang diperlukan serta dibarengi dengan kompetensi yang baik dari pemberi layanan namun perilaku pelaksana layanan masih harus diperbaiki untuk lebih ramah lagi. Proses penanganan, pengaduan, saran dan masukan telah dilaksanakan dengan sangat baik dan cepat tanggap melalui aplikasi *e-lapor* namun sarana dan prasarana masih harus diperbaiki. Pelayanan tanpa biaya merupakan pendukung kepuasan masyarakat dan kurangnya tenaga kepegawaian merupakan penghambat kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kantor Kecamatan, Kepuasan, Pelayanan Publik

DAFTAR PUSTAKA

- Arjiyanto, A. (2020). *Memanusiasiakan Manusia Sebuah Pendekatan Kemandirian menuju Kemakmuran dan Kesejahteraan*. Malang: Peneleh.
- BPS Kalsel. (2023). *Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Angka 2023*. Banjarbaru: Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Selatan.
- BPS RI. (2023). *Laju Pertumbuhan Penduduk (Persen), 2020-2022*.
- Gozaly, J., & Talar, Y. (2021). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Di Bandung Utara). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 16(2), 93–101.
- Haryanto, H., & Sembiring, H. R. U. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Bandung: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hutahayan, J. F. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- KemenPAN-RB. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Marhendra, R. A., Rifdan, R., Sahabuddin, A., Yuliani, Y., Utami, S., Puriani, R. A., Salijah, E., et al. (2022). *Challenges of Social Sciences, Education, and Technology For Achieving Sustainable Development Goals (SDGS), Jilid II*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Norhidayani, N. (2020). *Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.
- Nurfitriani, N. (2022). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Makassar: Cendekia Press.
- Pitriani, P., & Herawanto, H. (2019). *Epidemiologi Kesehatan Lingkungan*. Makassar: Nas Media Indonesia.
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Reda, D. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Journal of Public Service*, 2(1), 57–60.
- Setijaningrum, E. (2023). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–11.
- Sulistyo, I. N., & Ediwijoyo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 276–286.
- United Nation. (2023a). *Countries in the world by population (2023)*.
- United Nation. (2023b). *Current World Population*.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2022). *Metodologi Penelitian Sosial (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Velariza Alvioletta, Setyawan, M. Y. H., & Saputra, M. H. K. (2020). *Penerapan Metode Analytical*

Hierarchy Process (AHP) Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi.
Bandung: Kreatif Industri Nusantara.

Wajdi, F., & Andryan, A. (2022). *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.