

# KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN MARTAPURA KABUPATEN BANJAR

Muhammad Helmi<sup>1</sup>, Normajatun<sup>2</sup>, Junaidy<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120089

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1116116301

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1102088702

Email : [mh6600644@gmail.com](mailto:mh6600644@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui secara rinci bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara wawancara dan dokumentasi kepada informan yaitu masyarakat dan petugas pelayanan. Analisis data menggunakan pendekatan analisis data kualitatif, yaitu bersifat menggambarkan temuan hasil penelitian secara utuh dengan menggunakan dasar-dasar teori yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan di Kantor Kecamatan Martapura yang diberikan belum maksimal sebagai contoh pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) karena tidak ada jaminan tepat waktu sehingga membuat pandangan kurang baik pada masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Efektivitas pelayanan public pada sistem pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar cukup baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan

## ABSTRACT

*The purpose of the study was to find out in detail how the quality of service in the District Office of Martapura, Banjar Regency. The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive research. Data was collected by interviewing and documenting informants namely the community and service personnel. Data analysis uses a qualitative data analysis approach, which is to describe the findings of the research as a whole by using the basics of existing theories.*

*The results showed the service at the Martapura District Office provided was not optimal as an example of making a KTP (Identity Card) because there was no guarantee on time to make a bad view on the community. Considering that the main function of the government is to serve the community, the government needs to continuously strive to improve the quality of service. The effectiveness of public services in the integrated service system at the Martapura District office in Banjar Regency is quite good.*

*Keywords : Quality of Service*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan dapat dikatakan sebagai indikator utama tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan baik oleh aparatur negara (PNS) maupun dari pihak swasta. Pelayanan kepada masyarakat atau publik merupakan tugas utama aparatur.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (Ones, 2015:3)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Sebagai pelaku administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Aparatur Sipil Negara pastinya pelaksanaan sarana dan prasarana ditunjang dengan kinerja-kinerja yang diciptakan baik.

Namun kenyataan pada fakta empiris dilapangan, untuk mendapatkan pelayanan masyarakat pada organisasi pemerintah sangatlah sulit dan berbelit-belit, dan tenaga pegawai tidak menunjang keefektifan dalam pelayanan masyarakat guna memperlancar, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state) dari tujuan Good Governance.

Pada kenyataannya, pelayanan yang paling mendasar mengenai kependudukan misalnya, masyarakat masih dipersulit. Sebagai contoh pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintahan masih terkesan berbelit-belit dan tidak jelas tahapan-tahapannya. Selain itu,

ketidaktepatan waktu membuat pandangan kurang baik masyarakat kepada instansi pemerintahan tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, masih terdapat masalah pada pelayanan kantor Kecamatan Martapura diantaranya pegawai yang datang terlambat sehingga masyarakat menunggu untuk mendapatkan pelayanan, langkah-langkah proses pembuatan KTP yang kurang jelas sehingga banyak masyarakat yang tertunda untuk membuat KTP karena kurang berkas atau tidak mengetahui proses-prosesnya, masalah yang paling banyak mendapat keluhan adalah ketidaksesuaian janji jangka waktu.

Pelayanan pada Kantor Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar pada saat ini masih belum dapat dikatakan memuaskan. Sehingga, untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan masyarakat yang dilayani diperlukannya perbaikan-perbaikan pada langkah atau proses yang belum maksimal.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. KONSEP PELAYANAN**

Berdasarkan undang undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar republic Indonesia tahun 1945.

Menurut Kotler(2016:27), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dari semua definisi diatas mempunyai makna bahwa pelayanan adalah penghubung antara pemerintah dengan masyarakat secara langsung untuk mencapai tujuan yang diinginkan masyarakat.

Adapun pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu

usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sehingga dapat dipahami bahwa pelayanan public merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa. Bentuk pelayanan oleh instansi pemerintahan biasanya berbentuk urusan-urusan kependudukan seperti misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan Izin Mendirikan Bangunan.

## **B. JENIS PELAYANAN PUBLIK**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, jenis-jenis pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan barang public.
2. Pelayanan jasa public.
3. Pelayanan administratif.

## **C. UNSUR-UNSUR PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Barata (2013:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyediaan layanan.
2. Penerimaan layanan.
3. Jenis layanan.
4. Kepuasan pelanggan.

## **D. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN ADMINISTRASI**

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

## **E. KONSEP KUALITAS PELAYANAN**

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim 2008). Kualitas dapat dipahami sebagai berikut:

- (1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- (2) Kecocokan untuk pemakaian;
- (3) Perbaikan berkelanjutan;
- (4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- (6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

## **F. DIMENSI KUALITAS PELAYANAN**

Menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Empaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator :

1. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
4. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. Dimensi Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator :

1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
2. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

3. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
4. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

c. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

1. Merespon setiap pelanggan.
2. Pelayanan dengan cepat dan tepat.
3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
4. Respon keluhan pelanggan.

d. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :

1. Jaminan Tepat waktu pelayanan.
2. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

e. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator :

1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
2. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
3. Tidak diskriminasi.
4. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif, dimana metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2012). Dimana data yang didapat berupa gejala-gejala yang dituangkan dalam bentuk foto, dokumen, dan catatan lapangan pada saat penelitian yang selanjutnya dideskripsikan secara narasi.

Penelitian ini berlokasi Di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, yang terletak Jalan Sekumpul Ujung, Bincau, Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan 70714.

Peneliti memilih melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar karena jarak instansi yang cukup dekat dengan tempat tinggal, sehingga dapat melakukan observasi.

Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah purposive sample. Purposive sample adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012:96). Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

## PEMBAHASAN

### 1. Dimensi tangibles bukti fisik

#### a. Penampilan petugas

Berdasarkan pengamatan peneliti memang para pegawai telah berpakaian sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan yaitu senin dan Selasa pakaian hansip, Rabu pakaian putih hitam, Kamis pakaian sasirangan dan Jumat pakaian bebas pantas/olahraga.

Dari kedua pendapat di atas diketahui kedua pihak setuju bahwa penampilan pegawai petugas pelayanan penting dan harus mengikuti aturan dan SOP yang sudah ada. Sehingga dalam bukti fisik penampilan petugas, sudah dapat dikatakan baik karena telah mengikuti SOP dan peraturan yang berlaku.

#### b. Kenyamanan tempat pelayanan

Pada tempat pelayanan diketahui bahwa untuk kenyamanan tempat tunggu pelayanan dapat dinyatakan sudah nyaman. Akan tetapi untuk tempat parkir masih kurang luas/sempit serta tidak ada petugas parkir sehingga kendaraan tidak tersusun rapi. Pihak kantor kecamatan Martapura tidak menyadari bahwa tempat parkir yang dimiliki masih kurang luas sehingga masyarakat sulit dalam hal memarkir kendaraan mereka.

#### c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat dipahami bahwa untuk mendapatkan informasi pada kantor kecamatan Martapura terbilang mudah. Informasi bukan hanya didapatkan di Kantor kecamatan Martapura akan tetapi berasal dari desa / kelurahan, akan tetapi meski demikian, masyarakat yg membutuhkan informasi lebih bisa mendapatkannya langsung di kantor kecamatan Martapura kab. Banjar.

#### d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan

Dalam hal ini berdasarkan observasi yang penulis lakukan, keterlambatan jam pelayanan dimulai dikarenakan pegawai yang telah datang pada jam 08.00 melakukan berbagai macam persiapan seperti membuka loket pelayanan atau menyalakan computer.

Sehingga menimbulkan perbedaan pendapat oleh pihak kantor kecamatan Martapura dan masyarakat. Dengan demikian, hendaknya jam pelayanan diberitahukan sesuai dengan fakta dilapangan agar tidak mengecewakan Masyarakat.

#### e. Penggunaan alat bantu terhadap pelayanan

Berdasarkan pernyataan di atas, kedua pihak setuju mengatakan bahwa penggunaan alat bantu terhadap pelayanan sudah baik dan sesuai dengan fungsinya masing-masing. Menurut observasi yang peneliti lakukan, penggunaan alat bantu yang ada di kantor kecamatan kabupaten Banjar berupa computer, seperangkat alat rekam e-ktp,

alat absensi rekam sidik jari (fingerprint) dan printer/mesin pencetak. Dalam penggunaan alat bantu pada kantor Sudah sesuai dengan fungsi atau kegunaannya masing-masing.

Dari hasil wawancara dan observasi tersebut dapat diketahui bahwa pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar untuk kategori penampilan pegawai sudah cukup baik, bersih dan rapi, namun dalam hal sarana dan prasarana hanya saja ada fasilitas masih belum maksimal, salah satunya tempat parkir yang kurang luas Kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan dapat dikatakan telah memenuhi syarat. Sehingga suasana kantor terlihat cukup nyaman bagi masyarakat. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pada dimensi bukti fisik di Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar telah cukup baik dan hanya sedikit terdapat kekurangan.

## 2. Keandalan (reliability)

Keandalan merupakan kemampuan yang penting karena para pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan konsisten. Keandalan dapat berarti pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan serta waktu yang ditetapkan atau dijanjikan sehingga dapat memuaskan masyarakat penerima layanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

### a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kedua pihak menyatakan setuju pada kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, kecermatan petugas sangat terlihat dengan cara bertanya secara detail kepada masyarakat, sehingga tidak salah dalam memberikan pelayanan.

### b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Dalam pelayanan, tentunya kantor kecamatan martapura memiliki standar operasional yang jelas. Hal ini disetujui oleh Sudut pandang pihak kantor kecamatan martapura dan masyarakat. Bahkan dalam observasi yang penulis lakukan, standar pelayanan operasional (SOP) sudah ditempel pada dinding dengan ukuran yang cukup besar. Sehingga mudah dilihat dan dipahami oleh masyarakat.

### c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Menurut observasi yang telah dilakukan, para pegawai mampu dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Kedua pihak menyatakan setuju bahwa petugas pelayanan kantor kecamatan kabupaten banjar mampu menggunakan alat bantu. Mampu yang dimaksud adalah dapat menggunakan

peralatan bantu umum seperti komputer Dan mesin cetak (printer). Para petugas pelayanan harus mampu menggunakan alat bantu tersebut guna membantu proses pelayanan.

### d. Keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Serupa dengan kemampuan, Kedua pihak juga setuju bahwa keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Keahlian yang dimaksud adalah kemampuan yang dimiliki hanya oleh beberapa orang yang telah sangat hafal oleh alat bantu tersebut, pada contoh nya keahlian dalam menggunakan alat bantu rekam ktp, hanya beberapa pegawai yang ahli dalam menggunakannya.

Pada Dimensi reability atau kemampuan, para pegawai telah memiliki syarat-syarat yang cukup baik sehingga dapat memberikan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat. Hanya saja kekurangan pada keahlian penggunaan alat bantu hanya beberapa pegawai yang memilikinya. Hal ini akan menjadi masalah apabila pegawai yang memiliki keahlian tersebut sedang cuti atau tidak dapat bekerja. Sehingga dapat menghalangi berjalannya proses pelayanan pada masyarakat.

## 3. Daya Tanggap (responsiveness)

Responsivitas atau tanggapan dari pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan instansi pemberi layanan dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Pegawai dituntut untuk bisa menyikapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pengarahan atau bantuan jika masyarakat kurang faham dalam mengurus suatu berkas.

### a. Merespon setiap pelanggan.

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang agar pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Menurut observasi yang telah penulis lakukan, pelayanan pada kantor kecamatan martapura kabupateb banjar telah memberikan respon yang baik pada setiap pelanggan. Hal ini dapat diketahui karena petugas dengan terbuka melayani Apapun Kebutuhan masyarakat dan siapapun orangnya.

### b. Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, Pelayanan Masyarakat pada kantor kecamatan martapura kabupaten banjar sudah cepat dan tepat. Ketidaksinkronan pendapat diketahui terjadi karena menurut pihak kantor kecamatan, pelayanan yang mereka lakukan sudah cukup

cepat yang dimaksud setiap antrian berjalan, mereka langsung memberikan pelayanan yang tepat. Akan tetapi hal berbeda disampaikan oleh masyarakat, menurut masyarakat pelayanan kurang cepat dikarenakan pelayanan yg dibutuhkan berbeda-beda dan membutuhkan waktu yang berbeda pula.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan. Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan, pelayanan yang diberikan oleh petugas masyarakat sudah tepat pada waktunya, hal ini dibuktikan dengan kedua pihak yang menyatakan setuju dengan pelayanan pegawai dengan tepat waktu.

d. Respon keluhan pelanggan.

Keluhan akan terjadi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidaksesuaian tersebutlah yang menimbulkan keluhan masyarakat, dalam pelayanan keluhan masyarakat akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Pada kantor kecamatan martapura kabupaten banjar, sampai pada saat ini belum ada keluhan masyarakat yang diterima mengenai pelayanan yang diberikan. Akan tetapi jika ditemukan, pihak petugas kantor kecamatan martapura kabupaten banjar akan siap menerima keluhan dan memperbaiki kekurangan tersebut.

Pada dimensi daya tanggap, indikator yang mengukur kualitas pelayanan telah dapat dikatakan baik, berdasarkan pernyataan dan pendapat masyarakat, respon yang diberikan petugas kantor kecamatan martapura kabupaten banjar cukup tanggap, cepat dan tepat sehingga mempermudah pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang cukup tanggap cepat dan tepat ini sangat membantu masyarakat dalam berurusan dengan kantor kecamatan martapura kabupaten banjar.

#### 4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Tidak hanya itu masyarakat juga ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan sebagai pengguna layanan seperti mendapatkan jaminan ketepatan waktu, juga jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

a. Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar memang belum memberikan jaminan tepat waktu. Hal ini disetujui oleh kedua pihak yang mana pihak kantor kecamatan martapura kabupaten banjar menyatakan keterlambatan waktu penyelesaian dokumen (misalnya e-kt) bermuara pada blanko yang dinyatakan habis oleh tingkat provinsi atau bahkan nasional, hingga kemungkinan waktu baru akan disampaikan apabila, masyarakat bertanya mengenai kapan urusan mereka akan selesai.

b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Berdasarkan observasi penulis, kantor kecamatan martapura belum memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Akan tetapi semestinya, dalam melayani masyarakat dan bersangkutan untuk perihal warga Negara, memang tidak seharusnya terdapat pungutan biaya.

#### 5. Dimensi Empati (Empathy)

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Menurut observasi penulis, dalam mementingkan pelayanan masyarakat para pegawai telah melakukan hal yang semestinya yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat. Kekurangan yang masih terjadi hanya dikarenakan oleh masyarakat yang ingin mendapat layanan. Hal ini terlihat dari kedua pihak yang setuju bahwa petugas pelayanan telah mendahulukan kepentingan masyarakat.

b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Menurut observasi yang penulis lakukan, pegawai pelayanan yang ada di loket sudah ramah dan sopan. Hal ini ditunjukkan saat pertama kali memasuki ruang pelayanan, pegawai menyambut dengan baik dan murah senyum sama seperti halnya saat bertanya. Hanya saja, pegawai yang duduk disamping sibuk dengan pekerjaannya masing-masing. Sehingga perbedaan pendapat antara pihak kantor kecamatan martapura kabupaten banjar berbeda dengan pernyataan masyarakat yang sedang berurusan.

c. Tidak diskriminasi.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, benar halnya bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari petugas pelayanan memperlakukan masyarakat dengan cara yang sama tidak memandang usia, kepentingan atau jabatan masyarakat yang

memiliki kepentingan pelayanan harus tetap mengantri dengan tertib.

d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. Sesuai dengan observasi yang penulis lakukan, pegawai pelayanan dengan senang hati melayani masyarakat, mulai dari memberikan informasi sampai meluruskan dan menjawab pertanyaan masyarakat dengan ramah.

Pada dimensi empati, sikap yang diberikan oleh petugas pelayanan kantor kecamatan martapura kabupaten banjar sudah terkesan cukup baik, hanya saja masih perlunya peningkatan dalam hal ramah tamah yang menurut masyarakat masih memiliki kekurangan. Karena sejatinya instansi pemberi layanan harus bersikap ramah tamah, menyambut masyarakat selaku pengguna layanan dengan hangat dan penuh perhatian. Sehingga masyarakat merasa nyaman dalam menggunakan jasa layanan. Memahami kondisi serta kebutuhan masyarakat, tidak membuat masyarakat merasa dibedakan satu sama lain juga akan membuat kualitas pelayanan menjadi baik.

#### A. Faktor Pendukung

Menurut Moenir, 2008:88 dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting yaitu:

1. Faktor kesadaran

Kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dalam keadaan tenang (tidak emosi).

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat, makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan manusia tidak dapat hidup tenang dan layak tanpa adanya aturan.

3. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau piiran yang telah dicurahkan untuk orang lain

atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungannya dalam pekerjaan berarti dapat melakukan sesuatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang/jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6. Faktor sarana pelayanan

Pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis perlengkapan, peralatan kerja serta fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat bantu pelaksanaan pekerjaan.

Semua faktor pendukung itu mempunyai peran yang berbeda-beda saling mempengaruhi dan berhubungan serta secara bersama akan mewujudkan pelayanan secara baik dan bisa memuaskan semua pihak.

Faktor pendukung kualitas pelayanan yang sangat terlihat pada kantor kecamatan martapura kabupaten banjar adalah faktor pendapatan. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan bapak Muhammad Ramli S.IP, M.IP selaku Sekretaris Camat menjelaskan "insya allah kalau jam pelayanan pasti tetap ya karena kalau sekarang pakai fingerprint, jam 8 paling lambat seperti itu. Jadi kalau telat sedikit fingerprint sudah merah gitu. Nah hubungannya adalah jika absen terlambat, maka akan berpengaruh dengan TPP (tambahan penghasilan pegawai) karena setiap terlambat satu menit itu pendapatan udah berkurang 200 rupiah loh. Jadi disamping mengutamakan pelayanan, tapi petugas juga terkait dengan penghasilan jadi insya allah pasti tepat waktu. Pada saat istirahat pun, pegawai bergiliran jadi tetap bisa melayani kalau ada masyarakat yang datang."

Dengan demikian, faktor pendapatan sangat mendukung meningkatnya kualitas pelayanan pada kantor kecamatan martapura kabupaten banjar, karena apabila petugas datang dan absen terlambat maka pendapatan akan langsung berkurang.

#### B. Faktor penghambat

Mohammad dalam Suryana (2008:27) mengemukakan berbagai faktor penghambat yang masih terdapat dalam pelayanan public, antara lain:

1. Kurang responsive

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkat petugas pelayanan sampai pada tingkatan penanggung jawab.

2. Kurang informative

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai pada masyarakat.

### 3. Kurang accessible

Berbagai unit pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

### 4. Kurang koordinasi

Berbagai Unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih maupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan yang terkait.

### 5. Birokratis

Pelayanan khususnya perijinan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu

### 6. Kurang mau mendengar keluhan/aspirasi/saran masyarakat.

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemampuan untuk mendengar keluhan atau saran masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan apa adanya, tanpa adanya perbaikan dari waktu ke waktu.

### 7. Inefisien

Berbagai persyaratan yang diperlukan khususnya dalam pelayanan perijinan sering kali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Pada Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar, faktor penghambat kualitas pelayanan yang maksimal adalah birokratis. Hal ini terlihat pada pembuatan e-ktip yang seringkali dinyatakan blanko habis oleh tingkat provinsi hingga tingkat nasional sehingga memperlambat waktu selesai e-ktip, dan mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan pada kantor kecamatan martapura kabupaten banjar adalah faktor birokrasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak Muhammad Ramli S.IP, M.IP selaku Sekretaris Camat "insya allah, kalau pelayanan seperti e-ktip kita pastikan tepat waktu, tapi kan kalau e-ktip kita harus menunggu dari atas dan dari disdukcapil, jadi biasanya kalau tidak tepat waktu sebenarnya bisa karena keterlambatan ditingkat kabupaten. Tapi dalam pelayanan seperti e-ktip kita biasanya tidak langsung memberitahukan waktu tepatnya, biasanya kita kasih tau sekitaran dan kalau misalnya ada kekosongan blanko kita tidak bisa janjikan tepat waktu, jadi kita suruh tunggu dan mungkin akan di hubungi nantinya."

Birokrasi dalam pembuatan e-ktip memang terkesan ribet dan berbelit-belit. Bahkan baru-baru

ini seringkali blanko e-ktip dinyatakan habis sehingga menghambat dan mengurangi kualitas pelayanan termasuk di kantor kecamatan martapura kabupaten banjar.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai :

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yaitu:

1. Dimensi tangibles (bukti fisik) sudah dapat dikatakan Cukup baik dan Berkualitas. Hal ini dapat diukur dari Penampilan petugas berpakaian sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, tempat pelayanan yang sudah nyaman, Mudahnya mendapatkan informasi dalam pelayanan, petugas yang disiplin, dan pelayanan yg telah menggunakan alat bantu dengan baik.
2. Dimensi Keandalan (reliability) dapat dikatakan baik dan berkualitas. Hal ini dapat diukur dari standar pelayanan yang jelas, pegawai yang telah mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan, memiliki pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan khusus.
3. Daya Tanggap (responsiveness) Pada dimensi daya tanggap, sudah dapat dikatakan baik dan berkualitas. Hal ini dapat diukur dari respon baik yg di berikan pada pelanggan, pelayanan yang cepat dan tepat sesuai kebutuhan pelanggan, dan memberikan respon atas keluhan pelanggan.
4. Dimensi Jaminan (Assurance) pada dimensi jaminan, sudah dapat dikatakan cukup baik dalam memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, hanya saja yang menjadi kendala adalah langkah-langkah birokratis yang harus dilalui menjadikan agak terhambat. Akan tetapi sudah baik dalam memberikan jaminan bahwa tidak ada pungutan biaya dalam pelayanan di kantor kecamatan martapura kabupaten banjar.
5. Dimensi empati, sudah dapat dikatakan baik dan berkualitas hal ini dapat diukur melalui petugas yg mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pelayanan yang ramah dan sopan santun, tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan dan selalu melayani dan menghargai masyarakat.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Terkait kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Martapura Kabupaten banjar Kabupaten Banjar harus lebih ditingkatkan dan



diperhatikan lagi agar masyarakat mendapatkan kepuasan sesuai dengan yang diharapkan.

2. Walaupun sudah baik, akan tetapi penempatan informasi terkait persyaratan dalam mendapatkan pelayanan masih diperlukan yang sesuai sehingga masyarakat dapat memahami dengan jelas apa saja yang diperlukan.
3. Meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai dengan cara diberikan pelatihan secara berkala.
4. Dan benar-benar melaksanakan upaya-upaya yang sudah disebutkan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Literatur

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta.
- Haridyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi Negara*.
- Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soewarno Handayaniingrat. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Adminisras Pengantar Studi Ilmu Adminisrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

### 2. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 3 Tahun 2013 tentang rencana tata ruang Wilayah Kabupaten Banjar Tahun 2013-2032

Peraturan Pemerintah Respublik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

### a. Jurnal

- Melda Ria Yanti, 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Pada PT Jasa Raharja (PERSERO) Kota Pekanbaru*. Jurnal Organisasi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Yayat Rukayat. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi.
- Zamroni,dkk. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelaynaan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang*. Jurnal Respon Publik.