

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR KOTA BANJARMASIN

**Rosida Elya, Drs. H. Abdul Wahid, M.AP, Drs. Deli Anhar, M.AP**

*Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Uniska Banjarmasin, NPM.16120199*

*I Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Uniska Banjarmasin, NIDN.1115036001*

*Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Uniska Banjarmasin, NIDN.0010106201*

*E-mail: [elyarosida28@gmail.com](mailto:elyarosida28@gmail.com)*

**Abstrak:** Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur beserta faktor penghambatnya dan upaya mengatasinya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi kepada orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik observasi. Analisis data menggunakan reduksi data dan penyajian data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin sudah diterapkan dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik

**Abstract:** The purpose of this study was to determine the description of the implementation of Public Service Quality in the East Banjarmasin District Office along with its inhibiting factors and effort to overcome them. The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive qualitative research. Data collected by in-depth interviews, observation and documentation to informants. The sample is determined using observation techniques. Data analysis uses data reduction and data presentation. The result showed that the Quality of Public Services at the Banjarmasin East Subdistrict Office in Banjarmasin City has been applied Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty dimensions along with its indicators. However, there are several barriers to indicators that are not yet in accordance with the wishes of the service user community, including the factor of lack of files or data service users. Effort to overcome obstacles that occur in the East Banjarmasin District Office is to provide a more detailed explanation of service users to avoid errors or lack of files when submitting a request at the East Banjarmasin District Office.

**Keyword:** Quality of Public Service

---

## Pendahuluan

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas setiap barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang sudah disediakan.

Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum (publik). Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah sejarah dan meningkatnya pengetahuan masyarakat, disamping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dilakukan upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan

publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan mengupayakan atas pemberian pelayanan yang baik. Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan, menerima pelayanan, serta mampu melaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik adalah Kantor Kecamatan. Penyelenggaraan kualitas pelayanan pemerintah yang baik (good governance) dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standar

pelayanan. Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin ?
2. Apa saja yang menjadi hambatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin ?
3. Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin ?

## Tinjauan Pustaka

### 1. Kualitas Pelayanan

Tolak ukur keberhasilan kualitas pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sedangkan kepuasan masyarakat sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

Kualitas merupakan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk. Pelayanan merupakan aktivitas yang tidak bisa diraba dan pelayanan merupakan interaksi antar petugas pelayanan dan masyarakat. Pelayanan memiliki 3 makna yaitu:

- 1) perihal cara melayani;
- 2) melayani kebutuhan orang lain dengan mendapat imbalan(uang);
- 3) kemudahan yang diberikan melalui jual beli barang maupun jasa.

Pelayanan umum dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dalam bentuk barang maupun jasa, baik dalam rangka kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 (2009), pelayanan publik adalah suatu kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara.

Pelayanan publik disimpulkan sebagai keperluan masyarakat maupun organisasi yang mempunyai kepentingan dengan tata cara yang sudah ditentukan agar bisa memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan meningkatnya ekonomi masyarakat, pada tingkat perkembangan tertentu antara barang/jasa yang sebelumnya dianggap barang mewah dan terbatas kepemilikannya berubah menjadi

barang yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, instansi harus memperhatikan asas-asas dalam pelayanan publik. Menurut keputusan Menpan ada beberapa asas dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Aturan standar pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan agar menjadi jaminan kepastian bagi masyarakat, meliputi:

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan Prasarana
- h. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik.

Standar pelayanan harusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan. Standar pelayanan disebut juga sebagai norma karena meliputi dimensi-dimensi sebuah norma maka standar pelayanan harus dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan agar dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat.

Adapula indikator-indikator dalam kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- a. Kenampakan Fisik (*Tangible*). Mencakup fasilitas operasional yang berupa sarana fisik perkantoran.
- b. Reliabilitas (*Reability*). Mencakup sejauh mana bisa mempertanggung jawabkan kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. Responsivitas (*Responsiveness*). Kesanggupan dalam membantu secara cepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. Kompetensi (*Competence*). Kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.
- e. Kesopanan (*Courtesy*). Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- f. Kredibilitas (*Credibility*).

- Meliputi reputasi kantor dalam pembayaran jam kerja petugas pelayanan.
- g. Keamanan (*Security*).  
Jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan.
  - h. Akses (*Access*).  
Kemudahan informasi dalam prosedur.
  - i. Komunikasi (*Communication*).  
Penjelasan petugas kepada pelanggan tentang prosedur jika terjadi kesalahan atau keluhan apakah akan dijawab segera atau akan ada feedback.
  - j. Pengertian (*Understanding the customer*).  
Meliputi mekanisme pertanggung jawaban kepada publik dalam mengambil keputusan.

Definisi pelayanan konvensional dari kualitas yang menggambarkan karakteristik dari suatu produk, seperti: Kinerja, Keandalan, Mudah dalam penggunaan, Estetika, dan sebagainya. Berdasarkan kualitas konvensional maupun yang strategis, dalam mengemukakan kualitas mengacu pada pengertian pokok:

1. sejumlah produk, baik keistimewaan langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kedua kualitas diatas harus terpenuhi agar pelayanan yang diberikan lebih bermutu. Pada umumnya negara berkembang tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya kurang memuaskan. Empat indikator dalam pelayanan publik yaitu:

1. Pemberian pelayanan yang tepat dan benar atau yang sering disebut *Reliability*
2. Penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (*Tangible*),
3. Keinginan melayani konsumen dengan cepat (*Responsiveness*)
4. Tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, empati, dan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen (*Assurance*).

Pelayanan yang sistematis dan komprehensif saling berhubungan erat. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel prima yang terdapat dalam agenda pelayanan sektor publik seperti:

1. Pemerintah yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai standard dan asas pelayanan masyarakat.

Pemberi pelayanan dituntut memberikan layanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati. Bahkan kepuasan pelanggan dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam sebuah pelayanan. Berbagai fenomena pelayanan publik wajib diperbaiki, sehingga lebih optimal.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berupa data yang tertulis atau lisan dari perilaku orang yang diamati. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur, Jl. Manggis No.20 Kuripan, Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara, yaitu:

1. Teknik Observasi
2. Teknik Wawancara

Teknik mengumpulkan sejumlah data dan informasi terkait bagaimana kualitas pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Banjarmasin Timur:

- Biasa (terstruktur)
  - Interview (tidak terstruktur)
3. Teknik Dokumentasi
    - Berupa pengambilan foto atau gambar.

### Analisis Data

Dalam penelitian ini yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah pemilihan data dilanjutkan dengan menyederhanakan data pokok dan perlu menjawab permasalahan yang diteliti.

2. Data yang disusun setelah reduksi data, disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka dilanjutkan membahas data yang telah disajikan.

## Hasil Analisis Data

### 1. Gambaran Umum Tempat Penelitian



### 2. Visi dan Misi

Dalam rangka pelaksanaan tugas tersebut pemerintah Kecamatan Banjarmasin Timur telah mempunyai moto, visi dan misi, yaitu:

**A. Moto : “Berfikir Cerdas, Bekerja Tuntas dan Berprestasi Tak Terbatas”**

**B. Visi : “BERHATI TULUS”**

**C. Misi :**

1. Meningkatkan Kecamatan Banjarmasin Timur sebagai Wilayah kerja yang Bersih, Sehat, Indah dan Hijau.
2. Mewujudkan Kecamatan Banjarmasin Timur sebagai wilayah kerja yang Tertib dan Harmonis.
3. Mewujudkan Kecamatan Banjarmasin Timur sebagai salah satu Pusat Pelayanan Publik yang Prima dan Terdepan dalam Kualitas.
4. Mewujudkan Kecamatan Banjarmasin Timur sebagai Fasilitasor, Dinamisator, Agregator, Bagi Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat.

### Susunan Organisasi Pemerintah Kecamatan Banjarmasin Timur.

Berdasarkan peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 49 Tahun 2011 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja(SOTK) yang terdiri dari :

#### Struktur Organisasi



### Pelayanan Umum

#### Jenis/Produk pelayanan di Kecamatan:

1. Pelayanan Izin Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)
2. Pelayanan Izin IMB skala kecil
3. Pelayanan surat Izin salon kecantikan dan pangkas rambut
4. Pelayanan Izin HO skala kecil
5. Pelayanan Izin Rumah Pondokan(kost)
6. Pelayanan Izin UMKM
7. Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Pindah
8. Pelayanan Legalisasi Surat Pernyataan Ahli Waris
9. Pelayanan Legalisasi Silsilah Waris
10. Pelayanan Legalisasi Surat Kuasa Waris
11. Pelayanan Legalisasi Surat Pernyataan Hibah
12. Pelayanan Legalisasi Surat Pengantar Nikah
13. Pelayanan Legalisasi Susunan Keluarga
14. Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu
15. Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Tidak mampu
16. Pelayanan Legalisasi Permohonan perizinan (IMB, HO, Izin Penumpukan, Izin Prinsip, Tower dan lainnya)
17. Pelayanan Legalisasi Proposal
18. Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Kematian
19. Pelayanan Rekomendasi Dispensasi Nikah
20. Pelayanan Rekomendasi PAUD

### Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin

Pembahasan dan analisis hasil penelitian merupakan pemaparan data dan informasi yang peneliti dapatkan dari lapangan dengan

menggunakan metode wawancara kemudian disesuaikan dengan:

1. *Tangibles* (Berwujud)

*Tangibles* atau berwujud merupakan kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik personal, peralatan, personal dan media komunikasi. Untuk mengukur dimensi *tangibles* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjarmasin Timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- Penampilan Pegawai dalam Melayani masyarakat
- Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan
- Kedisiplinan Pegawai dalam Melakukan Proses Pelayanan

**Gambaran wawancara dengan Kepala Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Timur**



Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Lutfhi selaku pegawai pelayanan mengatakan bahwa “*Disiplin pegawai itu wajib, jika pegawai itu sendiri tidak disiplin bagaimana kualitas pelayanan ini akan berjalan dengan baik. Maka dari itu saya sangat menegaskan kepala pegawai agar disiplin dalam bekerja karena itu sangat mempengaruhi proses kualitas pelayanan. Jika pekerja pelayanannya disiplin maka pengguna layanan juga akan nyaman dan tidak mengganggu waktu yang telah ditentukan. Apalagi jika ada keterlambatan dalam bekerja itu sangat mempengaruhi proses pelayanan*”

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap dan perilaku serta pola kehidupan yang baik.

*Reability* (Kehandalan)

Kemampuan atau yang sering disebut *Reability* (Kehandalan) dalam mengerjakan prosedur kerja sesuai standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan .

Sikap tanggap pegawai (*Responsivess*) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sehingga dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat.

Upaya perlindungan *Assurance* (Jaminan) yang disajikan untuk pegawai dan masyarakat terhadap resiko yang apabila terjadi akan mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan.

Sikap perhatian atau *Emphaty* (empati) dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

**Faktor-faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan**

1. Masyarakat sebagai Pengguna layanan yang tidak melengkapi data-data atau berkas permohonan yang ingin diajukan.
2. Para pegawai yang tidak memberikan keramahan terhadap masyarakat sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa kurang senang.
3. Para pegawai layanan yang kurang sigap dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

**Upaya dalam Mengatasi Hambatan pada Kualitas Pelayanan**

- **Penetapan Standar Pelayanan.**  
Komitmen penyelenggaraan pelayanan menyediakan dengan suatu kualitas tertentu yang ditetapkan atas dasar perpaduan harapan masyarakat dan kemampuan instansi pelayanan.
- **Pengembangan *Standard Operating Procedures*.**  
Proses yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga pelayanan berjalan secara konsisten.
- **Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan.**  
Demi menjaga kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Kecamatan.

- **Sistem Pengelolaan Pengaduan.**

Upaya agar pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, maka memerlukan sistem pengelola pengaduan yang efektif dan efisien agar pengaduan masyarakat bisa menjadi bahan masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

## **Kesimpulan dan Saran**

### **1. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan diatas peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan, telah menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur standar operasional yang telah ditetapkan sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas. Kualitas pelayanan di Kecamatan telah memenuhi 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* dan beberapa indikator lainnya.
2. Dalam menjalankan pelayanan yang berkualitas tentunya tidak selamanya berjalan sesuai harapan, pasti ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu faktor kurangnya berkas atau kelengkapan data dari pengguna layanan dan kesadaran petugas dalam respon melayani pengguna layanan.
3. Upaya untuk mengatasi hambatan yang di Kantor Kecamatan dengan memberikan penjelasan lebih detail terhadap pengguna layanan agar tidak terjadi kesalahan atau kekurangan berkas saat mengajukan permohonan.

### **2. Saran**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Saran untuk pihak kantor atau instansi tempat penelitian yaitu sebaiknya Untuk pegawai layanan harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang baik agar kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi dan lebih berkualitas.
2. Sebagai Peneliti harap memahami dan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin membuat penelitian seperti ini. Oleh karena itu peneliti mengharapkan untuk penelitian yang akan datang, agar dapat memberikan penyempurnaan dari penelitian yang ada ini agar dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.
3. Saran untuk mengatasi hambatan yang ada pihak kantor agar lebih cepat respon dan memberikan penjelasan terhadap pengguna layanan tentang syarat untuk mengajukan permohonan agar pengguna layanan bisa melengkapi syarat permohonan yang ingin di ajukan

---

## **DAFTAR PUSTAKA**

Daftardargi-LAN, 2007. *Perkembangan Sosial Ekonomi di Kantor Kecamatan Pengasih*. Jakarta BAPPEDA.

Gaspersz, 2006. *Konvensional Pelayanan Dikantor Manajemen Perbankan*, Yogyakarta : Sinambela.

Hassel Nogi S. Tangkilisan, 2005. *Indikator Kualitas Pelayanan*, Jurnal Niara. 9 (3): 103.

Kloter , K.L. 2013. *Definisi Pelayanan di Kantor Camat Rumbai*, Yogyakarta : Sangadji.

Kloter, K.L. 2014. *Kepuasan Produk Secara Fisik Kecamatan Melayang*: Daryanto.

Poerwadarminta, 1995, *Perihal Cara Melayani Service & Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Rahmayanty, N. 2010. *Struktur Birokrasi Pelayanan*. Jakarta : Yudhistira.  
Ratminto & Atik, 2013. *Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Kepuasan Di SPA Arena*.  
Ratmino & Winarsih, 2007. *Peraturan Perundang-undangan Pelaksanaan* ,  
Fakultas Sosial Politik Yogyakarta. Yogyakarta. Fakultas Ilmu Keolahragaan Yogyakarta.