

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH KOTA BANJARMASIN

1

Oleh :

**Rianti, Fakhsiannor, Normajatun**

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 16120041  
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 1120106 301  
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 111 611 6301

E-mail : [Riaanti77@gmail.com](mailto:Riaanti77@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*. Untuk mengetahui Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana.

Metode penelitian menggunakan pendekatan deksriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara dan dokumentasi kepada 3 orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik pilihan sengaja (*purposive sampling*). Analisis data menggunakan Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan. Dimensi *reliability* (kehandalan) belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dimensi *responsiviness* (ketanggapan) sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan. Dimensi *assurance* (jaminan) kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat tidak ada keluhan dari pengguna layanan. Dimensi *emphaty* (empati) belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

***Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik***

---

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the quality of public service quality in the Central Banjarmasin District Office can be assessed from five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. To determine the inhibiting factors of the implementation of public services in the Central Banjarmasin District Office is the lack of employee resources and the lack of infrastructure. The research method uses descriptive approach with qualitative research types. Data were collected through interviews and documentation with 3 informants (or respondents for quantitative research). The sample is determined using purposive sampling technique. Data analysis uses data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the tangible dimension (physical evidence) had not yet been fully carried out namely regarding the convenience of the service place. The reliability dimension has not run according to the expectations of the community, namely regarding employee expertise in using service aids. The dimension of responsiveness according to the wishes of the community is proven because there are no complaints from service users. The assurance dimension of cost assurance has been implemented in accordance with the wishes of the community there are no complaints from service users. Dimension of empathy (empathy) has not run according to the expectations of the community that is about the unfriendliness of service employees in serving service users.*

*Keywords: Quality, Public Service*

---

Sejalan dengan meningkatnya eraglobalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya, sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. Pemberian otonomi daerah

Instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Peraturan walikota Banjarmasin No. 93 Tahun 2016 tentang tugas pokok, fungsi dan tata kerja kecamatan Kota Banjarmasin Dalam pasal 2 bahwa : Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan

Banjarmasin Tengah adalah salah satu kecamatan di kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No. 10 Tahun 2014 Tentang Penetapan Kecamatan Banjarmasin Barat, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Banjarmasin Tengah merupakan kecamatan termuda di Kota Banjarmasin, yang wilayahnya dibentuk dari penggabungan beberapa kelurahan yang berasal dari kecamatan Banjar Barat dan Banjar Timur sehingga terbentuk Kecamatan Banjarmasin Tengah. Di mana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur

melalui pemberlakuan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik.

publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, izin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, izin tebang kayu rakyat, izin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga.

rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di Kecamatan Banjarmasin Tengah dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. (Sumber: Dinas Informatika dan Komunikasi Kota Banjarmasin).

Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kecamatan Banjarmasin Tengah sebagai salah satu lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya.

Pemerintah adalah pemegang kekuasaan, dan dalam suatu negara demokrasi kekuasaan itu bersumber pada rakyat. Hal ini berarti pemerintah melayani rakyat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Aparatur pemerintah Kecamatan Banjarmasin Tengah perlu dibekali kemampuan

untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai secepat mungkin dengan mudah dan biaya murah. Pelaksanaan peningkatan pelayanan tergantung pada kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintah Kecamatan Banjarmasin Tengah dan jumlah aparatur yang melayani. Untuk menentukan keberhasilan pemerintah Kecamatan Banjarmasin Tengah dalam memberikan pelayanan.

Pemerintah Kecamatan Banjarmasin Tengah sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan.

Aparat Kecamatan Banjarmasin Tengah seharusnya mengedepankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) administrasi yang diberikan oleh aparat Kecamatan Banjarmasin Tengah apabila sekurang-kurangnya sama dengan harapan masyarakat untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada berbagai aspek yaitu pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan yaitu adanya

masyarakat yang sangat lama ketika mengurus e-KTP (elektronik Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat.

Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Adapun tugas lain dari kecamatan Banjarmasin Tengah yaitu melayani dalam hal pembuatan elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik di Kecamatan Banjarmasin Tengah yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), masyarakat menyampaikan proses pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang di berikan yaitu tiga hari. Menurut Moenir (2016 : 98) Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat yang memberikan konfirmasi, "Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan e-KTP mencapai enam sampai tujuh hari bahkan lebih dari satu minggu yang dikarenakan bahan dasar untuk

membuat e-KTP, seperti kartu e-KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari”.

Untuk itu penulis berupaya mengkaji serta memahami tentang **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian deskriptif kualitatif adalah penentuan fokus berdasarkan hasil studi pendahuluan, pengalaman, referensi dan disarankan

### **HASIL PENELITIAN**

Wawancara dilakukan dengan 1 orang (1 orang pegawai Kecamatan Banjarmasin Tengah dan 2 Orang warga Kecamatan Banjarmasin Tengah. Fakta (data dan informasi) pada penelitian adalah dari hasil wawancara Langsung ke lapangan dan Objek penelitian terhadap informan sebagai sumber. Data pendukung diperoleh dari yang berasal dari publikasi yang ada kaitannya dengan penelitian. Penetapan informan dilakukan dengan teknik pilihan sengaja (*purposive sampling*).

Gambaran kualitas pelayanan di Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin dapat dilihat pada uraian sebagai berikut :

#### 1. *Tangible* (berwujud)

##### a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai

adanya perhatian secara khusus dan mendalam terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah Daerah. Karena itu pula perlu dilakukan penelitian ulang tentang “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin”.

oleh pembimbing atau orang yang dipandang ahli, fokus dalam penelitian ini juga bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti di lapangan Sugiyono (2016:290).

dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

##### b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan.

##### c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah menerapkan

kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

## 2. *Reability* (kehandalan)

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan, agar tidak

menimbulkan pekerjaan baru.<sup>2</sup> Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Walikota Banjarmasin tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Banjarmasin Tengah belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut.

3. *Responsiviness* (ketanggapan)

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan

keperluan pengguna layanan<sup>3</sup> sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses

pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Banjarmasin Tengah sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Banjarmasin Tengah menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah.

4. *Assurance* (Jaminan)

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga

apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin gangguan.

#### 5. *Empaty* (Empati).

- a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri

namun ada pegawai yang memiilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.

- b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

- c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani masyarakat yang datang tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

- d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum



dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap

ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan.

## PEMBAHASAN

Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti :

1. Ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan tempat arsip yang menyebabkan dokumen tidak tertata rapi dengan sebagai mana mestinya akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan.
2. Ketidakrapian inilah yang menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan.
3. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah,

### 1. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik).

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan, kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan).

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau *AC* yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain *AC*, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

### 2. Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan).

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan

untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat Bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Banjarmasin Tengah.

2. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan).

Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Pelayanan publik di Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai

harapan masyarakat dalam2 dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

3. Dimensi *Assurance* (Ketanggapan).

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahaman pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

4. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan

### KESIMPULAN

1. Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sudah cukup berkualitas.
  - a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
  - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
  - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena

bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.

- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
  - e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana.

### SARAN

1. Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
  2. Kecamatan Banjarmasin Tengah perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat Bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Walikota.
1. Pegawai di Kecamatan Banjarmasin Tengah sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
  2. Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **BUKU :**

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sigit Indrawijaya dan Arbet Irawan Nasution, (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun*. Jambi : Universitas Jambi.

Sitorus, Martina Gloria. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinggir*. Riau : Universitas Riau.

Tjiptono, Fandy. (2019). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Gregoris Chandra

Toni Nurhadi Kumayza, (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*. Samarinda : Universitas Mulawarman.

Winarsih, dkk. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

##### **Peraturan perundang- undang**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan walikota Banjarmasin No. 93 Tahun 2016 Tentang Tugas pokok, fungsi dan tata kerja kecamatan Kota Banjarmasin.

emerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015

tentang Perubahan Kedua Atas

Undang Undang Nomor 23

Tahun 2014 Tentang P