

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA HANDIL LABUAN AMAS
KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT KALIMANTAN
SELATAN**

Halimatus Sa'diyah, Fakhshanoor, Murdiansyah Herman,

Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 16120236

Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 1120106301

Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 1109127301

Email : noorrahmanrizaldy2019@gmail.com

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA HANDIL LABUAN AMAS KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT KALIMANTAN SELATAN Halimatus Sa'diyah, Fakhshanoor, Murdiansyah Herman, Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 16120065 Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 1109127301 Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 1121028803 Email : @gmail.com ABSTRAK Halimatus Sa'diyah, NPM. 16.12.0126 "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan". Bimbingan Bapak Fakhshanoor sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Murdiansyah Herman sebagai sebagai Co- Pembimbing.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut, mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut, dan mengetahui Upaya untuk meningkatkan pelaksanaan pendukung dan mengatasi hambatan dalam pelayanan publik Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut. Metode penelitian menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana.

Kata Kunci: Pelayanan, keandalan (reliability), bukti langsung (tangible), daya tanggap (responsiviness), jaminan (assurance), empati (emphaty)

ABSTRACT

Halimatus Sa'diyah, NPM. 16.12.0126. "THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE HANDIL VILLAGE OF AMAS LABUAN SUB-DISTRICT, BUMI MAKMUR DISTRICT, TANAH LAUT KALIMANTAN SELATAN". Guidance of Drs. Fakhshanoor, M.Sc As the main advisor and Dr. Murdiansyah Herman, S. Sos., M.AP As Co-Supervisor.

The purpose of this study was to see the quality of public services at the Handil Labuan Amas Village Office, Bumi Makmur District, Tanah Laut District, to see the supporting and inhibiting factors for the implementation of public services at the Handil Labuan Amas Village Office, Bumi Makmur District, Tanah Laut Regency, and seeing the efforts to improve the implementation of support. and overcoming obstacles in public services at the Handil Labuan Amas Village Office, Bumi Makmur District, Tanah Laut District. The research method used a qualitative research approach with descriptive research type. Data collected by observation, interviews and documentation.

The data analysis technique used in this study is a qualitative technique, namely interactive analysis. The results showed that the quality of public services at the Handil Labuan Amas Village Office, Bumi Makmur District, Tanah Laut Regency, South Kalimantan, can be seen from five dimensions, namely Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Emphaty. The inhibiting factor for the implementation of public services at the Handil Labuan Amas Village Office, Bumi Makmur District, Tanah Laut Regency, South Kalimantan is the lack of personnel resources and lack of infrastructure.

Keywords: Service, reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy

PENDAHULUAN Pelayanan dijadikan tugas utama yang nyata bagi seorang aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

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

Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya telah menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan Publik adalah kegiatan saat memenuhi kebutuhan pokok berdasarkan dengan hak-hak dasar pada setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Sebaliknya pada layanan selalu diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, olehsebab itu pelayanan tersebut tidak berkualitas dengan baik. kualitas layanan dapat terlihat

dengan baik tidak berdasarkan bagaimana sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan tersebut berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang bagaimana kualitas pelayanan. Pelayanan publik selalu diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi menyatakan bahwa Implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan terlihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut sekitar berada di bawah 30%. Tingkat kementerian 22,2 %, lembaga negara dan pemerintahan 27% dan pemerintah daerah 10,5 %.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam peningkatan kualitas pelayanan pada bentuk jasa atau perijinan secara transparansi dan sesuai standarisasi pelayanan.

Pelayanan yang tepat pada masyarakat harus selalu mendapat dukungan oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Dalam peningkatan pendataan penduduk disertakan laporan kepada instansi tertinggi yaitu Kecamatan, oleh sebab itu diperlukan cara-cara pengembangan sistem pendataan. Berdasarkan beberapa latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah laut Kalimantan Selatan dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi”.

METODE PENELITIAN Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

HASIL DAN PEMBAHASAN Lima dimensi kualitas pelayanan publik yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan Dimensi Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk,

maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi Reliability adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan selalu diartikan dengan mengerjakan secara benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) adalah saat sikap cekatan pegawai saat memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Dimensi Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Dimensi Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati selalu dijadikan perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan menurut Ibu Juli Yana selaku Kasi Pelayanan dan Kesejahteraan yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa “pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di

Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.”

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelaksanaan pendukung dan mengatasi hambatan dalam pelayanan publik Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut. Untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan.

Pembahasan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Penampilan dan 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) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan sudah menerapkan dimensi Tangibel beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. 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.

Dimensi yang kedua adalah dimensi Reliability (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan 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. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi reliability ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan 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.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi Responsiviness (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan sudah menerapkan dimensi Responsiviness beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam 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.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi Assurance (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, 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 keramah-tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi Emphaty (Empati). Pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya.

Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut adalah Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin kerjasama yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam pelayanan pegawai pelayanan Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan.

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.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelaksanaan pendukung dan mengatasi hambatan dalam pelayanan publik Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut.

Peraturan-peraturan Pemerintah dijadikan dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik dan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik dilaksanakan untuk masyarakat dan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah tetap meningkatkan beberapa unsur.

KESIMPULAN Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

Dalam Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) terdapat indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan dalam penggunaan alat bantu selalu diterapkan, selain ada indikator yang belum dipenuhi dan dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.

Dimensi Reliability (Kehandalan) yang mempunyai arti indikator kecermatan, dalam standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, tetapi ada indikator yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat yaitu mengenai kecekatan pegawai dalam menggunakan alat dalam membantu pelayanan.

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

Dimensi Emphaty (Empati) adalah indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak membeda-bedakan, dan saling menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu adanya ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. Faktor penghambat pelaksanaan

pelayanan publik di Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan Selatan adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana.

Sedangkan faktor pendukungnya yaitu pegawai yang satu dengan yang lain harus selalu saling memberi semangat, selalu mengagendakan rapat atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Selain itu faktor pendukung yang lain yaitu adanya fasilitas berupa alat bantu dalam pelaksanaan proses pelayanan. Upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelaksanaan pendukung dan mengatasi hambatan dalam pelayanan publik Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut adalah pemerintah harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, karena pemerintah pada hakikatnya dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat. Pemerintah harus selalu dekat dengan masyarakat, karena pemerintah yang baik adalah yang dekat dengan rakyatnya.

SARAN Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut Kalimantan sebaiknya dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty mengadakan: Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) pegawai pelayanan sebaiknya memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

Dimensi Reliability (Kehandalan) harus selalu memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten serta kehandalan dalam pelaksanaan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah ditetapkan.

Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) harus mempertahankan dan memberikan sikap cekatan pegawai dalam memberikan pelayanan yang selalu dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan.

Dimensi Assurance (Jaminan) harus memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Dimensi Emphaty (Empati) meningkatkan kemudahan dalam melakukan kerjasama, komunikasi yang tepat dan selalu mengerti kebutuhan pengguna layanan.

Faktor penghambat dapat dikurangi dengan menambah pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai peralatan dalam memberikan pelayanan, sedangkan dalam faktor pendukung pegawai satu sama yang lain harus selalu saling memberi saran dan contoh yang baik agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima dan sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat korrdinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelaksanaan pendukung dan mengatasi hambatan dalam pelayanan publik Kantor Desa Handil Labuan Amas Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut maka harus meningkatkan semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Atep Adya Barata. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira.

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Lembaga Administrasi Negara.2004.System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara.

Lexy J. Moelong. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Moeliono, Anton M. 2005. Analisis Fungsi Subjek dan Objek Sebuah Tujuan. Penerbit: ITB Bandung.

Moenir H.A.S. 2002. Manajemen Kantor. Jakarta : Yudhistira _____,2006.

Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara

Suharsimi Arikunto. 2010. Manajemen Penelitian. Jakarta: PT.Rineka Cipta Yogyakarta: PT.BPFE Yogyakarta

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Vincent Gaspersz. 2011. Total Quality Management. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi

Skripsi

Suganda, Amrulloh, Afif. 2013. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Madani Klaten.

Supriadi, Andi. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang. Universitas Pandjajaran. Crystalia, Gita, Ones. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Universitas Negeri Yogyakarta.

Peraturan-Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik