

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN CINTAPURI KABUPATEN BANJAR

Khairunnisa Emilia, Deli Anhar, Junaidy

Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 17.12.0090

Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 17.12.0090

Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 17.12.0090

Email : nissalialia24@gmail.com

Tlp : 0858 2067 3976

ABSTRAK

Khairunnisa Emilia 17120090 “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar” Bimbingan Bapak Deli Anhar sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Junaidy sebagai Co Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cintapuri, baik faktor pendukung serta faktor penghambat. Hal ini dilihat dari teori standar kualitas jasa menurut Parasuraman, (2014) yaitu Reliability Responsiveness Assurance Empathy Tangible. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan berjumlah 5 orang. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh secara langsung dari informan serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar secara umum sudah berjalan baik, masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti fasilitas kantor serta penggunaan alat bantu pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cintapuri adalah terkendala jaringan serta mati listrik. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya semangat yang diberikan para pegawai satu sama lain serta memberikan penanaman kesadaran untuk melayani masyarakat dengan ikhlas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Cintapuri

ABSTRACT

Khairunnisa Emilia 17120090 “Factors Affecting the Quality of Public Services at the Cintapuri District Office, Banjar Regency”. Guidance Mr. Deli Anhar as Main Advisor and Mr. Junaidy as Co Advisor.

This study aims to determine and describe the Service Quality Factors at the Cintapuri District Office, both supporting factors and inhibiting factors. This can be seen from the theory of service quality standards according to Parasuraman, (2014) namely Reliability Responsiveness Assurance Empathy Tangible. The research method used is descriptive qualitative. Collecting data through observation, interviews and documentation. Informant opens 5 people. Sources of data used are primary and secondary data obtained directly from informants and documents related to the problem to be studied. The results of the study indicate that the quality of service at the Cintapuri District Office, Banjar Regency in general has been running well, service users are satisfied with the services provided, although there are still some things that need to be improved such as office facilities and the use of service tools. The inhibiting factors for the implementation of public services at the Cintapuri District Office are network constraints and power failures. While the supporting factors are the enthusiasm that employees give to each other and provide awareness to serve the community sincerely.

Keywords: Quality of Service of the Cintapuri District Office

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah dimuat didalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, hal ini meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat. Dan dijelaskan lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada masa sekarang terkadang masih sering dirasakan mengenai kualitas pelayanan dalam lingkup kecil sekalipun yang masih jauh dari apa yang diharapkan masyarakat. Lalu hal yang lebih memprihatinkan, masyarakat juga hampir sama sekali belum sepenuhnya mengerti tentang secara pasti pelayanan yang harusnya mereka terima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah. Masyarakat pun terkadang ragu untuk mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan kebanyakan dari mereka pasrah dengan menerima layanan yang seadanya. Kenyataan seperti ini terdorong karena sifat public goods menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan nampaknya tidak ada pembeda dari pihak lain. Praktek seperti ini tentunya akan tercipta kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga masyarakat jadinya mau tidak mau akan terima dan menikmati apapun kekurangan dari pelayanan yang didapat tanpa protes.

Suatu hal yang akhir-akhir ini sering menjadi masalah adalah dalam bidang publik service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas maupun mutu pelayanan dari aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat, pemerintah tentunya diharuskan dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas. Apalagi di era otonomi daerah, kualitas pelayanan yang diberikan dari aparatur pemerintah akan semakin dituntut untuk lebih maksimal dan mampu menjawab segala tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dilihat dari segi kualitas ataupun dilihat dari segi kuantitas pelayanan.

Masyarakat menilai aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan, apa yang mereka lakukan semata-mata hanya sebagai bentuk pelayanan yang berdasarkan kewajiban sebagai seorang pekerja pemerintah, bukan sebagai abdi masyarakat.

Perilaku seperti ini akan menimbulkan tuduhan-tuduhan negatif yang disampaikan oleh berbagai kalangan kepada aparatur pemerintah, contohnya aparat pemerintah dianggap kurang profesional, tidak efisien atau berbelit-belit, rendahnya disiplin kerja, korupsi, kelalai pengawasan pada kegiatan bisnis besar yang melibatkan uang negara maupun masyarakat serta lain sebagainya. Hal ini merupakan bukti bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah kepada masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan.

Pada saat ini Kantor Kecamatan Cintapuri telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Cintapuri diberikan wewenang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya melayani masyarakat. Peningkatan pelayanan yang baik juga didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, bertanggung jawab, kompeten serta mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang masing-masing. Pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Cintapuri dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga perlu adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, dapat diartikan kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas bertujuan untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.

Tujuan Penelitian Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Pada dasarnya kualitas adalah kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas bisa dipergunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Apabila persyaratan atau spesifikasi terpenuhi maka kualitas suatu hak yang dimaksud bisa dikatakan baik, namun sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka bisa dikatakan tidak baik.

Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012:51). Berbeda dengan Lukman (2010:71) yang mengartikan kualitas adalah sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan. Kemudian Ibrahim melihat bahwa kualitas itu sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit (Ibrahim, 2015:11).

Berarti standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat (Triguno, 2011:76)

Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan individu, sekelompok atau organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung agar kebutuhannya terpenuhi. Moenir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala sesuatu bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Suparlan (1993:16) pelayanan adalah unsur mengabdikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Menurut Zulhelmi (1996:41) pelayanan merupakan pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat, usaha yang dijalankan dengan memegang teguh syarat efisiensi, efektifitas, serta manajemen yang baik dan memuaskan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan sebuah bentuk untuk melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan kebutuhan, keperluan dari seseorang maupun sekelompok orang. Objek yang dilayani yaitu masyarakat yang terdiri dari perorangan, golongan serta organisasi (sekelompok organisasi).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam memberikan kepuasan kepada yang akan

menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, (Pasolong, 2012:198).

Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Napitupulu mengartikan pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Napitupulu, 2011:164).

Pelayanan publik merupakan pemberian cara dari suatu organisasi untuk memberikan layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka (Eko, 2012:16).

Pelayanan publik menurut Sinambela (2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kualitas Pelayanan Publik

Pada saat berbicara mengenai kualitas pelayanan, maka salah satu konsep yang harus dipahami bersama adalah pelayanan atau jasa. Kualitas pelayanan adalah suatu upaya memenuhi keperluan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat. Pemerintah diminta untuk memberi pelayanan publik yang berkualitas. Lukman menjelaskan kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. (Lukman, 2010:54).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau

pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk. (Tjiptono, 2012:59).

Pelayanan adalah memberikan hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai keperluan dan kepentingannya yang telah di atur oleh perundang- undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Sejatinya jika melayani maka akan memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional dan proporsional. Ada makna yang terkait dari bentuk dan cara pelayanan yang merupakan bagian dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang artinya melayani secara sungguh-sungguh terhadap orang yang mendapat pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dengan tujuan memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Menurut Monir (2008: 16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dan menurut Samodra Wibawa (2009: 116), yang namanya pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu Biaya relatif harus lebih rendah, Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Sementara itu, artian publik berasal dari bahasa Inggris yang artinya umum, masyarakat atau negara. Menurut Inu, Dkk dalam Poltak Sinambela (2010:5) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Sedangkan menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (2012:15) publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

Berdasarkan penjelasan diatas yang dipaparkan oleh Tjiptono maka dapat diindikasikan bahwa suatu kualitas pelayanan yang selama ini diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan yaitu sangat mengharapkan tingkat keunggulan dari suatu jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Apabila pelayanan yang didapatkan mencapai harapan dari masyarakat pengguna jasa maka kualitas pelayanan yang diberikan akan

mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, permintaan masyarakat atas untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dirasa semakin penting dikarenakan masyarakat juga semakin kritis terhadap suatu produk dan jasa yang didapatkannya. Kualitas pelayanan akan memberi pengaruh kepada kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Bagong (2005:110), menyebutkan bahwa aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status, akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang bisa dirincikan sebagai berikut, menurut Parasuraman, (2014) yaitu:

- 1) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance.
- 4) Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Teori diatas pada dasarnya tetap bisa dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011:8).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Penelitian ini muncul karena adanya perubahan paradigma sehingga dapat dipandang sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna

Di dalam penelitian deskriptif tidak terbatas dalam mengumpulkan data saja tetapi juga menganalisis dan interpretasi dari data itu cenderung mencari dan menerangkan saling berkesinambungan. Untuk itu pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi terkait ukuran dasar dan tujuan kebijakan (sasaran kebijakan), sumber-sumber kebijakan (sumber daya), komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan (komunikasi), kondisi-kondisi sosial, karakteristik badan-badan pelaksana, disposisi (sikap para pelaksana), ekonomi dan politik.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik, yaitu teknik purposive sampling dan snowball sampling sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Purposive sampling merupakan teknik penentuan informan dengan mempertimbangkan pada keahlian informan untuk memberikan informasi sebanyak mungkin kepada penulis. Sedangkan snowball sampling merupakan teknik penentuan informan yang mula-mula menetapkan informan dalam jumlah kecil, kemudian akan membesar jika informan yang telah dipilih belum bisa memberikan informasi maupun data yang diperlukan oleh peneliti.

Informan penelitian adalah Sekretaris Camat, pegawai pelayanan Kantor Kecamatan Cintapuri dan juga dari masyarakat pengguna layanan. Dari masyarakat diambil seperlunya karena data sudah cukup atau data sudah lengkap dan sesuai, disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Kantor Kecamatan Cintapuri.

Jadi informan dalam penelitian ini adalah Sekretaris Camat, pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Kecamatan Cintapuri dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Cintapuri yang bisa memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Subjek Penelitian

Tidak ada penggunaan istilah populasi dalam penelitian Kualitatif, akan tetapi Spradley menamakan "sosial situation" atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (place), pelaku (actor), dan aktivitas (activity) yang

berinteraksi secara sinergis. Keadaan sosial tersebut bisa dinyatakan sebagai suatu objek penelitian yang ingin dimengerti secara lebih mendalam "apa yang terjadi" di dalamnya, untuk mendukung data peneliti, penelitian kualitatif deskriptif akan memerlukan informan kunci.

Informan dapat berupa manusia, peristiwa serta situasi yang diobservasi. Terkadang informan dipilih secara "purposive" berkaitan dengan purpose atau tujuan tertentu. Sering juga responden diminta untuk mendapatkan orang lain yang dapat memberikan informasi kemudian responden ini diminta pula menunjuk orang lain dan begitu seterusnya. Cara ini lazim disebut "snowball sampling" yang dilakukan secara serial atau berurutan.

Teknik Analisis Data

Pada analisis data kualitatif, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi Data, Reduksi data melihat pada proses pemilihan, pemokus, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan selama proses penelitian berlangsung.
- b. Penyajian Data, Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara khusus atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah naratif.
- c. Penarikan kesimpulan, Kesimpulan muncul dari data yang telah teruji kepercayaannya, kekuatannya, konfirmabilitasnya yaitu validitasnya.

Kepercayaan Data

1. Kepercayaan (kreadibility)
Kreadibilitas data yaitu bermaksud untuk membuktikan data yang telah dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya. Ada beberapa teknik agar tercapai kreadibilitas yaitu teknik : perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan membercheck.
2. Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai macam sumber diluar dari data sebagai bahan perbandingan, lalu kemudian dilakukan cross check agar nanti hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua triangulasi yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode.
3. Memperpanjang pengamatan, yaitu peneliti turun kembali ke lapangan, melakukan pengamatan serta wawancara kembali dengan sumber data yang sebelumnya pernah ditemui

ataupun yang baru. Dengan memperpanjang pengamatan ini maka hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terjalin rapport (hubungan), semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka dan saling mempercayai sehingga tidak akan ada informasi yang disembunyikan lagi. Disaat perpanjangan pengamatan ini dilakukan, peneliti akan menggali data secara lebih mendalam agar data yang didapatkan menjadi lebih konkrit dan valid. Walaupun peneliti sudah memperoleh data yang cukup untuk dianalisis, peneliti datang ke lokasi penelitian, bahkan ketika analisis data, peneliti melakukan crosscheck di lokasi penelitian langsung.

4. Pemeriksaan sejawat, merupakan teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang didapat dalam bentuk diskusi analitik bersama rekan-rekan sejawat. Dengan harapan dari informasi yang berhasil digali, dapat terjadi suatu perbedaan pendapat yang akhirnya bisa lebih memantapkan hasil penelitian.
5. Kebergantungan (dependability)
Hal ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian pada kemungkinan kesalahan yang akan terjadi dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data, sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Terjadi kesalahan terkadang dilakukan oleh manusia itu sendiri khususnya peneliti dikarenakan terbatasnya pengalaman, pengetahuan serta waktu penelitian. Agar dapat menetapkan bahwa proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan yaitu melalui audit dipendability oleh auditor independent oleh dosen pembimbing.
6. Kepastian (konfirmability)
Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada pada pelacakan audi.

HASIL PENELITIAN

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 Kecamatan Cintapuri yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa faktor pendukung untuk melakukan pelayanan yang lebih baik lagi yaitu berupa semangat dari pegawai satu dengan yang lain. Bersama-sama saling memberi semangat agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keahlian masing-masing untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan faktor lain yang mendukung terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Cintapuri yaitu penanaman kesadaran untuk melayani masyarakat secara ikhlas serta sesuai dengan hati nurani.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Faktor perkembangan teknologi yang semakin cepat setiap tahun dan tuntutan masyarakat yang mengharuskan pelayanan lebih baik, efektif dan efisien menjadi acuan pemerintah untuk memperbaiki proses dalam pelayanan publik. Pada Kantor Kecamatan Cintapuri yang menjadi faktor penghambat yaitu terkendala akses jalan, jaringan serta terkadang mati listrik. Hal ini tentunya sangat mengganggu proses pelayanan publik, dikarenakan dapat memakan waktu yang lebih lama selesai.

Pembahasan

Kualitas pelayanan publik adalah suatu usaha dalam memenuhi berbagai macam hal yang berhubungan dengan produksi, manusia, jasa, proses, lingkungan baik yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen itu berupa barang dan jasa yang diharapkan bisa memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara umum kualitas pelayanan harus bisa memenuhi harapan-harapan pengguna layanan serta memuaskan apa yang dibutuhkan oleh mereka. Akan tetapi meskipun demikian definisi ini berorientasi kepada pengguna layanan, bukan berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik, penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan atau tuntutan pengguna layanan.

Kualitas pelayanan bisa diketahui melalui cara perbandingan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dengan pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari beberapa dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut.

a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik).

Dimensi ini adalah kemampuan penyedia layanan untuk menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan, kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan

bentuk bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan tersebut.

- b. Dimensi yang kedua adalah dimensi Reliability (Kehandalan).

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sesuai secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan bisa dilihat melalui kecermatan dalam kegiatan melayani serta kemampuan atau keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan.

- c. Dimensi yang ketiga adalah Dimensi Responsiviness (Ketanggapan).

Dimensi ini merupakan bentuk keinginan dalam membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang jelas berkaitan dengan keperluan pelayanan yang berkaitan. Penyebab persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan yaitu membiarkan konsumen terlalu lama menunggu tanpa alasan yang jelas. Secara singkat bisa diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar sudah menerapkan dimensi Responsiviness serta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan yang tepat, memberikan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat walaupun ada sedikit kendala seperti akses dan jaringan, yang paling penting semua keluhan dari pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

- d. Dimensi yang keempat adalah Dimensi Assurance (Jaminan).

Dimensi ini merupakan bentuk jaminan dan kepastian yaitu terdiri dari pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menimbulkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia jasa layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Secara singkat bisa diartikan sebagai suatu pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai layanan agar dapat dipercaya dan diyakini. Pada dimensi ini di

Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar sudah menerapkan bentuk jaminan beserta indikatornya. Pada dimensi ini penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas sudah memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. 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 pelayanan. Hal ini menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan kepada penyedia layanan jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan yang dibutuhkan.

- e. Dimensi yang kelima atau terakhir yaitu Dimensi Emphaty (Empati).

Dimensi ini yaitu memberi perhatian yang tulus dan bersifat pribadi atau individual yang diberikan terhadap pengguna layanan dengan upaya mengerti apa keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan mengenai pengguna layanan tersebut, pegawai layanan secara spesifik memahami keperluan pengguna layanan, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna layanan.

Secara singkat bisa diartikan dengan usaha untuk mengerti serta mengetahui kebutuhan pengguna layanan secara individu. Di Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar, pelayanan publiknya sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya. Dalam dimensi ini penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pelayanan dengan sopan santun, pelayanan dengan tidak diskriminatif, petugas melayani serta juga menghargai setiap pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat seperti pegawai pelayanan cukup melayani dengan sikap ramah. Hal ini yang dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapat pelayanan.

Penutup

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar sudah dapat dikatakan baik. Hal dinilai melalui lima dimensi yang digunakan yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

- a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) dalam hal ini sudah diterapkan, dimensi yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan fasilitas, kemudahan, dan penggunaan alat bantu. Tetapi masih terdapat indikator yang belum sepenuhnya dilakukan yaitu berupa kenyamanan tempat pelayanan seperti pendingin ruangan AC sebagai tambahan.
 - b. Dimensi Reliability (Kehandalan), dimensi ini memiliki indikator kecermatan, standar pelayanan jelas, kemampuan, dan keahlian. Dimensi ini sudah diterapkan, tetapi juga ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai kemampuan pegawai dalam mempergunakan alat bantu pelayanan seperti alat bantu komputer.
 - c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) memiliki indikator antara lain merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan menanggapi keluhan pengguna layanan, dalam dimensi ini sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti dikarenakan tidak terdapat keluhan dari pengguna layanan mengenai indikator didalam dimensi Responsiviness.
 - d. Dimensi Assurance (Jaminan), dimensi ini memiliki indikator jaminan tepat waktu yang sudah diterapkan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat. Hal ini dibuktikan karena tidak terdapat keluhan dari pengguna layanan mengenai indikator pada dimensi Assurance. Hanya terkadang mengenai jaminan tepat waktu terkendala jaringan.
 - e. Dimensi Emphaty (Empati) memiliki indikator diantaranya mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah, sopan santun, tidak diskriminatif serta menghargai pengguna layanan sudah diterapkan, pegawai layanan sudah bersikap ramah untuk melayani pengguna layanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar adalah tidak ada jaringan dan kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukung dalam melakukan pelayanan yaitu berupa semangat dari para pegawai satu dengan yang lainnya, melaksanakan rapat atau semacam evaluasi lalu kemudian menanamkan kesadaran kepada para pegawai untuk melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Kantor Kecamatan Cintapuri sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kecamatan Cintapuri juga dapat memberi pelatihan kepada para pegawai pelayanan yang belum mampu ataupun belum lancar dalam mengoperasikan alat bantu yang tersedia untuk memudahkan proses pelayanan. Selain itu, pengajuan permintaan penambahan pegawai tetap di bagian pelayanan juga dirasa perlu dengan mengajukan kepada Kabupaten Banjar.
3. Pegawai di Kecamatan Cintapuri selalu mengingatkan pentingnya arti keramahan kepada pengguna layanan didalam proses pelayanan supaya pengguna layanan selalu memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Cintapuri dibagian pelayanan khususnya, sebaiknya telah menyediakan serta menyiapkan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama untuk pengurusan KTP.

DAFTAR PUSTAKA

1. Emzir, 2016. Analisis Data. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada Kerlinger, 2006. *Asas-asas Penelitian Behavioral Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
2. Hanif Harul, Gustomy Rachmad & dkk, 2004. *Menembus Ortodoksi Kajian Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Fisipol UGM
3. Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
4. Pawito, 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Lkis Yogyakarta \
5. SD H Soekarno, 2000. *Pengertian Pokok untuk Memahami dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah*. Surabaya: Airlangga University Press
6. Suyanto, Bagong, 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Group
7. Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
8. Yusuf, Muri . 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta : Prenada Media Group

