

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KERTAK HANYAR KABUPATEN BANJAR

Hendriani¹, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

¹Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 18120149

²Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1109127301

³Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1121028803

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar,

(2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan jenis penelitian Purposive sampling. Data dikumpulkan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara kepada Kepala Bagian Umum, pegawai pelayanan Kantor Kecamatan Kertak Hanyar dan masyarakat pengguna layanan sebagai informan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar sudah diterapkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar adalah masih kurangnya sarana prasarana. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan publik

ABSTRACT

This research method is descriptive research with qualitative approach. With this type of research Purposive sampling. The data were collected by observation, documentation and interviews to the Head of General Affairs Department, employees of the Kertak Hanyar District Office and the service users as informants. Data analysis in this study using three components consisting of data reduction, data presentation, and conclusion.

The results of this study show that (1) the quality of public services in the District Office Kertak Hanyar Banjar Regency has applied dimensions *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Empathy* and its indicators. But there are some indicators that have not run in accordance with the wishes of the community, including the inconvenience of service places including facilities and infrastructure that have not been complete, not the experts in using the tool aid service, and the lack of employee in the service process. (2) The inhibiting factor of the implementation of public services in the Kertak Hanyar District Office of Banjar Regency is the lack of infrastructure. While the supporting factor is the spirit given by employees to each other, held a coordination meeting or some sort of evaluation every three months then gives the cultivation of awareness to serve the community with sincerity and in accordance with the conscience.

Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the process of service.

Keywords: *Quality of Public Service, public service*

LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung 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. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Maret di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Menurut Kepala bagian umum yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai 5 bulan yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari”.

Masalah lainnya, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain, membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Kertak Hanyar, Kabupaten Banjar dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar”.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong 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 meski hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

METODE

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Berdasarkan PERMENRISTEKDIKTI No.59/2016 pasal 5, jenis pelayanan publik terdiri atas :

- a. Pelayanan Administratif publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh unit kerja, misalnya : pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.
- b. Pelayanan jasa publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh unit kerja, misalnya: Jasa pos, sanitasi lingkungan, penyelenggaraan transportasi, pengurangan bencana, pelayanan sosial, pemeliharaan kesehatan.

Pelayanan barang publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal.

Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung , pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik mengambil sampel dengan tidak secara acak, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. (Arikunto:2006) Informan penelitian adalah Kepala Bagian Umum, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar dan dari masyarakat pengguna layanan.

Pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar. Jadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Umum, pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kertak Hanyar.

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pak Eko selaku Kepala Bagian Umum yang peneliti wawancarai pada tanggal 13 Mei 2018 pukul 09:30 yang mengatakan bahwa “*Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten yaitu seragam pegawai negeri*”.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketika dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidak cermatan 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. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan

menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Kertak Hanyar sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Rina selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa *“Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.”*

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Kertak Hanyar. 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.

Seperti yang dikatakan mas Agus, bahwa *“Pegawai disini sudah respon kok mbak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.”* Mbak Kiki menambahkan bahwa *“setahu saya pegawainya sudah respon mbak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya”*.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

Pegawai di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar 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.

Seperti yang di katakan oleh mbak Rina bahwa *“Saya waktu itu mengurus KTP mbak, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya bikin tiga hari tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.”*

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat 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 memiih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.

Pak Eko mengatakan bahwa *“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”*.

Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Kertak Hanyar yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Umum pada tanggal 13 Mei 2018 pukul 10:00 yang mengatakan bahwa *“Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain samasama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.”*

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar menurut Pak Eko selaku Kepala Bagian umum 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.”*

Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti filing cabinet. Kami sangat membutuhkan filing cabinet ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.”

Pelayanan publik di Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar 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.

Pelayanan publik di Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar 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 Kertak Hanyar.

Pelayanan publik di Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar 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.

Pelayanan publik di Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya 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 publik di Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Faktor penghambat 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.

PENUTUP

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

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - 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 yaitu 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 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 di Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar adalah kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

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

1. Kantor Kecamatan Kertak Hanyar 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 Kertak Hanyar 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 juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten Banjar.
3. Pegawai di Kecamatan Kertak Hanyar sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.

Kantor Kecamatan Kertak Hanyar khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

REFERENSI

- Afif Amrulloh Suganda. 2013. "*Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten*". Fakultas Ilmu Sosial. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta
- Andi Supriadi. 2012. "*Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang*". Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Serang : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Bps, Bappeda. 2016. *Kecamatan Kertak Hanyar Dalam Angka*. Kabupaten Banjar : Kecamatan Kertak Hanyar
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Cv Alfa Beta

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*

Tim Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Uniska. 2017. *Pedoman Penulisan Skripsi* . Banjarmasin : Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

Undang-Undang Dasar 1945 Alinea Ke-Empat Tentang Aspek Pelayanan Pokok Aparatur Terhadap Masyarakat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 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

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik Peraturan Menteri Riset Teknologi Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Jenis Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 79 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan