

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

M. Ridha Anshari

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, Indonesia

Email: mridhaanshari7@gmail.com

ABSTRACT

Public service activities cannot be separated from human life, because public service is a service that is needed in all aspects of life. Quality and excellent public services must meet the benchmarks of service quality. Service Benchmarks are standard references that will be used as a basis for implementing services and also reference indicators for evaluating service quality, as an obligation and promise of service providers to the community in order to realize quality, fast, easy, affordable and measurable services. This study aims to analyze the quality of service from the benchmark aspects of the quality of public services in the Sungai Taurkan District Office, Hulu Sungai Utara Regency. The approach used in this study uses a qualitative approach with questionnaires and observation techniques. The results showed that the quality of public services at the Sungai Tabuk Subdistrict Office was categorized as "Good" based on aspects of service quality indicators including reliability, responsiveness, competence, accessibility, politeness, communication, credibility, empathy and physique which were all met properly.

Keywords: *Public Service, Quality of Service, Sungai Tabukan District Office.*

ABSTRAK

Kegiatan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan publik adalah pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Pelayanan publik yang berkualitas dan prima haruslah memenuhi tolak ukur dari kualitas pelayanan. Tolak ukur Pelayanan adalah acuan standar yang akan digunakan sebagai landasan dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan dan juga acuan indikator penilaian kualitas pelayanan, sebagai sebuah kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dari aspek-aspek tolak ukur kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik kuesioner dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan dikategorikan “Baik” hal ini berdasarkan aspek-aspek indikator kualitas pelayanan yang diantaranya keandalan, responsif, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, empati dan fisik yang seluruhnya terpenuhi dengan baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kantor Kecamatan Sungai Tabukan.

PENDAHULUAN

Salah satu indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah terwujudnya pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat (*publik service*). Karena pada dasarnya pelayanan publik merupakan hak-hak yang wajib dipenuhi dan dijamin keberlangsungannya oleh negara. Negara berkewajiban melayani setiap warga dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka menjalankan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dengan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan publik adalah pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Dalam pelayanan publik, kegiatan yang dilakukan pun sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara Indonesia Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas dan prima haruslah memenuhi tolak ukur dari kualitas pelayanan. Tolak ukur Pelayanan adalah acuan standar yang akan digunakan sebagai landasan dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan dan juga acuan indikator penilaian kualitas pelayanan, sebagai sebuah kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah

satu ciri dari pemerintah yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus-menerus, berkelanjutan dan harus dilakukan oleh semua aparatur pemerintah.

Good Governance akan mampu berjalan dengan baik, apabila pemerintah memberikan peluang kepada dalam hal akses pelayanan publik dengan mengedepankan prinsip-prinsip kesetaraan, bersikap adil, transparansi, dan akuntabel. Sehingga prinsip-prinsip inilah yang kemudian menjadi dasar pemerintah membentuk UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pemerintah sebagai agen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya. Karena pada prinsipnya sebagaimana yang dituangkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan, serta mampu melaksanakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Diantara salah satu instansi pemberi layanan kepada masyarakat di tingkat pemerintahan daerah adalah Kantor Kecamatan. Kantor Kecamatan pada dasarnya merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Daerah dalam menjalankan tugas-tugasnya menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang berada pada wilayah Kecamatan. Sehingga dalam hal ini Kecamatan dituntut menjadi penyedia pelayanan publik agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan dengan prima sehingga harapan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governanc*) ditingkat daerah bisa terlaksana dengan baik. Pelayanan yang diberikan diantaranya berbentuk pelayanan jasa, perijinan ataupun hal-hal lain yang sesuai pada prinsip transparansi dan standarisasi pelayanan. Tugas ini pun menjadi suatu keawajiban yang harus dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan dalam membantu Pemerintah Daerah melayani masyarakatnya.

Kantor Kecamatan Sungai Tabukan merupakan salah satu kantor instansi pemerintah yang berada di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, kantor ini sebagai pusat pelayanan dimana diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor kecamatan Sungai

Tabukan merupakan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan baik, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kecamatan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, penulis menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sungai Tabukan secara umum sudah memenuhi standar pelayanan publik dan cukup memuaskan masyarakat sebagai menerima layanan. Hal ini dapat dilihat dari capaian kerja yang telah ditetapkan untuk mencapai visi dan misi sebanyak 3 (tiga) sasaran dengan 26 (dua puluh enam) indikator kerja. Dari realisasi anggaran dan capaian terhadap seluruh indikator kinerja yang telah ditetapkan dapat diketahui bahwa hasil pencapaian pelayanan publik melalui kinerja Kantor Kecamatan Sungai Tabukan sebagaimana tabel berikut:

No.	Indikator Utama	Satuan	Ralisasi
1.	Nilai SAKIP	Kategori	BB
2.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Kriteria	80
3.	Presentase Desa yang mengikutsertakan masyarakat dalam melakukan perencanaan dan pengolahan Dana Desa untuk Pembangunan	Persentase (%)	100

Meskipun secara umum capaian keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan yang dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat dari Kantor Kecamatan Sungai Tabukan tergolong baik, namun ada beberapa kondisi permasalahan yang terlihat mengganggu dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, misalnya ketersediaan kelengkapan sarana dalam ruangan seperti printer dan mesin fotokopi yang belum terpenuhi dengan baik sehingga mengharuskan keruangan lain untuk melakukan keperluan, komputer yang rusak, serta sedikitnya kursi yang tersedia ditempat tunggu pelayanan. Selain itu informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan apa saja yang dibawa, tahapan, prosedur pelayanan yang harus dilakukan ketika ingin melakukan urusan juga masih belum sepenuhnya di sosialisasikan. Demikian juga sebagian pegawai masih ada yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan seperti pegawai tidak berada saat jam kerja

sehingga terjadi keterlambatan atau kesulitan dalam mendapatkan suatu pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan?”

METODE PENELITIAN

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Instrumen yang digunakan melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Kuesioner dan wawancara dalam penelitian ini berisikan tentang hal-hal yang terkait dengan penilaian para responden sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sungai Tabukan. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dengan cara responden diminta memilih jawaban yang telah disediakan. Jawaban tersebut memiliki 5 alternatif jawaban yang mana masing-masing mempunyai skor yang berbeda-beda sebagaimana berikut :

1. Untuk jawaban sangat setuju maka diberi skor 5
2. Untuk jawaban setuju maka diberi skor 4
3. Untuk jawaban ragu-ragu maka diberi skor 3
4. Untuk jawaban tidak setuju maka diberi skor 2
5. Untuk jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian ini penulis memfokuskan dalam teori terkait kualitas pelayanan menggunakan teori dikemukakan oleh Schiffman dan Kanuk dalam Sinambela (2016 : 27) ada beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian yaitu :

1. Keandalan
2. Responsif
3. Kompetensi
4. Aksebilitas
5. Kesopanan
6. Komunikasi
7. Kredibilitas
8. Empati
9. fisik

Aspek Keandalan

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai analisis Kualitas Pelayanan yang ditinjau dari aspek keandalan, hasil tanggapan dari 50

orang responden terhadap 2 item pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

NO	PERNYATAAN	INTERVAL NILAI					TL	SKOR	IDEAL	TCR	KET.
		STS	TS	RR	S	SS					
		1	2	3	4	5					
1.	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu.	0	2	2	26	20	50	214	250	85.6	BAIK
2.	Pemberian pelayanan terpercaya	0	2	3	31	14	50	207	250	82.8	BAIK
RATA-RATA										84.2	BAIK

Pernyataan yang kesatu tentang : Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Sebanyak 2 orang dengan tidak setuju, 2 orang dengan ragu-ragu, 26 dengan setuju dan 20 orang dengan sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari mayoritas responden bahwa petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dalam kategori baik. Pernyataan yang kedua: Pemberian pelayanan terpercaya. Diketahui sebanyak 2 orang tidak setuju, 3 orang ragu-ragu, 31 orang setuju dan 14 orang sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa skor jawaban responden untuk indikator keandalan berada pada target capaian responden (TCR) 84,2% yang menunjukkan kategori baik. Hal ini selaras dengan hasil observasi penulis bahwa petugas pelayanan kantor Camat Sungai Tabukan memberikan pelayanan yang baik, dan sangat memperhatikan waktu, selain itu juga petugas jujur dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan pun selalu ditanggapi dengan baik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Aspek Responsif

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai analisis Kualitas Pelayanan yang ditinjau dari aspek Responsif, hasil tanggapan dari 50 orang responden terhadap 3 item pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

NO	PERNYATAAN	INTERVAL NILAI					TL	SKOR	IDEAL	TCR	KET.
		STS	TS	RR	S	SS					
		1	2	3	4	5					
1	Kesedian petugas dalam memberikan pelayanan	0	3	3	33	11	50	202	250	80.8	BAIK
2	Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan	0	3	2	28	17	50	209	250	83.6	BAIK
3	Pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat	0	1	2	27	20	50	216	250	86.4	BAIK
RATA-RATA										83.6	BAIK

Pernyataan yang kesatu: Kesedian petugas dalam memberikan pelayanan. Diketahui sebanyak 3 orang tidak setuju, 3 orang ragu-ragu, 33 orang setuju dan 11 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari

responden bahwa kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik. Dan dari hasil kuesioner dapat disimpulkan kesediaan pelayanan dalam memberikan pelayanan ditanggapi dengan baik dapat dilihat dari banyaknya responden yang setuju. Pernyataan kedua: Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan. Dapat diketahui sebanyak 3 orang tidak setuju, 2 orang ragu-ragu, 28 orang setuju dan 17 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik. Pernyataan ketiga: Pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat. Diketahui sebanyak 1 orang tidak setuju, 2 orang ragu-ragu, 27 orang setuju dan 20 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor jawaban responden untuk aspek responsif berada pada target capaian responden (TCR) 83,6% yang menunjukkan kategori Baik. Hal ini selaras juga dengan hasil observasi bahwa dalam memberikan pelayanan petugas sangat responsif ketika melayani, bahkan petugas pun sering memberikan alternative pelayanan yang simple seperti pelayanan lewat *chat whatsapp* apabila masyarakat berhalangan untuk datang ke Kantor. Namun sebagian responden yang menyatakan tidak setuju dan ragu-ragu, karena saat jam kerja ada sebagian petugas yang tidak ada ditempat, sehingga mengharuskan untuk menunggu.

Aspek Kompetensi

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan yang ditinjau dari aspek kompetensi yang dikumpulkan melalui penyebaran kuiseoner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 2 item. Hasil tanggapan dari 50 orang responden terhadap 2 item pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

NO	PERNYATAAN	INTERVAL NILAI					TL	SKOR	IDEAL	TCR	KET.
		STS	TS	RR	S	SS					
		1	2	3	4	5					
1	Petugas ahli dalam memberikan pelayanan	0	2	2	26	20	50	214	250	85.6	BAIK
2	Petugas telah berpengalaman dalam memberikan pelayanan	0	0	6	21	23	50	217	250	86.8	BAIK
RATA-RATA										86.2	BAIK

Pernyataan kesatu: Petugas ahli dalam memberikan pelayanan. Diketahui sebanyak 2 orang tidak setuju, 2 orang ragu-ragu, 26 orang setuju dan 20 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa petugas ahli dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik.

Pernyataan kedua: Petugas telah berpengalaman dalam memberikan pelayanan. diketahui sebanyak 6 orang ragu-ragu, 21 orang setuju dan 23 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa petugas telah berpengalaman dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor jawaban responden untuk aspek kompetensi berada pada target capaian responden (TCR) 86,2% yang menunjukkan kategori baik. Hal ini selaras dengan hasil observasi bahwa petugas pelayanan terlihat sudah terbiasa dan berpengalaman dalam melakukan pekerjaan, segala masalah-masalah prosedur pelayanan dengan cepat dan mudah untuk diatasi sehingga pelayanan mampu berjalan dengan baik dan masyarakat mampu memahami dengan baik

Aspek Akseibilitas

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan yang ditinjau dari aspek Akseibilitas yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 2 item pertanyaan dengan hasil tanggapan dari 50 orang responden terhadap 2 item pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

NO	PERNYATAAN	INTERVAL NILAI					TL	SKOR	IDEAL	TCR	KET.
		STS	TS	RR	S	SS					
		1	2	3	4	5					
1	Petugas pelayanan mudah untuk dihubungi	0	1	5	20	24	50	217	250	86.8	BAIK
2	Ketersediaan petugas dalam melakukan pelayanan	0	1	4	27	18	50	212	250	84.8	BAIK
RATA-RATA										85.8	BAIK

Pernyataan kesatu: Petugas pelayanan mudah untuk dihubungi. Diketahui sebanyak 1 orang tidak setuju, 5 orang ragu-ragu, 20 orang setuju dan 24 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa petugas pelayanan mudah untuk dihubungi dalam kategori baik. Pernyataan kedua: Ketersediaan petugas dalam melakukan pelayanan . Diketahui sebanyak 1 orang tidak setuju, 4 orang ragu-ragu, 27 orang setuju dan 20 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa ketersediaan petugas dalam melakukan pelayanan dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor jawaban responden untuk aspek akseibilitas berada pada target capaian responden (TCR) 85,8% yang menunjukkan pada kategori baik. Hasil observasi pun menunjukkan bahwa pelayanan dari Kantor Kecamatan Sungai Tabukan cukup mudah diakses terlihat petugas tidak jarang memberikan kontak HP/WA agar memudahkan pengguna layanan menghubungi petugas ketika tidak berada ditempat. Namun sebagian responden yang

memberikan jawaban tidak setuju dan ragu-ragu, memberikan alasan bahwa ada beberapa petugas yang kadang sering keluar saat jam kerja, tidak *stand by* di loket pelayanan, hal inilah kemudian yang menyebabkan beberapa pengguna layanan terpaksa menunggu sehingga waktu pelayanan banyak yang terbuang.

Aspek Kesopanan

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan yang ditinjau dari aspek Kesopanan yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisioer dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item pertanyaan, hasil tanggapan dari 50 orang responden terhadap 3 item pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

NO	PERNYATAAN	INTERVAL NILAI					TL	SKOR	IDEAL	TCR	KET.
		STS	TS	RR	S	SS					
		1	2	3	4	5					
1	Petugas bersikap sopan terhadap masyarakat	0	2	7	19	22	50	211	250	84.4	BAIK
2	Petugas menghormati semua masyarakat yang datang	0	2	3	28	17	50	210	250	84.0	BAIK
3	Petugas pelayanan berbicara dengan ramah kepada masyarakat	0	1	4	26	19	50	213	250	85.2	BAIK
RATA-RATA										84.5	BAIK

Pernyataan kesatu: Petugas bersikap sopan terhadap masyarakat, diketahui sebanyak 2 orang tidak setuju, 7 orang ragu-ragu, 19 orang setuju dan 22 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa petugas bersikap sopan terhadap masyarakat dalam kategori baik. Pernyataan kedua: petugas menghormati semua masyarakat yang datang, diketahui sebanyak 2 orang tidak setuju, 3 orang ragu-ragu, 28 orang setuju dan 17 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa petugas menghormati semua masyarakat yang datang dalam kategori baik. Pernyataan ketiga: petugas pelayanan berbicara dengan ramah kepada masyarakat, dapat diketahui sebanyak 1 orang tidak setuju, 4 orang ragu-ragu, 26 orang setuju dan 19 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa petugas pelayanan berbicara dengan ramah kepada masyarakat dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor jawaban responden untuk aspek kesopanan berada pada target capaian responden (TCR) 84,5% yang menunjukkan kategori baik. Hal ini selaras dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan sangat sopan, ramah dan bertutur kata yang baik dalam memberikan pelayanan. Sehingga rasa saling hormat dan menghargai selalu ditampilkan dalam proses pelayanan.

Aspek Komunikasi

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan yang ditinjau dari aspek Komunikasi yang dikumpulkan melalui penyebaran kuiseoner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 2 item pertanyaan hasil tanggapan dari 50 orang responden terhadap 2 item pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

NO	PERNYATAAN	INTERVAL NILAI					TL	SKOR	IDEAL	TCR	KET.
		STS	TS	RR	S	SS					
		1	2	3	4	5					
1	Petugas memberikan kejelasan informasi	0	1	5	28	16	50	209	250	83.6	BAIK
2	Pelayanan tersedia media komunikasi	0	1	3	28	18	50	213	250	85.2	BAIK
RATA-RATA										84.4	BAIK

Pernyataan kesatu: Petugas memberikan kejelasan informasi. Diketahui sebanyak 1 orang tidak setuju, 5 orang ragu-ragu. 28 orang setuju dan 16 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa petugas memberikan kejelasan informasi dalam kategori baik. Pernyataan kedua: Pelayanan tersedia media komunikasi. sebanyak 1 orang tidak setuju, 3 orang ragu-ragu, 28 orang setuju dan 18 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa pelayanan tersedia media komunikasi dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor jawaban responden untuk aspek komunikasi berada pada target capaian responden (TCR) 84,4% yang menunjukkan kategori baik. Hal ini selaras dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa komunikasi selalu terjalin dengan baik dalam proses pelayanan. Petugas selalu menjelaskan prosedur pelayanan dengan tutur kata yang sopan dan mudah untuk dipahami, sehingga para pengguna layananpun dengan mampu menanggapi dengan baik segala informasi yang telah disampaikan. Namun sebagian responden yang memilih tidak setuju dan ragu-ragu, memberikan alasan bahwa sosialisasi pelayanan di masyarakat masih terlihat minim, meskipun komunikasi yang terjalin saat di Kantor Kecamatan sangat bagus. Tidak jarang sebagian masyarakat harus ke Kantor Kecamatan dulu untuk bertanya, baru kembali ke rumahnya lagi untuk melengkapi persyaratan-persyaratan yang akan dipenuhi. Sehingga hal ini akan memperlambat proses pelayanan.

Aspek Kredibilitas

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan yang ditinjau dari aspek Kredibilitas yang dikumpulkan melalui penyebaran kuiseoner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item

pertanyaan dengan hasil tanggapan dari 50 orang responden terhadap 3 item pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

NO	PERNYATAAN	INTERVAL NILAI					TL	SKOR	IDEAL	TCR	KET.
		STS	TS	RR	S	SS					
		1	2	3	4	5					
1	Petugas memberi pelayanan yang terpercaya	0	2	3	24	21	50	214	250	85.6	BAIK
2	Petugas memberikan keyakinan dalam melakukan pelayanan	0	2	5	25	18	50	209	250	83.6	BAIK
3	Petugas jujur dalam memberikan pelayanan	0	3	2	29	16	50	208	250	83.2	BAIK
RATA-RATA										84.1	BAIK

Pernyataan kesatu: Petugas memberi pelayanan yang terpercaya. diketahui sebanyak 2 orang tidak setuju, 3 orang ragu-ragu, 24 orang setuju dan 21 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa petugas memberi pelayanan yang terpercaya dalam kategori baik. Pernyataan kedua: petugas memberikan keyakinan dalam melakukan pelayanan. Diketahui sebanyak 2 orang tidak setuju, 5 orang ragu-ragu, 25 orang setuju dan 18 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa petugas memberikan keyakinan dalam melakukan pelayanan dalam kategori baik. Pernyataan ketiga: Petugas jujur dalam memberikan pelayanan. Diketahui sebanyak 3 orang tidak setuju, 2 orang ragu-ragu, 29 orang setuju dan 16 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden petugas jujur dalam memberikan pelayanan dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor jawaban responden untuk aspek kredibilitas berada pada target capaian responden (TCR) 84,1% yang menunjukkan kategori baik. Hal ini selaras dengan hasil observasi bahwa pelayanan dilakukan dikerjakan penuh dengan kehati-hatian, jujur, dan penuh dengan tanggung jawab.

Aspek Empati

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan yang ditinjau dari aspek Empati yang dikumpulkan melalui penyebaran kuiseoner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 2 item pertanyaan dengan hasil tanggapan dari 50 orang responden terhadap 2 item pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

NO	PERNYATAAN	INTERVAL NILAI					TL	SKOR	IDEAL	TCR	KET.
		STS	TS	RR	S	SS					
		1	2	3	4	5					
1	Petugas mengerti dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat	0	3	0	30	17	50	211	250	84.4	BAIK
2	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terpenuhi	0	2	2	21	25	50	219	250	87.6	BAIK
RATA-RATA										86.0	BAIK

Pernyataan kesatu: petugas mengerti dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat diketahui sebanyak 3 orang tidak setuju, 30 orang setuju dan 17 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden petugas mengerti dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam kategori baik.

Pernyataan kedua: pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terpenuhi. Diketahui sebanyak 2 orang tidak setuju, 2 orang ragu-ragu, 21 orang setuju dan 25 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden petugas memberikan keyakinan dalam melakukan pelayanan dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor jawaban responden untuk aspek empati berada pada target capaian responden (TCR) 86,0% yang menunjukkan kategori baik. Hal ini selaras dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa proses pelayanan tanpa berbelit-belit, tidak menyusahakan persyaratan, mudah diakses serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang datang

Aspek Fisik

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan yang ditinjau dari aspek Fisik yang dikumpulkan melalui penyebaran angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item pertanyaan dengan hasil tanggapan dari 50 orang responden terhadap 3 item pertanyaan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

NO	PERNYATAAN	INTERVAL NILAI					TL	SKOR	IDEAL	TCR	KET.	
		STS	TS	RR	S	SS						
1	Fasilitas yang diberikan lengkap	0	2	3	29	16	50	209	250	83.6	BAIK	
2	Penampilan petugas yang baik dan rapi	0	2	3	29	16	50	209	250	83.6	BAIK	
3	Kesediaan peralatan yang lengkap di ruang pelayanan	0	1	3	34	12	50	207	250	82.8	BAIK	
RATA-RATA											83.3	BAIK

Pernyataan kesatu: Fasilitas yang diberikan lengkap. Dilihat sebanyak 2 orang tidak setuju, 3 orang ragu-ragu, 29 orang setuju dan 16 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden fasilitas yang diberikan lengkap dalam kategori baik. Pernyataan kedua: Penampilan petugas yang baik dan rapi. Terlihat sebanyak 2 orang tidak setuju, 3 orang ragu-ragu, 29 orang setuju dan 16 orang sangat setuju. Hasil ini diperoleh dari responden bahwa penampilan petugas yang baik dan rapi dalam kategori baik. Pernyataan ketiga: Ketersediaan peralatan yang lengkap di ruang pelayanan. Diketahui sebanyak 1 orang tidak setuju, 3 orang ragu-ragu, 34 orang setuju dan 12 orang sangat setuju. Hasil ini

diperoleh dari responden bahwa kesediaan peralatan yang lengkap di ruang pelayanan dalam kategori baik.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor jawaban responden untuk indikator fisik berada pada target capaian responden (TCR) 83,3% yang menunjukkan kategori baik. Hal ini selaras dengan hasil observasi bahwa pelayanan dari segi sarana dan prasarana sudah cukup memadai, terlihat dari ruangan yang nyaman dan bersih, selain itu kelengkapan kursi, meja, komputer, printer, kipas, dan lain-lain juga tersedia. Namun ada sebagian fasilitas yang masih terlihat menjadi kendala dalam pelayanan seperti masih belum tersedianya mesin fotokopi sehingga mengharuskan petugas untuk keluar terlebih dahulu, sebagian komputer masih ada yang rusak, dan kursi tunggu masih ada yang kurang sehingga hal ini perlu diperhatikan kembali agar kualitas pelayanan mampu berjalan dengan baik dan maksimal.

SIMPULAN

Hasil penelitian dari analisis kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah bisa dikatakan berkualitas baik. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan tepenuhinya dari semua aspek indikator kualitas pelayanan publik diantaranya :

1. Keandalan berada pada persentase 83,6% yang menunjukkan kategori baik
2. Responsif berada pada persentase 83,6% yang menunjukkan kategori baik
3. Kompetensi berada pada persentase 86,2% yang menunjukkan kategori baik
4. Aksesibilitas berada pada persentase 85,8% yang menunjukkan pada kategori baik.
5. Kesopanan berada pada persentase 84,5% yang menunjukkan kategori baik.
6. Komunikasi berada pada persentase 84,4% yang menunjukkan kategori baik
7. Kredibilitas berada pada persentase 84,1% yang menunjukkan kategori baik
8. Empati berada pada persentase 86,0% yang menunjukkan kategori baik
9. Fisik berada pada persentase 83,3% yang menunjukkan kategori baik.

REFERENSI

- Anonim, 2009 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Anonim, 2014. Kepmen PAN Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Renika Cipta.
- Donni, Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta : Bandung.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media.
- Hayani. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Skripsi FEB Universitas Makassar: tidak diterbitkan.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian*. Makassar: Gunadarma Ilmu
- Juni, Donni P. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Lubis, Andika. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*. Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sumatera Utara: tidak diterbitkan.
- Pasolon, Harbani. 2017. *Teori administrasi publik*. Bandung:Alfabeta.
- Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, Bandung: Alfabeta
- Rukayat, Ajat. 2018. *Pendekatan penelitian kuantitatif quantitative research approach*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Sinambela dkk, Lijan P. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sujerweni, Wiratna. 2020 *.Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Puataka Baru Press.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati. 2014.*Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.