



Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen

Rita Tursina¹, Lisa Iryani², Nazaruddin³, Risna Dewi⁴
^{1,2,3,4} Universitas Malikussaleh

Email: rita.200210011@mhs.unimal.ac.id

Article Info

Article history:

Received December 02, 2024

Revised Decenber 20, 2024

Accepted January 08, 2025

Keywords:

Quality, Public Services, Sub-district Office, Kuta Blang

ABSTRACT

The quality of public services is a dynamic condition related to products, services, people, processes and the environment where quality assessment is determined during the implementation of public services. This study aims to find out how the quality of public services at the Kuta Blang District Office, Bireuen Regency and to find out what are the obstacles to the implementation of services at the Kuta Blang District Office, Bireuen Regency. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. The results of the study show that the quality of service provided tangible at the Kuta Blang District Office, Bireuen Regency has not run according to the expectations of the community as seen from the aspect of comfort of the service place. The aspect of ease of customer access in service requests, the Kuta Blang District Office still does not provide easy access to customers in service requests, and the aspect of using tools in services is the lack of tools in the service section. Based on the results of research conducted related to the Responsiviness division (responsiveness) in its implementation, there are still indicators that have not run according to the community's expectations, namely the service process that is not on time as promised. Based on the results of research conducted related to Dimensin Assurance (Guarantee), its implementation has not been fully implemented in accordance with the expectations of the community. The obstacles to the implementation of public services at the Kuta Blang District Office, Bireuen Regency are the lack of facilities and infrastructure such as chairs in the waiting room, lack of assistive devices, and lack of filing cabinets. And other obstacles are network disruptions and sudden power outages

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received December 02, 2024

Revised Decenber 20, 2024

Accepted January 08, 2025

Keywords:

Kualitas, Pelayanan Publik, Kantor Camat, Kuta Blang

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditetapkan pada saat penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen dan untuk mengetahui apa saja hambatan penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara Tangibel (Tangible) Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen belum berjalan sesuai harapan masyarakat yang dilihat dari aspek kenyamanan tempat pelayanan. Aspek kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, Kantor Kecamatan Kuta Blang masih belum memberikan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan aspek penggunaan alat bantu dalam pelayanan yaitu kurangnya alat bantu pada bagian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dimensin Responsiviness (daya tanggap) dalam pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu proses pelayanan yang tidak tepat waktu



sesuai dengan yang dijanjikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dimensin Assurance (Jaminan), dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat. Kendala pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen yaitu kurangnya sarana dan prasarana seperti kursi di ruang tunggu, kurangnya alat bantu, dan kurangnya lemari arsip. Dan kendala lainnya yaitu gangguan jaringan dan pemadaman listrik secara tiba-tiba

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Nama penulis: Rita Tursina

Universitas Malikussaleh

Email: rita.200210011@mhs.unimal.ac.id

PENDAHULUAN

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui lembaga pemerintah atau nonpemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang memenuhi kriteria mutu pelayanan. Standar Pelayanan mengatur penyelenggaraan pelayanan dan penilaian mutu sebagai janji kepada masyarakat akan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, murah, dan terukur. Mutu pelayanan melibatkan interaksi yang dinamis antara konsumen, penyedia, dan masyarakat. Pelayanan publik bergantung pada keterampilan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan infrastruktur. Pelayanan dikatakan baik apabila memenuhi harapan pengguna. Sebaliknya, apabila pelayanannya buruk. Mutu pelayanan tidak bergantung pada persepsi pengguna atau norma mutu pelayanan. (2021, Parawansa)

Kecamatan merupakan badan pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peran utama kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah membantu Wali Kota menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kecamatan, meningkatkan pelayanan publik melalui transparansi dan standarisasi, serta meningkatkan tata kelola pemerintahan. Tugas kecamatan antara lain membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), surat nikah, surat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), surat pindah, tanah, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat izin keramaian, legalisasi surat, dan program keluarga harapan. (2021, Parawansa). Pelayanan masyarakat yang baik memerlukan individu yang amanah, terampil, dan memahami serta melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawabnya. Selain itu, mereka harus bertanggung jawab secara moral kepada masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan pemerintah yang bermutu. Parawansa (2021b)

Dari pengamatan awal di Kantor Kecamatan Kuta Blang pada tahun 2023, penulis dapat menyimpulkan bahwa pada tahun 2020, kepala desa menerbitkan Surat Keputusan 156 tentang persyaratan layanan kantor. Surat keputusan tersebut menetapkan waktu penyelesaian selama 30 menit untuk surat keterangan perekaman e-KT dan surat keterangan kebersihan diri, waktu penyelesaian selama 15 menit untuk surat pindah warga negara Indonesia dan usulan tuha peut. Waktu pemrosesan yang disarankan untuk izin IMB, izin gangguan, izin pertambangan, izin



tempat usaha, dan izin keramaian adalah 30 menit. Surat keputusan dan usulan umum penerima dana Chiek, Meunasah, dan Bazis memerlukan waktu penyelesaian selama dua hari. Dalam waktu tiga hari, akan diusulkan klien bantuan sosial anak yatim. Verifikasi keuangan desa dan adg memerlukan waktu 1 jam, sedangkan verifikasi ahli waris memerlukan waktu 15 menit. Terakhir, kenaikan pangkat dan santunan berkala PNS memakan waktu tiga hari untuk diselesaikan. Keputusan ini dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kecamatan. (Observasi dan wawancara awal dengan Ibu Mutia, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, 8 Agustus 2023)

Dari observasi awal di Kantor Kecamatan Kuta Blang tahun 2023, masyarakat yang memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen sebanyak 153 orang. Pada bulan ke-1, mereka membuat 2 rekomendasi SK dusun dan 1 usulan pemberhentian dan pengangkatan lembaga tuha peut gampong. Pada bulan ke-2, dibuat 1 rekomendasi pengajuan SK Kaur, 6 SK kenaikan berkal, 5 rekomendasi bantuan modal usaha, 2 rumah layak huni, 2 percepatan nikah, dan 2 pembangunan sarana dan prasarana desa. Pemberhentian dan pengangkatan lembaga tuha peut gampong, pencairan dana desa tahap 1 tahun 2023, dan pencairan adg diusulkan pada bulan ke-3. Pada bulan ke-4 terdapat 4 pemberitahuan tuha peut gampong, 1 surat keterangan tidak pernah dihukum disiplin sedang dan berat, 3 permohonan percepatan nikah, dan 5 rekomendasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). (Observasi dan wawancara pertama dengan Ibu Mutia selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian, 8 Agustus 2023) Pada bulan ke-5 terdapat usulan pemberhentian dan pengangkatan lembaga tuha peut gampong, permohonan bantuan modal usaha, permohonan bantuan PKH, dan rekomendasi dana desa tahap II.

Terdapat 3 SK kenaikan gaji, 1 usulan pemberhentian dan pengangkatan kepala daerah di bulan ke-6. 21 rekomendasi bantuan modal usaha, 1 rekomendasi bantuan PKH, 3 rekomendasi dana desa, 2 rekomendasi pencairan dana desa tahap II, 11 rekomendasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), 3 rekomendasi kelompok tani desa, dan 1 rekomendasi pembangunan sarana dan prasarana desa. (Observasi dan wawancara awal dengan Ibu Mutia, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, 8 Agustus 2023). Pada bulan ke-7, direkomendasikan 1 permohonan dukungan modal usaha, 3 permohonan percepatan nikah, 1 surat keterangan ahli waris, dan 1 usulan Data Kesejahteraan Sosial Terpadu. Pada bulan ke-8, direkomendasikan 1 permohonan SK Kepala Dusun, 5 permohonan SK Kaur, dan 1 usulan pemberhentian dan pengangkatan lembaga tuha peut gampong. 8 usulan dukungan modal perusahaan, 2 usulan keuangan masyarakat miskin, 1 usulan Data Kesejahteraan Sosial Terpadu (DTKS), dan 3 usulan pembangunan sarana dan prasarana desa. (Observasi dan wawancara awal dengan Ibu Mutia, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, 8 Agustus 2023) Zeithaml et al. (Hardiansyah, 2018) menilai kualitas layanan melalui lima dimensi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Tinjauan Literatur

Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan untuk melayani. Pelayanan merupakan hakikat hidup manusia dan setiap orang membutuhkannya. Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.

Moenir (Manalu & Subadi, 2021) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang



berdasarkan pertimbangan material yang dilakukan melalui sistem, proses, dan teknik tertentu untuk memenuhi hak orang lain. Pelayanan merupakan proses yang terjadi secara konsisten dan terus-menerus dalam kehidupan masyarakat. Ratminto dan Atik Septi Winarsih (Susanto & Anggraini, 2019) mendefinisikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik, yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Lewis dan Gilman (Sellang et al., 2019) mengatakan pelayanan publik merupakan amanah. Pelayanan publik diberikan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan dapat membangun kepercayaan masyarakat. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat, pelayanan publik harus mempertanggungjawabkan pelayanannya.

Pelayanan berasal dari kata layan, yaitu membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Setiap orang membutuhkan pelayanan, karena pelayanan merupakan bagian dari kehidupan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam (Manalu & Subadi, 2021), Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang berbasis pada aspek material yang menggunakan sistem, proses, dan teknik untuk memenuhi hak orang lain. Karena pelayanan merupakan serangkaian tindakan, maka pelayanan terjadi secara konsisten dan terus-menerus dalam kehidupan masyarakat. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam (Susanto & Anggraini, 2019), pelayanan publik atau pelayanan umum meliputi segala bentuk pelayanan, termasuk barang dan jasa publik, yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Lewis dan Gilman (Sellang et al., 2019), pelayanan publik merupakan amanah. Pelayanan publik yang bertanggung jawab mematuhi hukum dan peraturan. Kepercayaan publik terhadap layanan dapat dibangun melalui akuntabilitas. Penyedia layanan publik harus bertanggung jawab atas pekerjaan mereka untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

Triguno (Nurdin, 2019) mendefinisikan mutu sebagai standar yang harus dipenuhi oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi terhadap sumber daya manusia, teknik kerja, prosedur, dan hasil, atau komoditas dan jasa. Mutu mengandung makna pemenuhan kebutuhan pelanggan/masyarakat. Mutu mengacu pada pelayanan terbaik, yaitu bagaimana staf memperlakukan pelanggan dan masyarakat. Triguno mengatakan bahwa pelayanan/penyampaian terbaik adalah "melayani setiap saat, cepat dan memuaskan, bersikap sopan, ramah dan membantu, serta profesional dan cakap". Dalam Parawansa (2021), Fandy Tjiptono menyatakan bahwa mutu merupakan kondisi dinamis yang memengaruhi produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan agar sesuai dengan harapan. Mutu pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Membandingkan persepsi pelanggan untuk mengetahui mutu pelayanan. Albrecht dan Zemke (Sellang et al., 2019) berpendapat bahwa sistem pelayanan, SDM penyedia jasa, strategi, dan konsumen memengaruhi mutu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik yang kompeten menghasilkan pelayanan yang baik. Sistem yang baik mencakup proses pelayanan yang jelas dan sistem pengendalian yang terintegrasi untuk mengidentifikasi penyimpangan. Lukman (EMILIA, 2021) mendefinisikan mutu pelayanan sebagai pemberian pelayanan yang memenuhi persyaratan standar kepada klien. Pelayanan yang baik diukur dengan standar pelayanan.



Berdasarkan definisi di atas, mutu pelayanan publik merupakan kondisi terpenuhinya kepuasan masyarakat saat menerima pelayanan yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang mana penilaian mutu dilakukan pada saat pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik, maka dapat memuaskan masyarakat.

Metode Penelitian

Di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen, peneliti melakukan penelitian untuk proposal skripsi ini. Yaitu di Jalan Lapangan Bola Kaki, Tingkeum Mayang, Kecamatan Kuta Blang, Kabupaten Bireuen, Aceh. Penulis memilih Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen karena terdapat beberapa permasalahan yang diteliti, antara lain kurangnya sarana dan prasarana fisik di tempat pelayanan, petugas pelayanan kurang memudahkan akses bagi pengguna layanan, waktu penyelesaian pelayanan melebihi standar waktu penyelesaian, dan petugas pelayanan kurang tepat waktu.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif menggambarkan dan menyajikan pengalaman atau fenomena di lapangan secara metodis, faktual, dan benar. Penelitian ini menggambarkan dan menyelidiki kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang, Kabupaten Bireuen, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan kualitatif. Metode penelitian kualitatif yang berlandaskan postpositivisme digunakan untuk mengkaji objek alamiah (bukan eksperimen), penelitian merupakan instrumen utama, teknik pengumpulan data digabungkan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generasi.

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif memerlukan pemilihan informan. Informan adalah orang yang berpengetahuan luas dan bersedia membantu peneliti. Moleong (Murdiyanto, 2020) mendefinisikan informan sebagai orang yang paling memahami masalah atau memberikan konteks penelitian. Berikut ini adalah informan penelitian Kantor Kecamatan Kuta Blang. Uraian Jabatan: Mutia, S.Sos, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Tata Usaha Kantor Azfayani, Mubarak, Pengambilan Sampel Tidak Sengaja, Nurbaiti, dan Wardani.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen.

Pelayanan publik mencakup berbagai bidang kehidupan. Pemerintah pusat memberikan berbagai pelayanan publik kepada masyarakat, mulai dari regulasi atau pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang mana kualitasnya dinilai pada saat pemberian pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik, maka dapat memuaskan masyarakat. Peneliti menggunakan lima karakteristik kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. Hardiansyah untuk menilai pelayanan Kantor Kecamatan Kuta Blang. Peneliti meneliti tentang Tangible, Responsiveness, dan Assurance. Peneliti juga meneliti tentang hambatan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang, Kabupaten Bireuen.

Kualitas Pelayanan Dari Aspek Tangible (Berwujud)

Dimensi Tangible dapat diperiksa menggunakan indikator-indikator berikut untuk menilai kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Kuta Blang:



a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan pengguna merupakan hal yang krusial dalam proses pelayanan. Selain itu, lokasi pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, kecamatan harus menyediakan tempat yang nyaman, bersih, rapi, teratur, cukup luas agar pengguna pelayanan tidak merasa sesak, serta tempat duduk yang sesuai dengan ruangan. Hasil diskusi peneliti dengan Ibu Mutia, ditemukan bahwa ruang tunggu kurang tersedia kursi dan lemari penyimpanan arsip. Suatu badan pelayanan publik dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik apabila memberikan kenyamanan, sarana dan prasarana yang memadai, serta kepuasan pelanggan, menurut Rifaldi dkk. (2022). Sarana dan prasarana mempercepat pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa, menjamin hasil yang bermutu, serta memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pihak berkepentingan dan pengguna pelayanan.

Karena belum tersedianya kursi ruang tunggu dan lemari penyimpanan arsip, Ibu Mutia menyampaikan kepada peneliti bahwa pelayanan masih kurang nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah baik, masih ada beberapa sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan. Pelanggan pelayanan yang menunggu giliran mungkin akan merasa kurang nyaman karena tidak tersedianya kursi di ruang tunggu, dan petugas kesulitan mencari berkas karena lemari penyimpanan arsip yang tidak tertata. Menurut Rifaldi et al. (2022), organisasi pelayanan publik harus menjamin bahwa semua sarana dan prasarana, termasuk kursi ruang tunggu dan lemari penyimpanan berkas, terpenuhi secara memadai untuk mencapai kualitas pelayanan yang tinggi. Hal ini akan meningkatkan kepuasan konsumen layanan.

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Wardani dan Ibu Azfayani dan menemukan bahwa ruang tunggu kurang memiliki tempat duduk dan lemari penyimpanan berkas. Penyedia layanan harus mengutamakan kenyamanan pengguna. Pengguna akan merasa nyaman memberikan layanan di lokasi layanan yang sesuai. Layanan sangat dipengaruhi oleh kenyamanan lokasi layanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan pengguna karena jika mereka merasa nyaman, itu baik untuk mereka, tetapi jika tidak, itu buruk bagi mereka.



Gambar 4. 1 Tempat Penyimpanan Berkas Di Kantor Kecamatan Kuta Blang

Menurut Bapak Mubarak, area pelayanan masih berantakan dan ruang tunggu kurang tempat duduk. Menurut Susanto & Anggraini (2019), lingkungan yang bersih sangat mempengaruhi kenyamanan masyarakat karena lingkungan yang kotor tidak nyaman. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara Bapak Mubarak dan penilaian Susanto & Anggraini bahwa area pelayanan kurang nyaman. Bapak Mubarak mengeluhkan bahwa area pelayanan masih berantakan dan ruang tunggu kurang tempat duduk bagi masyarakat. Untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, kebersihan dan ketersediaan fasilitas sangat penting. Organisasi sektor publik dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan dengan meningkatkan faktor-faktor ini.

Menurut Ibu Nurul Wilda, kenyamanan dalam memberikan pelayanan masih kurang karena kurangnya kursi di ruang tunggu jika jumlah petugas pelayanan banyak dan penempatan berkas di atas lemari kurang menarik. Panjaitan dkk. (2019) menyatakan bahwa kenyamanan sangat penting bagi pelanggan pelayanan dalam proses pelayanan. Penyedia layanan publik harus menyediakan tempat yang nyaman bagi konsumen layanan agar tidak sesak. Hal ini juga berdampak pada kualitas pelayanan. Pengguna layanan akan merasa nyaman selama pelayanan jika lingkungannya menyenangkan. Kurangnya kursi di ruang tunggu membuat tamu tidak nyaman, menurut Ibu Nurbaiti. Penempatan berkas yang tidak teratur juga dapat memperlambat proses pelayanan dan menimbulkan kebingungan. Lingkungan yang bersih akan membuat individu yang datang untuk mengurus keperluannya merasa lebih nyaman. Dengan fokus dan peningkatan area tersebut, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan membuat wisatawan lebih nyaman di Kantor Kecamatan Kuta Blang. Ardiputra dkk. (2020) mengatakan area pelayanan yang bagus dapat meningkatkan produktivitas dan membuat konsumen merasa nyaman. Oleh karena itu, area tunggu pelayanan harus menyenangkan dan tidak membosankan. Ruang tunggu yang nyaman akan meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kesan menyenangkan kepada konsumen saat menunggu, sedangkan ruang tunggu yang tidak nyaman akan memberikan kesan yang buruk. Oleh karena itu, membangun ruang tunggu layanan penting dilakukan untuk mengubah layanan ke standar yang tepat sehingga dapat memberikan layanan yang sangat baik.



Gambar 4. 2 Ruang Tunggu Pelayanan Kantor Kecamatan Kuta Blang

Berdasarkan hasil pemaparan penelitian, Kantor Kecamatan Kuta Blang, Kabupaten Bireuen, memiliki ruang tunggu, namun kursi masih kurang sehingga banyak pengguna layanan yang harus berdiri dan membuat tidak nyaman. Tanpa adanya lemari arsip, penyimpanan dokumen menjadi tidak teratur sehingga petugas kesulitan mencari berkas dan mengganggu kerapian ruang layanan. Ketidakrapian membuat pengguna layanan tidak nyaman selama proses pelayanan.

1. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelanggan untuk membantu pengguna layanan dalam memenuhi kebutuhannya dengan menyediakan terminologi atau proses ruang layanan. Petugas layanan harus mempertimbangkan akses pengguna layanan saat memberikan layanan. Menurut hasil wawancara Ibu Mutia, Kantor Kecamatan Kuta Blang sudah memberikan kemudahan bagi pengguna layanan. Jika persyaratan sudah lengkap atau sesuai alur persyaratan yang diurus, petugas layanan akan langsung mengerjakannya. Jika ada persyaratan yang belum lengkap, pengguna layanan harus melengkapinya terlebih dahulu. Menurut Manalu & Subadi (2021), kemudahan akses permohonan layanan pelanggan sangat penting karena ini merupakan langkah awal masyarakat dalam memperoleh layanan. Pelanggan layanan dapat memperhatikan kriteria di ruang tunggu Kantor Kecamatan Kuta Blang sehingga memudahkan.



Menurut hasil wawancara Ibu Mutia, Kantor Kecamatan Kuta Blang masih memberikan layanan secara manual, yaitu konsumen harus datang ke kantor dan menyerahkan berkas yang dibutuhkan. Kantor Kecamatan Kuta Blang saat ini harus menggunakan teknologi canggih untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Layanan daring merupakan sebuah inovasi. Layanan daring memungkinkan konsumen memperoleh layanan tanpa harus datang ke kantor, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Layanan daring dapat mengurangi waktu tunggu di kantor kecamatan dan menyederhanakan prosedur layanan. Teknologi ini juga dapat meningkatkan keterbukaan dan keakuratan pengelolaan data serta membantu kecamatan memantau dan mengevaluasi layanan. Dengan demikian, Kecamatan Kuta Blang berharap dapat memperkuat layanan publiknya untuk memenuhi harapan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Azfayani diketahui bahwa Kantor Kecamatan Kuta Blang telah berupaya untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam proses pengajuan pelayanan. Salah satu langkah yang dilakukan adalah dengan memasang informasi mengenai persyaratan dan tata cara pelayanan dengan jelas di ruang tunggu. Dengan adanya informasi yang terpasang, masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan dapat dengan mudah mengetahui apa saja yang dibutuhkan dan proses apa saja yang harus dilalui. Kemudahan akses pelayanan ini sangat penting, karena memastikan masyarakat dapat mempersiapkan segala dokumen dan persyaratan yang dibutuhkan sebelum bertemu dengan petugas, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efisien. Dengan adanya informasi yang mudah diakses di ruang tunggu, masyarakat tidak perlu lagi merasa bingung atau harus bertanya-tanya mengenai apa yang harus dilakukan, yang akhirnya mempercepat proses pelayanan dan mengurangi potensi terjadinya kesalahan atau kekurangan dokumen. Langkah ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kuta Blang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memberikan kemudahan akses terhadap informasi yang sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan memuaskan semua pihak yang terkait.

Wawancara dengan Ibu Azfayani mengungkapkan bahwa layanan Kantor Kecamatan Kuta Blang masih belum tersedia. Petugas layanan di Kantor Kecamatan Kuta Blang masih melayani masyarakat secara manual. Pada kenyataannya, pertumbuhan layanan membutuhkan kreativitas. Produk-produk baru berusaha menggantikan pendekatan lama dengan pendekatan yang lebih efisien dan efektif. Dengan layanan online, kualitas layanan seharusnya meningkat secara signifikan. Layanan online menghemat waktu dan tenaga karena memungkinkan masyarakat untuk menggunakannya tanpa harus datang ke kantor. Layanan online juga menghilangkan antrian di kantor dan kesalahan administrasi.

Setelah mewawancarai Ibu Wardani di kantor Kecamatan Kuta Blang, kebutuhan layanan tercantum di ruang tunggu. Petugas layanan tidak ada di meja layanan ruang tunggu. Butuh layanan, Cari petugas layanan. Masyarakat merasa sulit untuk mendapatkan layanan. Masyarakat memiliki tantangan tanpa polisi di loket layanan, terutama bagi orang-orang yang tidak memahami proses atau membutuhkan bantuan cepat. Pengguna layanan dapat langsung menuju loket layanan untuk mendapatkan informasi dan dukungan jika petugas layanan selalu ada di sana. Petugas yang bertugas di loket memperlancar proses layanan dan meyakinkan masyarakat bahwa kebutuhan mereka akan segera terpenuhi. Selain itu, petugas loket dapat membimbing pengguna layanan dan memastikan mereka memahami proses, mengurangi kesalahan dan kesalahpahaman. Untuk meningkatkan layanan di Kantor Kecamatan Kuta Blang, petugas layanan harus selalu tersedia di loket layanan untuk mendukung masyarakat secara langsung dan efektif.

Berdasarkan wawancara Ibu Wardani, Kantor Kecamatan Kuta Blang menyediakan layanan manual tetapi tidak menyediakan layanan internet. Layanan manual membutuhkan waktu lebih lama. Layanan online memungkinkan konsumen menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat tanpa harus datang ke kantor. Layanan online diharapkan dapat membantu pengguna Kantor Kecamatan Kuta Blang dalam melakukan pelayanan.

Hasil wawancara dengan Ibu Nurbaiti, di ruang tunggu Kantor Kecamatan Kuta Blang tidak terdapat petugas pelayanan di loket pelayanan, sehingga masyarakat harus mencari petugas. Pengguna layanan dapat dengan mudah mengakses Kantor Kecamatan karena adanya petugas pelayanan di loket pelayanan dan kebutuhan ruang tunggu. Ruang tunggu sudah memiliki standar pelayanan berdasarkan hasil wawancara Ibu Nurul Wilda di Kantor Kecamatan Kuta Blang. Namun, loket pelayanan masih kekurangan petugas pelayanan, sehingga menjadi kendala utama. Masyarakat yang membutuhkan layanan harus mencari petugas pelayanan terlebih dahulu, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat.

Di loket pelayanan Kantor Kecamatan Kuta Blang, petugasnya jarang. Hal ini membuat pengguna layanan kesulitan mendapatkan layanan. Tanpa adanya petugas di belakang loket, masyarakat harus mencari bantuan, sehingga tidak nyaman dan tidak puas. Dengan selalu adanya petugas pelayanan di loket pelayanan, masyarakat dapat mengakses bantuan dan informasi dengan cepat. Petugas loket dapat memberikan arahan, mengatasi kesulitan, dan memperlancar proses pelayanan. Masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan untuk berbagai keperluan akan merasa lebih aman dengan adanya petugas pelayanan di sana. Kantor Kecamatan Kuta Blang harus menjamin bahwa petugas selalu berada di loket pelayanan selama jam operasional. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akan meningkat seiring dengan meningkatnya efisiensi pelayanan. Petugas pelayanan publik yang selalu siap membantu akan membuat mereka merasa dihargai dan mempermudah dalam memperoleh pelayanan. Secara keseluruhan, hal ini akan meningkatkan pelayanan publik Kantor Kecamatan Kuta Blang.



Gambar 4. 3 Loket Pelayanan Di Kantor Camat Kuta Blang

Berdasarkan pemaparan penelitian, Kantor Kecamatan Kuta Blang masih mempersulit nasabah dalam memperoleh pelayanan. Prosedur pelayanan dipajang di ruang tunggu. Namun, di ruang tunggu tersebut tidak terdapat petugas pelayanan di loket pelayanan, sehingga nasabah harus mencari petugas sehingga prosedur pelayanan menjadi sulit. Pelayanan Kantor Kecamatan Kuta Blang masih bersifat manual, belum online. Untuk meningkatkan pelayanan, sebaiknya Kantor Kecamatan Kuta Blang menyediakan layanan online.

b. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan Untuk

Peralatan sangat penting untuk efisiensi layanan. Petugas kecamatan menggunakan komputer, printer, dan gawai. Peralatan ini meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan kecamatan. Menurut wawancara Ibu Mutia, kantor kecamatan menggunakan komputer dan printer. Printer rusak dan tidak dapat digunakan, sehingga harus menggunakan printer dari



divisi lain. Menurut Panjaitan dkk. (2019), peralatan layanan sangat penting untuk kelancaran operasional. Komputer dan peralatan staf lainnya. Peralatan membantu memberikan layanan dengan cepat dan benar.

Menurut Panjaitan dkk., Kantor Kecamatan Kuta Blang menggunakan komputer dan printer untuk memudahkan layanan. Salah satu masalah utama adalah mesin cetak rusak dan tidak dapat digunakan. Karena petugas harus menggunakan printer di departemen lain, efisiensi dan kecepatan layanan pun terpengaruh. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Kuta Blang harus segera memperbaiki atau mengganti printer. Menjaga komputer dan printer tetap berfungsi memungkinkan kantor kecamatan memberikan layanan yang tepat waktu dan akurat. Hal ini juga akan menguatkan keyakinan Panjaitan dkk. bahwa peralatan yang efektif meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur digital Kantor Kecamatan Kuta Blang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara Ibu Azfayani, kantor kecamatan menggunakan komputer, laptop, dan printer. Kantor kecamatan harus menggunakan printer dari bagian lain karena mesin cetaknya rusak. Alat bantu memudahkan petugas layanan dalam melayani masyarakat, oleh karena itu alat bantu tersebut sangat penting. Menurut wawancara publik Ibu Wardani, Kantor kecamatan menggunakan komputer dan printer untuk memberikan layanan. Peralatan bantu yang ada sangat penting untuk prosedur layanan yang berhasil. Alat bantu layanan dapat mempercepat pemberian layanan. Menurut wawancara publik dengan Bapak Mubarak, Kantor kecamatan telah menggunakan komputer, printer, dan jaringan wifi untuk memberikan layanan. Alat bantu sangat penting untuk kelancaran layanan. Peralatan bantu yang digunakan dalam layanan termasuk komputer dan gadgetnya. Dengan alat bantu, petugas layanan dapat melayani masyarakat dengan lebih baik.

Wawancara dengan Ibu Nurul Wilda, seorang warga masyarakat, mengungkapkan bahwa Kantor kecamatan telah menggunakan berbagai instrumen untuk melayani masyarakat. Alat bantu tersebut adalah PC, laptop, dan printer. Teknologi ini mempercepat dan menyederhanakan tugas administratif seperti pemrosesan data dan pencetakan. Komputer, laptop, dan printer memungkinkan staf Kantor Kecamatan beroperasi lebih efisien dan efektif untuk memberikan layanan masyarakat dengan lebih cepat, lebih tepat, dan lebih baik. Hal ini sangat membantu warga masyarakat yang membutuhkan layanan Kantor Kecamatan. Untuk membantu petugas layanan melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Kuta Blang, perkenalkan komputer ke dalam proses layanan. Petugas layanan dapat melaksanakan layanan dengan lebih cepat dan tanpa harus bergantian menggunakan komputer dengan komputer dan printer. Kantor Kecamatan Kuta Blang harus menyediakan mesin fotokopi untuk membantu penyedia layanan agar tidak perlu menyalin data ke tempat lain.



Gambar 4. 4 komputer dan mesin print Kantor Kecamatan Kuta Blang



Berdasarkan pemaparan penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Kuta Blang telah menggunakan alat bantu, namun kantor tersebut hanya memiliki satu komputer dan satu printer, sehingga petugas menggunakannya secara bergantian dan terdapat jaringan wifi, namun jaringan tersebut sering terganggu sehingga kegiatan pelayanan tidak maksimal. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, sehingga harus memenuhi tuntutan pelayanan. Hal ini membuat petugas lebih mudah dalam melayani pengguna jasa.

Kualitas Pelayanan Dari Aspek Responsiviness (ketanggapan)

Responsivitas karyawan adalah kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat dan dalam jangka waktu yang ditentukan. Responsivitas petugas memengaruhi kecepatan layanan. Responsivitas ini terkait dengan penalaran pekerja yang berhadapan dengan pelanggan. Juga, perhatian terhadap petugas yang memberikan layanan sesuai jadwal. Pengguna merasa puas dengan layanan yang tepat waktu karena mereka tidak menunggu lama. Standar layanan menentukan waktu yang tepat. Tidak semua pekerjaan layanan dapat dilakukan tepat waktu sesuai standar. Setelah mewawancarai Ibu Mutia tentang petugas yang memberikan layanan tepat waktu. Bahwa petugas layanan mencoba memberikan layanan dengan segera, tetapi gangguan jaringan dan listrik membatasi mereka. Jayanti (2022) menyatakan bahwa menyelesaikan pekerjaan proses layanan tepat waktu mencegah konsumen layanan menunggu.

Jayanti percaya bahwa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dalam suatu proses layanan mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan kepuasan layanan. Petugas layanan di lembaga tertentu memiliki pandangan yang sama. Petugas layanan publik telah bekerja keras untuk memberikan layanan tepat waktu. Pemadaman listrik yang tidak terduga dan masalah jaringan dapat menghambat mereka. Meskipun mereka telah berupaya sebaik mungkin untuk mencapai persyaratan waktu layanan, masalah teknologi sering kali menyebabkan penundaan. Meskipun petugas telah menunjukkan komitmen dan upaya yang tinggi dalam menjaga ketepatan waktu layanan, diperlukan upaya tambahan untuk mengatasi masalah jaringan dan listrik guna mewujudkan sepenuhnya prinsip ketepatan waktu Jayanti sehingga pengguna layanan tidak perlu menunggu dan dapat menerima layanan dengan lebih efisien dan memuaskan. Setelah mewawancarai Ibu Azfayani, Mengenai ketepatan waktu layanan petugas. Petugas layanan berusaha memberikan layanan dengan segera, tetapi gangguan jaringan dan listrik membatasi mereka. Dengan memberikan layanan sesuai jadwal, petugas dapat membuat masyarakat puas dan mengurangi waktu tunggu. Menurut standar layanan publik Kantor Distrik, ini adalah saat yang tepat.

Diskusi dengan Bapak Mubarak menunjukkan bahwa ketepatan waktu layanan masih buruk. Prosedur layanan biasanya memakan waktu lebih lama dari yang dijanjikan. Layanan publik harus diselesaikan sesuai jadwal untuk memberikan kepastian kepada masyarakat dan mengurangi waktu tunggu, kata Bapak Mubarak. Ketepatan waktu memastikan bahwa setiap langkah pemberian layanan kepada masyarakat diselesaikan secara efektif dan tepat waktu, membuat mereka lebih bahagia dan lebih yakin bahwa kebutuhan mereka akan dipenuhi. Dengan demikian, organisasi layanan harus meningkatkan dan menjamin bahwa setiap layanan selesai tepat waktu untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Wawancara dengan Ibu Nurbaiti mengungkapkan bahwa kepolisian berupaya memberikan layanan tepat waktu, tetapi masih terjadi keterlambatan. Proses layanan umumnya tidak memenuhi harapan pengguna layanan karena petugas layanan sering kali mengingkari janji. Masyarakat yang mengharapkan layanan cepat dan efisien merasa kecewa dengan ketidaktepatan waktu ini. Oleh karena itu, petugas layanan harus meningkatkan disiplin waktu dan berupaya memberikan layanan tepat waktu untuk memenuhi janji dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan



pengguna layanan.

Hasil wawancara dengan Ibu Wardani menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kuta Blang memiliki ketepatan waktu pelayanan yang sangat baik. Ibu Wardani mengatakan bahwa petugas pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu. Petugas pelayanan dituntut untuk melaksanakan setiap prosedur pelayanan sesuai dengan jadwal Kantor Kecamatan agar masyarakat merasa puas dan tidak menunggu lama. Hal ini penting karena kepastian waktu pelayanan membantu masyarakat dalam mengatur kegiatannya. Petugas pelayanan Kantor Kecamatan harus meningkatkan ketepatan waktu pelayanan agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat dengan lebih baik. Hasil pemaparan penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan Kantor Kecamatan Kuta Blang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, dengan proses pelayanan yang masih terlambat. Petugas pelayanan telah berupaya menyelesaikan semua sesuai jadwal, tetapi kendala jaringan dan pemadaman listrik menjadi kendala.

Kualitas Pelayanan Dari Aspek Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance bertujuan untuk menjaga pengguna layanan dari bahaya yang umum terjadi. Dimensi assurance meliputi pengetahuan, kompetensi, kesantunan, dan kepercayaan petugas, bebas dari bahaya, risiko, dan ketidakpastian. Hal ini diharapkan oleh masyarakat. Konsumen layanan memperoleh manfaat dari petugas yang meyakinkan masyarakat saat menilai layanan. Berkaitan dengan jaminan layanan cepat (garansi) petugas. Pelanggan layanan memerlukan jaminan waktu agar merasa aman dalam proses layanan. Petugas layanan memberikan jaminan waktu yang jelas dan akurat kepada pelanggan layanan agar tidak bingung. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Mutia, Kecamatan Kuta Blang, Kabupaten Bireuen telah menjamin proses layanan tepat waktu, namun gangguan jaringan, pemadaman listrik secara tiba-tiba, dan surat yang memerlukan tanda tangan camat namun camat tidak berada di kantor dapat menyebabkan penyelesaian menjadi tertunda. Pegawai hendaknya memberikan kepastian kepada konsumen layanan dengan cepat agar tidak menunggu.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Azfayani, Kecamatan Kuta Blang, Kabupaten Bireuen memiliki standar layanan yang menyebutkan jangka waktu penyelesaian layanan, namun apabila terjadi gangguan jaringan, listrik padam, sehingga membutuhkan waktu lebih lama dari waktu yang ditentukan. Semua layanan menuntut adanya jaminan. Jaminan ini penting agar masyarakat yang menerima layanan merasa senang dan yakin bahwa permasalahan mereka akan teratasi. Jaminan dari karyawan membentuk kepastian layanan. Karyawan berjanji untuk menyelesaikan setiap tugas dan permintaan tepat waktu dengan hasil yang akurat dan memuaskan. Dengan adanya jaminan, masyarakat yang menerima layanan akan merasa lebih tenang dan yakin bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi. Oleh karena itu, setiap instansi layanan harus menjamin bahwa petugas layanan dapat memberikan jaminan ini untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan mereka. Dari diskusi dengan Ibu Wardani, Kantor Kecamatan Kuta Blang, ketepatan waktu layanan terjamin. Dalam prosedur layanan, petugas memastikan ketepatan waktu. Karyawan tidak dapat menjamin bahwa layanan akan dilakukan sesuai jadwal jika terjadi masalah. Janji penyedia layanan bergantung pada kapasitasnya untuk membangun kepercayaan dengan pelanggan dan staf. Jika konsumen layanan dijamin mendapatkan layanan, mereka akan percaya kepada penyedia layanan.

Dari percakapan dengan Bapak Mubarak, Kantor Kecamatan Kuta Blang, ketepatan waktu layanan terjamin. Dalam prosedur layanan, petugas memastikan ketepatan waktu. Masalah jaringan membuat surat tidak sampai sesuai dengan yang dijanjikan. Susanto & Anggraini (2019) menyatakan bahwa petugas yang dapat menjamin pelayanan publik



membantu pelanggan layanan mengevaluasi mereka.

Menurut pernyataan Bapak Mubarak, Kantor Kecamatan Kuta Blang menjamin ketepatan waktu pelayanan. Dalam prosedur pelayanan, petugas menjamin ketepatan waktu. Surat mungkin tidak sampai jika jaringan sedang mati. Susanto & Anggraini (2019) mengatakan polisi yang dapat menjamin pelayanan publik membantu konsumen layanan mengevaluasi mereka. Staf layanan Kantor Kecamatan Kuta Blang memastikan ketepatan waktu. Susanto & Anggani setuju bahwa jaminan petugas layanan dapat meningkatkan kepercayaan publik dan memengaruhi kualitas layanan. Namun, masalah teknologi seperti masalah jaringan yang menyebabkan keterlambatan dapat merusak persepsi publik terhadap jaminan ketepatan waktu Kantor Kecamatan Kuta Blang. Menurut gagasan Susanto & Anggani, Kantor Kecamatan Kuta Blang harus menjamin ketepatan waktu dan secara agresif mengatasi dan memperbaiki rintangan proses layanan untuk memastikan konsumen layanan memberikan umpan balik yang positif. Dengan demikian, personel layanan dapat memenuhi janji mereka dan mempertahankan persetujuan masyarakat.

Setelah mewawancarai Ibu Nurul Wilda, Kantor Kecamatan Kuta Blang menjamin ketepatan waktu pelayanan. Karena kendala jaringan, beberapa petugas pelayanan tidak dapat menjamin ketepatan waktu, sementara yang lain bisa. Akses, jaringan, dan listrik yang padam masih dapat membatasi segalanya. Pelanggan pelayanan dijamin ketepatan waktu, namun hal tersebut bergantung pada jaringan dan energi di Kantor Kecamatan Kuta Blang. Hal ini menghambat proses pelayanan publik. Ardiputra dkk. (2020) menyatakan bahwa semua pelayanan memerlukan kejelasan. Jaminan dari pemberi pelayanan memastikan pelanggan merasa puas dan yakin bahwa semua urusan pelayanan akan diselesaikan dengan cepat, tepat, mudah, lancar, dan tepat waktu.

Peneliti menyimpulkan dari pemaparan penelitian bahwa pelayanan publik berbasis jaminan di Kantor Kecamatan Kuta Blang belum memenuhi harapan masyarakat. Para pegawai bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang prima, namun petugas pelayanan tidak dapat menjamin ketepatan waktu. Pelayanan menjadi tidak memuaskan masyarakat. Estimasi waktu yang tidak akurat menyebabkan keterlambatan pelayanan, sehingga mengikis kepercayaan masyarakat terhadap efisiensi dan keandalan kantor. Dengan demikian, pelayanan publik harus meningkatkan ketepatan dan keandalan jaminan waktu agar dapat lebih memenuhi tuntutan masyarakat dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen

Pejabat pemerintah mengabdikan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik. Setiap instansi atau pegawai, baik di Kantor Kecamatan Kuta Blang maupun di lingkungan masyarakat akan menghadapi berbagai tantangan. Kabupaten Bireuen. Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Mutia, S.Sos, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, tentang tantangan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang, Kabupaten Bireuen. Menurut hasil wawancara Ibu Mutia, Kantor Kecamatan Kuta Blang yang masih minim fasilitas dan perlengkapan, seperti kursi ruang tunggu, alat bantu, dan lemari penyimpanan arsip, menghambat kelancaran pelayanan. Gangguan pada jaringan internet akan memperlambat pelayanan. Moenir (Kurniawati, 2017) menyatakan bahwa tanpa fasilitas kerja, para pekerja akan kesulitan dan masyarakat akan merasa tidak nyaman dalam memberikan pelayanan.



Perspektif Moenir berlaku juga di Kantor Kecamatan Kuta Blang, yang minim fasilitas dan prasarana menghambat kelancaran pelayanan. Misalnya, ruang tunggu yang minim kursi membuat pelanggan tidak nyaman. Bekerja tanpa komputer dan printer juga menghambat pelayanan. Selain itu, tanpa lemari penyimpanan arsip, berkas-berkas penting tidak dapat tertata dengan baik. Gangguan internet juga menjadi kendala. Sejalan dengan gagasan Moenir, pembangunan dan penyelesaian gedung serta infrastruktur dan pemeliharaan keandalan jaringan internet sangat penting untuk memperkuat layanan Kantor Kecamatan Kuta Blang. Dengan fasilitas yang baik, staf dapat bekerja lebih baik dan pelanggan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.

Wawancara dengan Ibu Azfayani mengungkapkan bahwa padamnya jaringan internet dapat menghambat pelaksanaan layanan Kantor Kecamatan Kuta Blang. Ruang tunggu tidak memiliki kursi, dan Kantor Kecamatan membutuhkan lebih banyak lemari arsip untuk mengatur berkas sehingga tidak ada berkas yang disimpan di atas dan memudahkan karyawan untuk mencari apa yang mereka butuhkan. Wawancara dengan Bapak Mubarak mengungkapkan bahwa kurangnya alat bantu, gangguan jaringan internet, dan pemadaman listrik secara tiba-tiba menghambat pelaksanaan layanan di Kantor Kecamatan Kuta Blang, yang berdampak pada efisiensi karyawan. Layanan publik terhambat oleh gangguan-gangguan ini. Penggunaan alat bantu yang memadai juga penting untuk kelancaran layanan. Alat bantu memungkinkan pekerja layanan beroperasi lebih efisien dan memberikan layanan yang lebih baik kepada konsumen layanan. Dengan demikian, kualitas dan kecepatan layanan Kantor Kecamatan Kuta Blang harus ditingkatkan dengan mengatasi masalah teknologi seperti jaringan dan energi.

Wawancara dengan Ibu Wardani mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Kuta Blang yang kurang memadai, khususnya peralatan bantu petugas, menghambat proses pelayanan. Bagian pelayanan hanya memiliki satu komputer dan satu printer, sehingga memperlambat proses pelayanan. Petugas harus menunggu giliran untuk menyelesaikan proses pelayanan hanya dengan satu komputer dan printer, sehingga pelayanan publik menjadi terhambat. Keterbatasan sarana dan prasarana mempengaruhi efisiensi dan kecepatan pelayanan warga. Untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan di tempat kerja, penyediaan komputer dan printer menjadi hal yang sangat penting.

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nurbaiti, Kantor Kecamatan Kuta Blang belum memadainya sarana, prasarana, peralatan bantu, dan gangguan jaringan, sehingga menghambat kelancaran pelayanan. Sarana dan prasarana sangat membantu proses pelayanan publik. Semua upaya pelayanan akan gagal jika tidak didukung sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, kurangnya peralatan bantu akan mengganggu efisiensi dan efektivitas pelayanan. Gangguan jaringan dapat menghambat akses informasi proses pelayanan. Semua kendala tersebut menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kuta Blang memerlukan gedung, prasarana, peralatan bantu, dan peningkatan jaringan yang lebih baik untuk meningkatkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara Ibu Nurul Wilda, belum tersedianya lemari penyimpanan arsip menghambat kelancaran pelayanan. Tanpa lemari penyimpanan yang memadai, pengelolaan dan penyimpanan dokumen menjadi tidak efisien, sehingga data sulit ditemukan.

Tempat duduk di ruang tunggu dan fasilitas lainnya juga kurang memadai. Akibatnya, banyak masyarakat yang harus berdiri saat menunggu pelayanan karena kurangnya tempat duduk. Hal ini mengurangi kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting bagi pelayanan publik. Fasilitas yang kurang memadai menghambat kerja petugas dan membuat pengguna layanan tidak nyaman. Oleh karena itu, sarana dan prasarana yang optimal harus disediakan agar pengguna layanan merasa senang dan efisien.



Perlu adanya lemari penyimpanan arsip untuk pengelolaan dokumen yang lebih baik dan tempat duduk di ruang tunggu untuk kenyamanan warga. Dengan demikian, peningkatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik. Berdasarkan pemaparan penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen menghadapi beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain kurangnya kursi di ruang tunggu yang menyebabkan warga harus berdiri saat menunggu pelayanan. Tidak adanya lemari arsip dan peralatan utama untuk membantu petugas bekerja secara efisien menyebabkan penyimpanan dokumen menjadi sulit. Selain kurangnya gedung dan peralatan, Kantor Kecamatan Kuta Blang juga mengalami gangguan jaringan secara berkala sehingga informasi layanan yang penting tidak dapat diakses. Gangguan jaringan menghambat prosedur pelayanan dan memperpanjang waktu pelayanan. Gangguan listrik yang tidak terduga mengganggu operasional rutin dan menurunkan produktivitas sehingga memperburuk keadaan. Melihat kendala tersebut, jelaslah bahwa Kantor Kecamatan Kuta Blang memerlukan sarana dan prasarana yang memadai, jaringan yang lebih baik, serta sumber daya yang dibutuhkan agar proses pelayanan berjalan lancar guna meningkatkan mutu pelayanan. Para petugas kantor dan pengguna layanan publik diharapkan dapat memanfaatkan inisiatif ini dengan lebih efisien dan menyenangkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen, peneliti berfokus pada dimensi Tangibel (Berwujud), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (Jaminan). Selain itu peneliti juga meneliti apa saja penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen.

- a) **Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen.**
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensin Tangibel (Berwujud), Kantor Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireuen belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti dilihat dari aspek Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kursi di ruang tunggu masih kurang, dan Kurangnya lemari tempat penyimpanan berkas. Aspek kemudahan akses pelanggan dalam permohona pelayana, Kantor Camat Kuta Blang masih belum memberikan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, tidak adanya pegawai di loket layanan, dan pada kantor Kecamatan Kuta Blang belum menggunakan layanan online. Dan aspek penggunaan alat bantu dalam pelayanan, yaitu kurangnya alat bantu dibagian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensin Responsiviness (ketanggapan) pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu proses pelayanan yang tidak tepat waktu sesuai yang di telah di janjikan karena terkendala terhadap masalah gangguan jaringan dan mati lampu tiba-tiba. Dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensin Assurance (Jaminan), dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat. Petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat masih ada terdapat tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan, karena terkendala terhadap masalah gangguan jaringan dan mati lampu tiba-tiba.
- b) Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kuta Blang, Kabupaten Bireuen, mengalami berbagai hambatan yang berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu kendala utama adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, seperti terbatasnya jumlah kursi di ruang tunggu yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang harus menunggu dalam waktu lama, minimnya alat



bantu yang diperlukan untuk mempercepat proses pelayanan, serta kurangnya filing kabinet yang mengakibatkan kesulitan dalam pengelolaan dan penyimpanan arsip secara teratur. Selain itu, hambatan teknis juga sering terjadi, seperti gangguan jaringan internet, serta pemadaman listrik yang terjadi secara mendadak sehingga mengganggu kelancaran operasional kantor dalam melayani kebutuhan masyarakat secara optimal

Daftar Pustaka

- Ardiputra, S., Prawira, M. R., Politik, P. I., Internasional, P. H., & Barat, U. S. (2020). *Kualitas pelayanan publik pada kantor pos cabang pasangkayu 91571*. 4(2).
- Athallah, A. N. (2022). Kualitas Layanan Portal Open Data Banda Aceh (ODBA) Dalam Keterbukaan Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banda Aceh. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 38–49.
- EMILIA, K. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar. *Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–79.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28.
- Fajri, A., Susilo Utomo, H., & Irawan, B. (2020). Standar Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang). *Journal Administrasi Publik*, 8(1), 1–12.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Jayanti, O. D. (2022). Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota, Kota Kediri. *Policy and Maritime Review*, 78(2), 78–89.
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31.
- Kurniawati, putri. (2017). kualitas pelayanan dalam proses pembuatan e-KTP di TPKD Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 01, 1–7.
- Manalu, I. M., & Subadi, W. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible (Berwujud) Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. *Jurnal Stiatabalong*, 4(1), 1335–1347.
- Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Pres.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat.
- Nasution, R. Z. A. (2017). Reformasi Birokrasi POLRI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kepolisian Daerah Jawa Barat). *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 1(1), 1–63.



- Natsir, M. (2022). Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 12(2), 244–253.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pahleviannur, Muhammad Rizal., dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1).
- Parawansa, A. (2021a). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Parawansa, A. (2021b). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar. *Jurnal Administrasi*, 7(3), 6.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 (Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan).
- Rifaldi, R., Harahap, R. H., & Hartono, B. (2022). Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane, Aceh Tenggara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1620–1629.
- Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, & Mansyur. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 685–694.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Sugiono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122.
- Undang-Undang NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yulianti, Fadma & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Bandarmasih Di Banjarmasin). *Jurnal Ecoment Global*, 3(2).