

## DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN LOA JANAN

Ipana Lestari<sup>1</sup>, Heryono Susilo Utomo<sup>2</sup>, HM. Jamal Amin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Mulawarman

<sup>2</sup>Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Mulawarman

<sup>3</sup>Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Mulawarman

Alamat Korespondensi : ipanalestari28@gmail.com

### **Abstract**

*This article aims to describe and analyze the quality of public services at the Loa Janan District Office, particularly in licensing services, as well as to identify the supporting and inhibiting factors. Utilizing a qualitative approach, this study collected data through interviews, observations, and documentation, which were subsequently analyzed using an interactive data analysis model. The findings indicate that the overall quality of licensing services at the Loa Janan District Office is generally good, supported by five main dimensions. In the dimension of physical evidence, facilities and staff appearance are adequate; however, friendliness and communication completeness require improvement. In the reliability dimension, services are generally accurate and timely, although there are occasional delays and a need for more comprehensive information. In the responsiveness dimension, staff are highly responsive and communicative, with smooth processes. In the assurance dimension, services at the Loa Janan District Office demonstrate high levels of security, staff competence, and public trust. In the empathy dimension, staff exhibit significant empathy, enhancing resident satisfaction and trust in the district government.*

**Keyword : dimension, quality, public service**

### **Abstrak**

*Artikel ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Loa Janan, khususnya dalam layanan perizinan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis menggunakan model analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di Kantor Kecamatan Loa Janan secara umum baik, dengan lima dimensi utama yang mendukung. Pada dimensi bukti fisik, fasilitas dan penampilan petugas sudah memadai, namun keramahan dan kelengkapan komunikasi perlu ditingkatkan. Pada dimensi keandalan, pelayanan umumnya akurat dan tepat waktu, meskipun ada beberapa keterlambatan dan kebutuhan akan informasi lebih komprehensif. Pada dimensi daya tanggap, petugas dinilai sangat responsif dan komunikatif, dengan proses yang lancar. Pada dimensi jaminan, pelayanan di Kecamatan Loa Janan menunjukkan tingkat keamanan dan kompetensi petugas yang tinggi, serta kepercayaan yang kuat dari masyarakat. Pada dimensi empati, petugas menunjukkan empati yang signifikan, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan warga terhadap pemerintah kecamatan.*

**Kata Kunci : dimensi, kualitas, pelayanan publik**

## PENDAHULUAN

Pendahuluan Pelayanan publik merupakan elemen krusial dalam menjaga kualitas hidup masyarakat dan memperkuat fondasi pembangunan nasional. Di era globalisasi saat ini, pelayanan publik yang berkualitas menjadi kunci utama dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pemerintah (Hardiyansyah, 2018). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, menetapkan prinsip, standar, dan prosedur yang harus diikuti oleh lembaga pemerintah dan non-pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan akuntabilitas pelayanan publik di Indonesia. Salah satu lembaga pemerintah yang berperan penting dalam hal ini adalah kantor kecamatan.

Pelayanan publik di tingkat kecamatan memainkan peran penting dalam konteks Indonesia menuju negara maju. Kecamatan adalah unit administratif terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan di kecamatan berdampak langsung pada kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien di kecamatan juga mempercepat pembangunan lokal, dengan kecamatan seringkali menjadi tempat pertama untuk implementasi program pembangunan dan pelayanan masyarakat (Ibrahim, 2008). Pelayanan publik yang baik di kecamatan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan (Rukayat, 2018). Masyarakat akan lebih terlibat dan percaya pada pemerintah jika pelayanan publik di kecamatan berjalan dengan baik, menciptakan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan.

Studi tentang kualitas pelayanan publik menjadi fokus penelitian di berbagai negara. Berbagai konsep dan teori telah dikembangkan untuk memahami dimensi kualitas pelayanan publik, termasuk model SERVQUAL, model Five Dimensions of Service Quality, dan model Public Service Quality (Chen, Walker and Sawhney, 2020).

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik bidang perizinan telah dilakukan di berbagai daerah. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti peningkatan kualitas layanan (Marni, 2023; Marwiyah, Busthomi and Dwi Septian, 2023), kejelasan prosedur (Ashari and Sallu, 2023), ketersediaan fasilitas (Panjaitan, 2024), dan responsivitas pelayanan (Khoerul Fahmi *et al.*, 2023; Sunawar, Ikhwana and Ekawati, 2023), menjadi fokus penelitian yang relevan. Namun, penelitian tentang kualitas pelayanan publik yang dilakukan dengan menggunakan perspektif dimensi kualitas pelayanan seperti yang dilakukan di Kantor Kecamatan Loa

Janan masih terbatas atau masih kurang. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya literatur tentang pelayanan publik di tingkat lokal, khususnya di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pelayanan publik adalah indikator utama dalam menilai efektivitas dan efisiensi pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang baik membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Larasati, 2020). Di Indonesia, pelayanan publik di tingkat kecamatan merupakan yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga peningkatan kualitas pelayanan di tingkat ini memiliki dampak signifikan.

Kantor Kecamatan Loa Janan, yang berada di Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur, adalah salah satu unit pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan. Kualitas pelayanan di kantor kecamatan ini berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki beragam potensi dan tantangan dalam pelayanan publik. Sebagai bagian dari Provinsi Kalimantan Timur, karakteristik geografis dan sosial yang unik, pertumbuhan penduduk yang cepat, perkembangan teknologi informasi, dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks mempengaruhi kualitas pelayanan publik, termasuk di Kecamatan Loa Janan.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Loa Janan penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan publik di tingkat lokal. Kualitas pelayanan adalah prinsip keempat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang harus berkualitas, efisien, dan profesional, mencakup aspek seperti kecepatan, kemudahan proses, responsivitas, serta kualitas produk atau hasil layanan. Upaya peningkatan meliputi peningkatan kompetensi SDM, efisiensi proses layanan, dan implementasi standar pelayanan yang sesuai.

Observasi awal kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Loa Janan berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan tren peningkatan dari 85,86 (BAIK) pada tahun 2022 menjadi 86,89 (BAIK) pada periode Januari-Juni 2023, dan 89,58 (SANGAT BAIK) pada periode Juli-Desember 2023 (Pemerintah Kecamatan Loa Janan, 2023).

**Tabel 1. SKM Kecamatan Loa Janan**

Hasil SKM Kecamatan Loa Janan			
2020	2021	2022	2023
80.52	81.51	85.86	89.58

Sumber: (Pemerintah Kecamatan Loa Janan, 2023)

## **KERANGKA TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan inti dari peran dan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui interaksi langsung antara negara dan warga. Konsep ini telah berkembang seiring dengan perubahan tatanan pemerintahan, dari masa feodalisme hingga era negara demokratis modern (Chen, Walker and Sawhney, 2020). Dalam sejarahnya, pelayanan publik mulai bergeser dari pelayanan berbasis kekuasaan menjadi pelayanan yang menempatkan masyarakat sebagai pusat perhatian, terutama setelah munculnya konsep negara kesejahteraan di Eropa pasca-Perang Dunia II (Andrews, Beynon and Genc, 2017). Teori pelayanan publik mencakup sejumlah prinsip dan nilai yang menekankan pentingnya pelayanan yang responsif, transparan, dan adil, sebagai cerminan negara yang bertanggung jawab terhadap warganya.

Konsep utama dalam pelayanan publik meliputi kepuasan pelanggan, transparansi, partisipasi masyarakat, serta keadilan dan kesetaraan. Kepuasan pelanggan menempatkan masyarakat sebagai pengguna layanan yang berhak mendapatkan pelayanan berkualitas (Andrews, Beynon and Genc, 2017). Transparansi memastikan keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Partisipasi masyarakat memberikan ruang bagi warga untuk berperan aktif dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik. Sementara itu, prinsip keadilan dan kesetaraan mengharuskan pelayanan diberikan tanpa diskriminasi terhadap latar belakang sosial atau ekonomi. Seluruh konsep tersebut diperkuat oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepentingan publik, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, serta orientasi pada hasil, yang kesemuanya bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi sangat penting karena menyentuh kebutuhan dasar masyarakat sehari-hari seperti kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan administrasi (Hardiyansyah, 2011). Pemerintah daerah memiliki mandat untuk memastikan layanan yang merata dan berkelanjutan, tanpa membedakan status sosial-ekonomi warganya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif di daerah sangat bergantung pada koordinasi antarinstansi dan optimalisasi sumber daya.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan merupakan elemen esensial dalam penyelenggaraan layanan publik yang efektif dan efisien. Menurut pandangan

teoritis seperti Deming, Gaspersz, Goetsch, dan Davis, kualitas berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi ekspektasi pengguna, prediktabilitas, kesesuaian dengan standar, serta bebas dari cacat (Jayanti, 2016; Larasati, 2020). Kualitas tidak hanya ditentukan dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, lingkungan, serta sumber daya manusia yang terlibat. Dalam konteks organisasi publik, kualitas layanan menjadi indikator utama keberhasilan birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, sistem perencanaan, pengendalian, dan perbaikan berkelanjutan diperlukan agar kualitas tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Dalam kerangka hukum di Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi pedoman utama dalam menetapkan prinsip dan standar kualitas pelayanan publik (Cahyaningrum and Ardhian Nugroho, 2019). Aspek-aspek utama kualitas meliputi kecepatan, kemudahan akses, responsivitas, profesionalisme, serta hasil layanan yang nyata dan bermanfaat. Evaluasi dan pengembangan berkelanjutan juga ditekankan sebagai strategi untuk memastikan layanan publik terus mengalami peningkatan. Hal ini menuntut instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk terus menyesuaikan prosedur dan sistem kerja dengan tuntutan masyarakat yang dinamis serta perkembangan teknologi informasi.

Pemerintah daerah memegang peran strategis dalam menjamin kualitas pelayanan publik karena mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, dibutuhkan partisipasi aktif masyarakat, peningkatan kompetensi aparatur sipil negara (ASN), inovasi pelayanan berbasis teknologi, serta kemitraan lintas sektor (Nugroho, 2014). Evaluasi kinerja yang sistematis dan budaya organisasi yang mendukung orientasi pelayanan juga menjadi penopang utama. Dengan pendekatan yang kolaboratif dan berorientasi pada hasil, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi dan reputasi pemerintah daerah sebagai penyedia layanan yang profesional dan responsif.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, tetapi juga mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan. Dalam kerangka teoretis Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, kualitas layanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990). Masing-masing dimensi mencerminkan elemen-elemen kunci yang dapat dievaluasi untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Dimensi *tangibles* menitikberatkan pada kondisi fasilitas fisik, penampilan petugas, dan efektivitas komunikasi dalam pelayanan. *Reliability*

mencakup akurasi, ketepatan, dan ketersediaan layanan sebagai indikator keandalan instansi publik dalam memenuhi janji pelayanan. *Responsiveness* mengukur kecepatan dan sikap responsif terhadap permintaan dan keluhan masyarakat, yang diwujudkan melalui keramahan, kejelasan komunikasi, dan kecepatan layanan. Sementara itu, *assurance* meliputi jaminan keamanan data pribadi, kompetensi petugas, serta kredibilitas institusi yang membangun kepercayaan masyarakat. Dimensi terakhir, *empathy*, mencerminkan sejauh mana lembaga publik menunjukkan kepedulian, pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, serta komunikasi interpersonal yang efektif.

Penerapan lima dimensi tersebut memberikan kerangka evaluatif yang komprehensif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah. Upaya peningkatan kualitas layanan harus didukung oleh kebijakan yang adaptif, pelatihan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta keterlibatan aktif masyarakat. Dengan mengintegrasikan pendekatan berbasis dimensi ini, pemerintah dapat memperkuat akuntabilitas, meningkatkan efisiensi layanan, dan memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan memenuhi standar profesionalisme serta kebutuhan riil masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami secara mendalam 5 dimensi utama kualitas pelayanan publik (Neuman, 2017). Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Loa Janan, Kabupaten Kutai Kartanegara, dimana lokasi ini dipilih karena sesuai dengan kebutuhan data yang peneliti butuhkan.

Fokus penelitian ini adalah mengkaji kualitas pelayanan publik bidang perizinan yang diberikan oleh Kecamatan Loa Janan dari perspektif dimensi kualitas pelayanan publik dan faktor yang mendukung dan menghambat. Sumber data penelitian ini mencakup data primer dari informan kunci dan masyarakat penerima layanan, serta data sekunder dari laporan, buku, majalah, dan media internet. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, studi literatur, dan dokumentasi (Moleong, 2017). Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan analisis data interaktif yang mencakup kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles, Huberman and Saldana, 2018). Uji *credibility*, *transferability*, dan *confirmability* digunakan untuk memastikan data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Creswell, 2017).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Layanan Perizinan di Kecamatan Loa Janan**

Kecamatan Loa Janan merupakan salah satu wilayah administratif yang terletak di Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur. Sebagai bagian dari sebuah wilayah yang terus berkembang, Kecamatan Loa Janan memiliki peran penting dalam menyediakan layanan perizinan bagi

masyarakat dan pelaku usaha yang berkepentingan (BPS Kabupaten Kutai Kartanegara, 2024).

Layanan bidang perizinan di Kecamatan Loa Janan diatur dan dikelola oleh unit layanan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Kecamatan Loa Janan. Dalam praktiknya, layanan PATEN Kecamatan Loa Janan merupakan pusat layanan perizinan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan perizinan dalam satu tempat sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan yang diperlukan. Terdapat berbagai unit atau bagian yang memiliki tugas masing-masing dalam proses pelayanan perizinan. Mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi dokumen, pengambilan keputusan, hingga penerbitan izin, semua proses tersebut dilakukan secara terintegrasi di dalam satu tempat. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan, serta mempercepat proses pengambilan keputusan terkait izin yang dimohonkan.

Data layanan yang disediakan oleh pemerintah Kecamatan Loa Janan berdasarkan desa adalah sebagai berikut (Pemerintah Kecamatan Loa Janan, 2023).

- 1) Rekomendasi IMB: Terdapat 112 pemberian rekomendasi IMB, dengan Tani Bhakti memiliki jumlah terbanyak (107).
- 2) Surat Izin Usaha (SIU): Sebanyak 952 izin usaha telah diberikan, dengan Batuah (157) dan Loa Duri Ilir (227) sebagai desa dengan pengajuan terbanyak.
- 3) Izin Keramaian: Diberikan sebanyak 65 izin keramaian, dengan Purwajaya (17) dan Loa Duri Ilir (31) menjadi desa dengan permintaan tertinggi.
- 4) Surat Rekomendasi Kerja: Ada 866 surat yang dikeluarkan, dengan Batuah (321) dan Tani Harapan (350) sebagai desa dengan jumlah tertinggi.
- 5) Surat Pengantar Dispensasi Nikah: Terdapat 861 surat yang diberikan, dengan distribusi terbanyak di desa Loa Janan Ulu (143) dan Batuah (170).
- 6) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM): Ini adalah layanan yang paling banyak diminta dengan total 1.449 SKTM, terutama di desa Loa Duri Ulu (308) dan Loa Janan Ulu (292).

Secara keseluruhan, telah diberikan total 4.305 layanan kepada penduduk Kecamatan Loa Janan, dengan layanan SKTM menjadi yang paling banyak dicari oleh masyarakat. Dari uraian data diatas dapat memberikan gambaran tentang kebutuhan layanan yang spesifik bagi masing-masing desa dan dapat digunakan sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan administratif Kecamatan Loa Janan.

## **Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Loa Janan**

Pelayanan publik merupakan salah satu cerminan dari kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi penting untuk dievaluasi guna memastikan bahwa pemerintah dapat memberikan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Kecamatan Loa Janan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di bidang perizinan dengan fokus pada dimensi kualitas pelayanan serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

### **Dimensi Bukti Fisik**

Dimensi ini meliputi evaluasi terhadap fasilitas fisik, penampilan petugas, dan komunikasi dalam proses perizinan di Kecamatan Loa Janan. Fasilitas fisik yang memadai, penampilan petugas yang profesional, dan komunikasi yang jelas dan efektif merupakan aspek penting yang harus dievaluasi. Keberadaan kantor yang bersih, teratur, dan dilengkapi dengan peralatan yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penampilan petugas yang ramah, sopan, dan berpengetahuan akan menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Komunikasi yang jelas dan mudah dipahami juga merupakan faktor penting dalam memastikan informasi mengenai proses perizinan dapat disampaikan dengan baik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek penting dalam peningkatan kepuasan masyarakat dan efektivitas administrasi pemerintah. Penelitian terhadap kualitas pelayanan publik yang terkait bukti fisik di Kecamatan Loa Janan membahas tiga indikator utama yaitu fasilitas fisik, penampilan petugas, dan proses komunikasi.

Dari indikator fasilitas fisik pelayanan dimana fasilitas fisik di Kecamatan Loa Janan mencakup ruang tunggu yang nyaman, meja layanan yang terorganisir, serta ketersediaan perlengkapan yang diperlukan seperti formulir dan penanda loket. Ruang penerimaan berkas, tempat duduk, dan informasi yang jelas tentang prosedur perizinan juga tersedia untuk memudahkan proses layanan.

Fasilitas fisik yang memadai adalah kunci dalam memberikan pelayanan publik yang efektif. Ruang tunggu yang nyaman dan meja layanan yang terorganisir tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengunjung tapi juga meningkatkan persepsi profesionalisme dan efisiensi layanan. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses adalah penting untuk mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses layanan. Meskipun fasilitas fisik telah memadai, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam penyesuaian fasilitas bagi penyandang disabilitas. Penyesuaian ini bisa mencakup ramp akses, toilet khusus, dan signage yang lebih inklusif. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik menunjang kualitas

pelayanan (Sakir and Almahdali, 2023) dan penelitian yang mengatakan mutu layanan tidak optimal karena adanya keterbatasan fasilitas fisik yang dimiliki oleh rumah sakit (Panjaitan, 2024). Hal yang serupa juga ditemukan dalam penelitian yang menunjukkan adanya kualitas layanan yang tidak baik pada layanan Disdukcapil yang disebabkan aspek bukti fisik tidak baik (Khoerul Fahmi *et al.*, 2023).

Indikator yang kedua adalah penampilan petugas. Temuan penelitian menunjukkan petugas kecamatan terlihat profesional, bersih, dan rapi, sering kali mengenakan seragam dinas dengan identifikasi yang jelas. Namun, ada catatan bahwa petugas terkadang kurang ramah dalam memberikan penjelasan, yang dapat menurunkan kualitas interaksi dengan masyarakat. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan penampilan fisik mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan (Khoerul Fahmi *et al.*, 2023). Namun ini sedikit berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan secara kuantitatif yang menemukan bahwa kualitas layanan yang disebabkan penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Sunawar, Ikhwana and Ekawati, 2023).

Penampilan petugas yang profesional dapat secara signifikan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap integritas dan efektivitas layanan publik. Seragam yang rapi dan identifikasi yang jelas membantu dalam membangun sebuah lingkungan yang terorganisir dan mudah diakses. Namun, aspek kehangatan dan keramahan juga sangat penting dalam pelayanan publik, karena ini menentukan kenyamanan pengguna layanan.

Untuk mengatasi masalah keramahan petugas, pelatihan soft skills seperti komunikasi interpersonal dan customer service harus diintegrasikan dalam pelatihan rutin pegawai kecamatan. Ini akan membantu memastikan bahwa petugas tidak hanya kompeten dalam tugas administratif mereka, tetapi juga dalam berinteraksi dengan masyarakat yang dilayani.

Indikator yang ketiga adalah proses komunikasi. Proses komunikasi antara masyarakat dan petugas kecamatan berlangsung dengan baik dan informatif. Komunikasi dilakukan melalui percakapan langsung dan penggunaan formulir yang jelas. Namun, terkadang terjadi kesulitan dalam mendapatkan informasi yang lengkap, yang menunjukkan adanya kekurangan dalam proses penyampaian informasi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dimana salah satunya yang menyebabkan adalah kapabilitas komunikasi pegawai pelayanan (Sunawar, Ikhwana and Ekawati, 2023). Hal ini juga sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa responsivitas pegawai dalam hal komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang berujung pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan (Marni, 2023).

Dalam pendekatan teori kualitas pelayanan, komunikasi yang efektif adalah tulang punggung dari layanan publik yang baik. Proses komunikasi yang lancar dan informatif tidak hanya mempercepat prosedur administratif, tetapi juga meminimalisir kesalahpahaman dan potensi konflik. Meskipun

komunikasi umumnya baik, kekurangan dalam kelengkapan informasi dapat mengurangi efektivitas keseluruhan layanan.

Perbaikan dalam proses komunikasi bisa dicapai melalui penggunaan teknologi informasi yang lebih canggih, seperti pengembangan website kecamatan yang menyediakan informasi secara real-time dan lengkap tentang semua proses perizinan. Selain itu, pemasangan papan informasi digital di ruang tunggu yang menyediakan update tentang status layanan bisa membantu masyarakat mendapatkan informasi yang lebih akurat dan terkini.

Dari analisis dan pembahasan diatas, dari temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun Kecamatan Loa Janan telah memiliki beberapa aspek kualitas pelayanan publik yang baik, terutama dalam hal fasilitas fisik dan penampilan petugas, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian, khususnya dalam keramahan petugas dan kelengkapan komunikasi. Melalui implementasi perbaikan yang berfokus pada pelatihan petugas dan penggunaan teknologi yang lebih baik, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Loa Janan dapat ditingkatkan lebih lanjut, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan publik.

### **Dimensi Keandalan**

Keandalan layanan publik mencakup akurasi, ketepatan, dan ketersediaan pelayanan. Tingkat akurasi informasi yang disampaikan kepada masyarakat, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan ketersediaan layanan yang dapat diandalkan menjadi fokus evaluasi dalam dimensi ini. Dalam konteks Kecamatan Loa Janan, penting untuk menilai sejauh mana instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, keandalan dilihat dari 3 indikator yaitu tingkat akurasi informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan.

Indikator yang pertama tingkat akurasi informasi. Kualitas informasi yang disampaikan oleh petugas kecamatan dalam proses perizinan sangat krusial karena menentukan pemahaman dan kepuasan pemohon. Menurut data yang diperoleh, tingkat akurasi informasi yang diberikan oleh pihak kecamatan dan petugas cenderung tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kesalahan informasi adalah jarang, dan petugas kecamatan umumnya memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, terdapat pengakuan dari beberapa responden bahwa masih ada kekurangan dalam beberapa kasus, yang mungkin disebabkan oleh kesalahan individu atau kekeliruan dalam sistem informasi yang digunakan. Sejumlah narasumber mengapresiasi transparansi dan kejelasan prosedur yang ditawarkan, yang menambah nilai keandalan layanan perizinan. Transparansi dalam proses perizinan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dan mengurangi potensi kesalahan atau penyalahgunaan wewenang. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa dimensi keandalan yang didalamnya terdapat kualitas informasi yang

diberikan mampu membuat kualitas pelayanan dinilai baik oleh masyarakat (Khoerul Fahmi *et al.*, 2023; Laksana and Meirinawati, 2023). Temuan penelitian ini sedikit berbeda dengan temuan kualitas pelayanan yang diberikan terhambat karena minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat (Marwiyah, Busthomi and Dwi Septian, 2023).

Indikator yang kedua adalah ketepatan waktu layanan. Aspek ketepatan waktu dalam pelayanan perizinan juga menjadi perhatian penting dalam penilaian keandalan. Mayoritas responden merasa bahwa layanan perizinan dilaksanakan tepat waktu. Namun, beberapa di antaranya mengalami keterlambatan yang biasanya terjadi saat ada lonjakan permohonan atau kendala teknis seperti sistem yang down atau kekurangan staf. Kendati demikian, upaya peningkatan dan pembaruan sistem yang telah dilakukan baru-baru ini terlihat memberikan dampak positif dengan mempercepat proses perizinan, yang tentunya sangat diapresiasi oleh pemohon. Penanganan keterlambatan dan peningkatan efisiensi waktu adalah dua aspek yang terus perlu diperhatikan oleh pihak kecamatan, karena ini secara langsung berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan publik serta kepuasan pemohon.

Hasil temuan penelitian terkait ketepatan waktu pelayanan ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa waktu pelayanan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Ashari and Sallu, 2023; Marni, 2023; Sunawar, Ikhwana and Ekawati, 2023). Artinya semakin lama waktu pelayanan maka pelayanan dianggap tidak berkualitas.

Indikator ketiga adalah kesesuaian layanan dengan kebutuhan. Data temuan penelitian dari narasumber, layanan perizinan secara umum sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Faktor-faktor seperti prosedur yang jelas, kemudahan dalam mengakses layanan, serta pelayanan yang efisien menjadi beberapa poin yang sering disebutkan. Beberapa penyesuaian yang telah dilakukan oleh kecamatan, seperti penyederhanaan proses dan penggunaan teknologi digital dalam proses perizinan, turut menambah nilai positif dan memudahkan pemohon dalam mengurus perizinan. Namun, beberapa narasumber mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal penyediaan informasi yang lebih komprehensif dan peningkatan aksesibilitas layanan. Hal ini menggarisbawahi pentingnya responsifitas dan adaptasi pelayanan terhadap kebutuhan dan kondisi aktual pemohon, yang dapat berubah-ubah sesuai dengan dinamika sosial dan teknologi. Hasil temuan ini sejalan dengan temuan penelitian yang terkait dengan penggunaan teknologi sebagai faktor yang mampu menyeuikan kebutuhan layanan dan memudahkan akses pada layanan, namun dalam temuan penelitian ini lebih komprehensif karena juga membahas mengenai penggunaan prosedur yang jelas dan adanya pelayanan yang lebih efisien (Ashari and Sallu, 2023; Lailiyah, 2023).

### **Dimensi Daya Tanggap**

Daya tanggap pelayanan publik menggambarkan sejauh mana instansi pemerintah responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Indikator penting dalam dimensi ini mencakup keramahan, komunikasi yang efektif, dan kecepatan respon terhadap permintaan atau keluhan masyarakat. Kehadiran petugas yang responsif dan mampu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Loa Janan.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan kunci penting dalam memastikan kepuasan masyarakat dan efisiensi administrasi. Aspek daya tanggap dalam pelayanan perizinan khususnya menekankan pada pentingnya sikap petugas, efektivitas komunikasi, dan kecepatan tanggapan yang diberikan. Terdapat 3 indikator yang dapat dilihat untuk menilai kualitas pelayanan publik dari dimensi daya tanggap di Kecamatan Loa Janan.

Indikator pertama adalah keramahan petugas. Keramahan petugas adalah aspek penting yang berkontribusi langsung terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Data menunjukkan bahwa petugas Kecamatan Loa Janan yang menangani perizinan umumnya memiliki sikap yang ramah dan sopan. Petugas tidak hanya memberikan layanan yang ramah tetapi juga bersahabat, menciptakan suasana yang membuat pemohon merasa dihargai dan nyaman saat mengajukan permohonan mereka. Menariknya, keramahan ini tidak hanya tercermin dari sikap verbal tetapi juga non-verbal. Petugas sering kali terlihat proaktif dalam membantu pemohon, yang menunjukkan tingkat empati dan kepedulian yang tinggi. Hal ini secara signifikan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemohon terhadap proses perizinan yang ada di Kecamatan Loa Janan.

Indikator yang kedua adalah proses komunikasi. Komunikasi yang efektif antara petugas dan pemohon sangat penting dalam mengelola harapan dan memastikan pemahaman yang jelas tentang proses yang diperlukan. Berdasarkan saran dan masukan narasumber, proses komunikasi di Kecamatan Loa Janan ini berjalan lancar. Petugas dianggap responsif, dengan sebagian besar pemohon melaporkan bahwa pertanyaan dan keperluan mereka ditangani dengan baik dan cepat. Dalam beberapa kasus, petugas Kecamatan Loa Janan memberikan arahan yang sangat jelas tentang prosedur dan dokumen yang diperlukan, yang menunjukkan tingkat profesionalisme dan pengetahuan yang tinggi. Responsivitas ini tidak hanya membantu dalam memperlancar proses tetapi juga mengurangi kemungkinan kesalahan atau penundaan yang bisa disebabkan oleh misinformasi.

Indikator yang ketiga adalah kecepatan tanggapan. Kecepatan tanggapan petugas terhadap permohonan perizinan adalah indikator penting dari efisiensi operasional Kecamatan Loa Janan. Mayoritas narasumber yang ada menilai bahwa tanggapan dari petugas cukup cepat, terutama jika semua dokumen sudah lengkap dan jelas. Ini menunjukkan adanya sistem yang baik dalam menangani permohonan perizinan, yang mampu memberikan feedback atau keputusan dalam waktu yang optimal.

Keramahan petugas, efektivitas komunikasi, dan kecepatan tanggapan secara kolektif berkontribusi pada tingkat kepuasan pemohon yang tinggi. Kepuasan ini tidak hanya penting dalam konteks perizinan individu tetapi juga mempengaruhi persepsi publik terhadap keefektifan pemerintahan secara lebih luas. Pelayanan yang baik juga mendorong kepatuhan terhadap regulasi dan meningkatkan partisipasi publik dalam prosedur administratif. Temuan penelitian dalam aspek daya tanggap ini sejalan dengan apa yang ditemukan dalam penelitian sebelumnya dimana dalam aspek daya tanggap mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, namun dalam dua penelitian tersebut tidak secara komprehensif menjelaskan berdasarkan tiga indikator utama dari aspek daya tanggap sebagaimana yang dijelaskan dalam penelitian ini (Laksana and Meirinawati, 2023; Sunawar, Ikhwana and Ekawati, 2023).

Meskipun penilaian umum terhadap pelayanan perizinan cukup positif, masih ada ruang untuk perbaikan. Peningkatan pelatihan petugas untuk mengatasi situasi yang lebih menantang dan memastikan konsistensi layanan di semua tingkatan akan membantu meningkatkan lebih lanjut kualitas pelayanan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dapat diperluas untuk mempercepat proses dan membuatnya lebih transparan.

Hasil temuan dalam penelitian menegaskan bahwa Kecamatan Loa Janan telah memberikan pelayanan perizinan yang tidak hanya efektif tetapi juga memuaskan bagi pemohon. Daya tanggap, yang diukur melalui keramahan petugas, keefektifan komunikasi, dan kecepatan tanggapan, telah terbukti memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perbaikan berkelanjutan berbasis feedback dari masyarakat akan penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan ini tidak hanya dipertahankan tetapi juga ditingkatkan dari waktu ke waktu.

### **Dimensi Jaminan**

Jaminan dalam dimensi kualitas pelayanan publik mencakup aspek keamanan, kemampuan, dan kepercayaan dalam memberikan pelayanan. Tingkat keamanan dalam proses perizinan, kemampuan petugas dalam menangani permintaan, serta kepercayaan masyarakat terhadap proses perizinan menjadi fokus dalam dimensi ini. Pemerintah harus memastikan bahwa proses perizinan di Kecamatan Loa Janan dilakukan dengan transparan, adil, dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Dalam pembahasan akan fokus pada tiga indikator utama yaitu keamanan selama proses perizinan, kemampuan petugas, dan kepercayaan terhadap layanan perizinan.

Indikator yang pertama adalah keamanan dalam proses perizinan. Keamanan dalam proses perizinan adalah aspek penting yang menentukan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan temuan penelitian, narasumber secara konsisten menyatakan perasaan aman selama mereka mengurus perizinan di Kecamatan Loa Janan, dengan tidak adanya indikasi praktik pungutan liar atau korupsi. Ini adalah indikator penting dari pelayanan publik yang efektif dan bersih dari praktik-praktik tidak etis.

Rasa aman yang tinggi dalam proses perizinan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan meningkatkan kepatuhan publik terhadap regulasi dan persyaratan administratif. Ini menciptakan lingkungan yang kondusif untuk investasi dan aktivitas ekonomi, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi lokal.

Indikator yang kedua adalah kemampuan petugas. Kemampuan petugas dalam menangani berbagai jenis permohonan perizinan dinilai sangat baik oleh responden. Hal ini menunjukkan adanya kompetensi yang memadai di antara petugas yang bertugas, yang merupakan aspek penting dari efektivitas layanan publik.

Berbagai faktor berpengaruh terhadap kemampuan petugas dalam pelayanan publik. Salah satu faktor utama adalah proses seleksi dan rekrutmen yang ketat. Proses ini memastikan bahwa hanya kandidat yang benar-benar memenuhi syarat yang dapat menjadi bagian dari tim pelayanan publik, yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Selanjutnya, pendidikan berkelanjutan yang merupakan aspek krusial dalam mengasah kemampuan petugas. Program pelatihan yang berkelanjutan, yang mencakup materi tentang perubahan regulasi dan kebijakan, pengenalan teknologi baru, serta pengembangan keterampilan manajemen konflik, juga sangat penting untuk menjaga petugas tetap relevan dan kompeten dalam menghadapi dinamika pekerjaan yang ada di Kecamatan Loa Janan. Faktor lain yang tak kalah penting adalah sistem evaluasi dan feedback. Melalui evaluasi yang dilakukan secara reguler dan mekanisme umpan balik dari masyarakat, kinerja petugas Kecamatan Loa Janan dapat terus ditingkatkan.

Implikasi dari adanya petugas yang terampil dan kompeten sangat besar bagi pelayanan publik di Kecamatan Loa Janan. Petugas yang berkualitas dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu dan kesalahan dalam pengolahan permohonan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat citra Pemerintah Kecamatan Loa Janan sebagai institusi yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Indikator yang ketiga adalah kepercayaan terhadap layanan perizinan. Kepercayaan publik terhadap layanan perizinan adalah indikator vital dari legitimasi dan efektivitas pemerintahan. Hasil temuan menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan perizinan di Kecamatan Loa Janan, yang ditunjang oleh proses yang transparan dan adil. Kepercayaan publik terhadap layanan perizinan adalah kunci penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat kerjasama antara pemerintah dan masyarakat. Faktor utama yang mendukung kepercayaan ini meliputi konsistensi layanan, di mana publik mengharapkan pelayanan yang konsisten tanpa adanya diskriminasi atau preferensi. Konsistensi ini menunjukkan bahwa semua individu mendapatkan perlakuan yang sama dan adil, yang secara signifikan meningkatkan kepercayaan publik.

Dari uraian pembahasan tiga indikator diatas, temuan sejalan dengan temuan penelitian bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan dari sisi aspek jaminan dinilai baik dan berkualitas (Laksana and Meirinawati, 2023). Hal yang sedikit berbeda terjadi dalam temuan penelitian yang menemukan bahwa dari sisi aspek jaminan, kualitas pelayanan Disdukcapil yang diberikan tidak baik (Khoerul Fahmi *et al.*, 2023). Hal ini tentu saja menjadi preferensi utama bagi setiap organisasi, sebagaimana juga dalam temuan penelitian ini bahwa aspek jaminan itu penting bagi kualitas pelayanan publik. Artinya jika indikator dalam aspek jaminan terpenuhi kualitasnya, maka secara umum kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga akan baik.

Akuntabilitas dan responsivitas dari petugas juga memainkan peran penting. Ketika petugas Kecamatan Loa Janan bertanggung jawab dan cepat dalam merespons pertanyaan atau keluhan, ini menciptakan persepsi bahwa pemerintah peduli dan siap untuk mendukung kebutuhan warganya. Hal ini mengurangi keraguan dan meningkatkan kepercayaan terhadap efektivitas layanan yang diberikan di Kecamatan Loa Janan.

Regulasi yang jelas juga vital dalam membangun kepercayaan. Informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai proses dan syarat perizinan memungkinkan masyarakat untuk memahami apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang dapat mereka harapkan dari pemerintah Kecamatan Loa Janan. Transparansi ini memudahkan warga untuk mengikuti prosedur yang benar dan meminimalkan kebingungan dan frustrasi.

Implikasi dari faktor-faktor ini terhadap pelayanan publik sangat signifikan. Tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat mengurangi resistensi terhadap kebijakan dan meningkatkan partisipasi publik dalam proses pemerintahan. Ini menciptakan sinergi positif antara pemerintah dan masyarakat, yang sangat penting untuk pembangunan sosial dan ekonomi. Dengan demikian, menjaga kepercayaan publik dengan menyediakan layanan yang konsisten, akuntabel, dan transparan adalah investasi jangka panjang yang mendukung kestabilan dan kemajuan sosial.

Dari analisis ketiga indikator dimensi kualitas pelayanan publik yang terkiat dengan jaminan di Kecamatan Loa Janan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Loa Janan ini beroperasi dengan tingkat keamanan, kompetensi petugas, dan kepercayaan yang tinggi. Hal ini mencerminkan sebuah model pelayanan publik yang bisa dijadikan contoh bagi kecamatan atau wilayah lain dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Pemerintah Kecamatan Loa Janan perlu terus memelihara dan mengembangkan aspek-aspek positif ini melalui kebijakan yang mendukung, pelatihan berkelanjutan, dan pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa standar tinggi ini dipertahankan dan ditingkatkan.

### **Dimensi Empati**

Empati dalam dimensi kualitas pelayanan publik mencerminkan tingkat kepedulian, pemahaman, dan komunikasi yang baik dari pihak Pemerintah Kecamatan Loa Janan terhadap kebutuhan dan kepentingan

masyarakat. Kepedulian petugas, pemahaman yang mendalam terhadap situasi masyarakat, dan komunikasi yang empatik akan menjadi indikator penting dalam menilai dimensi ini. Dalam konteks Kecamatan Loa Janan, petugas pelayanan publik dapat mengakomodasi berbagai kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan baik. Terdapat 3 indikator yang menjadi ukuran kualitas pelayanan publik yang terkait dengan empati yaitu perhatian petugas terhadap kebutuhan warga, pemahaman petugas terhadap harapan warga, dan kualitas komunikasi petugas dengan warga

Indikator yang pertama adalah perhatian petugas terhadap kebutuhan warga. Temuan penelitian menggambarkan bahwa petugas Kecamatan Loa Janan menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan mereka. Masyarakat merasa bahwa petugas peduli terhadap masalah yang dihadapi dan berusaha untuk memberikan solusi yang memadai. Aspek ini penting karena mencerminkan sikap responsif Pemerintah Kecamatan Loa Janan dalam menangani kebutuhan spesifik warga.

Indikator yang kedua adalah pemahaman petugas Kecamatan Loa Janan terhadap harapan warga. Pemahaman petugas terhadap kebutuhan dan harapan warga secara keseluruhan dinilai baik. Dalam beberapa kasus, petugas Kecamatan Loa Janan memerlukan beberapa sesi konsultasi untuk sepenuhnya memahami situasi warga, namun pada akhirnya, mereka dapat menyediakan informasi dan solusi yang relevan. Hal ini menunjukkan pentingnya dialog berkelanjutan antara petugas dan warga untuk mencapai pemahaman yang lebih baik.

Indikator yang ketiga adalah kualitas komunikasi petugas Kecamatan Loa Janan dengan warga. Komunikasi yang efektif antara petugas Kecamatan Loa Janan dan warga adalah kunci dalam penyediaan layanan yang efisien. Dari data yang diperoleh, komunikasi antara kedua pihak berjalan cukup baik, dengan petugas Kecamatan Loa Janan yang mendengarkan dan memahami kebutuhan serta harapan warga. Komunikasi yang baik ini membantu dalam mengurangi kesalahpahaman dan memastikan bahwa solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan warga.

Empati yang ditunjukkan oleh petugas tidak hanya meningkatkan keefektifan layanan tetapi juga secara signifikan meningkatkan kepuasan warga. Warga merasa dihargai dan dipahami, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap Pemerintah Kecamatan Loa Janan. Ini adalah aspek penting dalam membangun hubungan yang positif antara Pemerintah Kecamatan Loa Janan dan masyarakat.

Hasil temuan penelitian dari aspek empati diatas secara umum sejalan dengan temuan penelitian bahwa aspek empati yang diberikan sudah baik sehingga kualitas pelayanan dari aspek ini dinilai baik oleh masyarakat (Khoerul Fahmi *et al.*, 2023; Laksana and Meirinawati, 2023; Sunawar, Ikhwana and Ekawati, 2023). Temuan dalam penelitian ini secara lebih komprehensif menunjukkan bahwa empati adalah elemen kunci dalam peningkatan kualitas layanan publik dan ini tidak terdapat dalam penelitian sebelumnya. Dengan petugas yang lebih empatik, diharapkan interaksi antara

pemerintah dan warga akan lebih harmonis dan produktif, memungkinkan penanganan masalah-masalah publik dengan lebih efektif. Untuk itu, peningkatan pelatihan dan kebijakan yang mendukung pengembangan empati dalam layanan publik perlu terus ditingkatkan. Empati tidak hanya memperkuat hubungan antara petugas dan warga tetapi juga menjadi katalis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan untuk mengintegrasikan empati ke dalam praktik layanan publik harus menjadi prioritas bagi pembuat kebijakan dan pemimpin pemerintahan. Dengan demikian, dapat tercipta sistem layanan publik yang lebih responsif dan sensitif terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat.

### **Faktor Pendukung**

Kecamatan Loa Janan dikenal memiliki kualitas pelayanan publik yang baik. Berdasarkan temuan penelitian, beberapa faktor pendukung kualitas pelayanan publik di kecamatan ini berhasil diidentifikasi. Faktor-faktor tersebut mencakup transparansi, kecepatan pelayanan, sistem informasi yang terintegrasi, fasilitas yang memadai, keramahan dan kompetensi petugas, kerjasama tim, dan upaya peningkatan sistem dan layanan.

Transparansi dalam proses perizinan di Kecamatan Loa Janan menjadi salah satu faktor utama yang dianggap oleh masyarakat sebagai penentu kualitas layanan yang baik. Transparansi ini mencakup keterbukaan informasi mengenai prosedur yang harus diikuti, syarat yang harus dipenuhi, serta jangka waktu penyelesaian yang jelas dan pasti. Kemudahan proses yang dimaksud mencakup pengurangan birokrasi yang tidak perlu dan penyederhanaan formulir dan prosedur, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih cepat dan efisien.

Responsivitas petugas dalam menangani permintaan masyarakat juga mendapat penekanan kuat. Faktor ini berhubungan langsung dengan kecepatan pelayanan yang disediakan di Kecamatan Loa Janan, dimana waktu tunggu yang singkat dan solusi cepat atas permasalahan yang dihadapi masyarakat menjadi indikator penting dalam penilaian kualitas pelayanan.

Ketersediaan fasilitas yang memadai dan mendukung operasional pelayanan publik juga merupakan faktor penting lain yang ada di Kecamatan Loa Janan. Hal ini mencakup ruang tunggu yang nyaman, peralatan yang modern dan terawat, serta infrastruktur pendukung lainnya yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lancar dan menyenangkan bagi masyarakat

Keramahan petugas dan kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang informatif dan empatik sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Loa Janan. Petugas yang terlatih dengan baik dan mampu berkomunikasi dengan efektif mampu menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna layanan

Kecamatan Loa Janan terus berupaya meningkatkan sistem dan layanan yang ada. Ini termasuk peningkatan kualitas infrastruktur, peninjauan ulang prosedur yang ada untuk efisiensi yang lebih besar, serta

pelatihan berkelanjutan bagi petugas. Upaya untuk mengurangi praktik pungutan liar dan peningkatan integritas petugas juga menjadi bagian penting dari strategi peningkatan kualitas layanan yang berkesinambungan.

Dari uraian analisis diatas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Loa Janan didukung oleh berbagai faktor yang saling terkait. Faktor-faktor tersebut mencakup baik aspek teknis dan infrastrukturnya maupun aspek humanis dan organisasional. Keberhasilan dalam mengelola aspek-aspek tersebut telah membawa perubahan positif dalam kualitas layanan yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan. Kombinasi dari transparansi, responsivitas, teknologi informasi, fasilitas yang memadai, kompetensi petugas, kerjasama tim, serta upaya peningkatan yang berkelanjutan, secara keseluruhan berkontribusi dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien di Kecamatan Loa Janan.

### **Faktor Penghambat**

Pelayanan publik yang efisien dan efektif adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Di Kecamatan Loa Janan, proses layanan perizinan sering kali dihadapkan pada berbagai kendala yang menghambat efektivitasnya. Terdapat dua hal yang menjadi faktor penghambat yaitu proses yang memakan waktu dan keterbatasan akses dan sumber daya.

Proses layanan perizinan yang memakan waktu lama menjadi keluhan utama dari banyak pemohon. Proses yang lambat ini biasanya terjadi pada permohonan yang lebih kompleks yang memerlukan persetujuan dari berbagai instansi terkait. Fenomena ini tidak hanya mengurangi efisiensi layanan tetapi juga menimbulkan frustrasi di kalangan pemohon yang membutuhkan kecepatan dalam pengurusan dokumen mereka.

Kendala lain yang dihadapi adalah keterbatasan akses dan sumber daya yang tersedia untuk pelayanan publik. Ini termasuk kurangnya petugas yang terlatih dan jumlah loket yang tidak mencukupi yang pada gilirannya menciptakan antrian panjang dan keterlambatan.

Adanya faktor penghambat ini dari sisi penilaian kualitas bisa berdampak terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dimana didalamnya bisa mencakup transparansi proses, responsivitas petugas, serta konsistensi dan kejelasan informasi.

Transparansi dalam proses perizinan sangat penting untuk membangun kepercayaan. Ketika proses perizinan dikelola dengan transparan, pemohon merasa dihargai dan yakin bahwa tidak ada kecurangan atau perlakuan yang tidak adil yang terjadi selama proses berlangsung.

Petugas yang responsif dan dapat menangani pertanyaan serta masalah yang diajukan oleh pemohon dengan cepat sangat mempengaruhi persepsi positif terhadap layanan perizinan. Petugas yang kompeten dan berempati terhadap kebutuhan pemohon menunjukkan komitmen pemerintah terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

Pemohon menghargai ketika informasi yang disediakan konsisten dan jelas. Informasi yang dapat diandalkan mengurangi kebingungan dan mempercepat proses pengurusan perizinan, yang secara langsung meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Mengatasi kendala dalam layanan perizinan tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan menerapkan rekomendasi yang diusulkan, diharapkan Kecamatan Loa Janan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinannya, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Secara umum berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, lima dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan perizinan di Kantor Kecamatan Loa Janan menunjukkan hasil yang baik.

Dari dimensi bukti fisik, Kecamatan Loa Janan telah memiliki beberapa aspek kualitas pelayanan publik yang baik, terutama dalam hal fasilitas fisik dan penampilan petugas, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian, khususnya dalam keramahan petugas dan kelengkapan komunikasi. Dari dimensi keandalan, pelayanan perizinan di Kecamatan Loa Janan ini umumnya berjalan dengan baik dari segi akurasi informasi dan ketepatan waktu, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan, khususnya dalam mengatasi keterlambatan yang sesekali terjadi dan dalam meningkatkan penyediaan informasi yang lebih komprehensif. Dari dimensi daya tanggap, daya tanggap dalam pelayanan perizinan di Kecamatan Loa Janan secara umum sangat baik. Petugas pelayanan dinilai ramah dan komunikatif, dengan proses yang lancar dan respons cepat terhadap permohonan. Dari dimensi jaminan, pelayanan publik di Kecamatan Loa Janan ini beroperasi dengan tingkat keamanan, kompetensi petugas, dan kepercayaan yang tinggi. Dari dimensi empati, empati yang ditunjukkan oleh petugas tidak hanya meningkatkan keefektifan layanan tetapi juga secara signifikan meningkatkan kepuasan warga. Warga merasa dihargai dan dipahami, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap Pemerintah Kecamatan Loa Janan.

Faktor pendukung adalah transparansi, kecepatan pelayanan, sistem informasi yang terintegrasi, fasilitas yang memadai, keramahan dan kompetensi petugas, kerjasama tim, dan upaya peningkatan sistem dan layanan. Adapun proses yang memakan waktu dan keterbatasan akses dan sumber daya menjadi faktor penghambat..

### **DAFTAR PUSTAKA**

Andrews, R., Beynon, M. and Genc, E. (2017) 'Strategy Implementation Style and Public Service Effectiveness, Efficiency, and Equity', *Administrative Sciences*, 7(1), p. 4. Available at: <https://doi.org/10.3390/admsci7010004>.

- Ashari, A. and Sallu, S. (2023) 'Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil', *remik*, 7(1), pp. 342–351. Available at: <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>.
- BPS Kabupaten Kutai Kartanegara (2024) *Kecamatan Loa Janan Dalam Angka 2023*. Tenggarong: BPS Kutai Kartanegara.
- Cahyaningrum, A. and Ardhian Nugroho, R. (2019) 'Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta', *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), p. 103. Available at: <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>.
- Chen, J., Walker, R.M. and Sawhney, M. (2020) 'Public service innovation: a typology', *Public Management Review*, 22(11), pp. 1674–1695. Available at: <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>.
- Creswell, J.W. (2017) *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah (2011) *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008) *Pokok-Pokok Administrasi Publik Dan Implementasinya*. Bandung: Refika Aditama.
- Jayanti, N.D. (2016) *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Khoerul Fahmi, A. et al. (2023) 'Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang', *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 4(2), pp. 108–118. Available at: <https://doi.org/10.30656/jdkp.v4i2.7173>.
- Lailiyah, K. (2023) 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Kabupaten Batang Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR', *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 7(2), pp. 48–60. Available at: <https://doi.org/10.55686/ristek.v7i2.130>.
- Laksana, B.T. and Meirinawati, M. (2023) 'Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember', *Publika*, pp. 2547–2560. Available at: <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2547-2560>.
- Larasati, E. (2020) *Reformasi Pelayanan Publik ( Public Service Reform ) dan Partisipasi Publik*.
- Marni, M. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor', *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 13856–13860. Available at: <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.9494>.

- Marwiyah, S., Busthomi, Ach.N. and Dwi Septian, E. (2023) 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024 (Study Kasus Pada Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)', *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 7(1), pp. 70–81. Available at: <https://doi.org/10.22437/jisipunja.v7i1.24156>.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldana, J. (2018) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. New York: SAGE Publications.
- Moleong, L.J. (2017) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W.L. (2017) *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Pearson Education Inc dan Indeks.
- Nugroho, R. (2014) *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Panjaitan, J.S. (2024) 'Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman', *Journal of Society Bridge*, 2(1), pp. 1–11. Available at: <https://doi.org/10.59012/jsb.v2i1.26>.
- Pemerintah Kecamatan Loa Janan (2023) *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Loa Janan Periode Juli-Desember Tahun 2023*. Loa Janan: Kecamatan Loa Janan.
- Rukayat, Y. (2018) 'Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu', *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2). Available at: <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>.
- Sakir, A.R. and Almahdali, H. (2023) 'Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Buloa Kota Makassar', *Publicus: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), pp. 56–63. Available at: <https://doi.org/10.30598/publicusvol1iss1p56-63>.
- Sunawar, S., Ikhwana, H. and Ekawati, Y.A. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kantor Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Kepuasan Masyarakatnya Ditinjau Dari Aspek Kinerja Pelayanan Prima', *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3), pp. 56–62. Available at: <https://doi.org/10.35126/ilman.v11i3.537>.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Simon and Schuster.