

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN**

**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH  
AHMAD YAPI  
NPM : 2022505**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI  
AMUNTAI  
2025**

## **TANDA PERSETUJUAN**

**Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :**

**NAMA : AHMAD YAPI**

**NPM : 2022505**

**PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK**

**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN**  
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami  
dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan  
sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi  
(STIA) Amuntai.

**Pembimbing I,**



**Dr. Irza Setiawan, S.Sos, M.A.P.  
NUPTK. 9456765666137023**

**Amuntai, 09 Februari 2026**

**Pembimbing II,**



**Barkatullah, S.Sos, M.A.  
NUPTK. 4445763664130202**

**Mengetahui**

**Plt. Ketua Prodi Administrasi Publik,**



**Almagi Balhagi, S.Sos, M.A.  
NIK. 199211004 201509 021**

## KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga yaumul akhir. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”**.

Harapan penulis semoga proposal skripsi ini membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca, sehingga penulis dapat memperbaiki bentuk maupun isi proposal skripsi ini sehingga kedepannya dapat lebih baik.

Terwujudnya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIQnR., CIQaR. selaku Ketua Sekolah Tinggi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Dr. Irza Stiawan S.Sos., M.AP. selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Bapak Barkatullah, S.Sos, M.A. selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahannya, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Rahmadi S.Sos, M.AP. Selaku Camat Halong Kabupaten Balangan yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mau berpartisipasi memberikan informasi serta data-data yang ada pada instansi yang beliau pimpin.
5. Seluruh Dosen beserta Staf Tata Usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
6. Seluruh Pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, terutama yang memberikan data serta informasinya kepada penulis.
7. Kedua orang tua tercinta (Bapak Nordin & Ibu Norjannah) terima kasih atas doa-doa yang selalu kalian panjatkan, serta dukungan penuh kasih sayang dan cinta yang tulus. Kalian selalu mengiringi setiap langkah dengan penuh perhatian, memberi semangat yang tak pernah henti, dan menjadi sumber kekuatan dalam setiap perjalanan hidup ini.
8. Kepada kaka Muhammad Syarkani trimakasih atas dukungan dan perhatian yang telah diberikan. Serta memberikan motivasi dan semangat dengan penuh kasih sayang dan tulus.
9. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
10. Terakhir, Kepada engkau yang kelak ditakdirkan menjadi pendamping hidupku, keberadaanmu menjadi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Meski aku belum tahu siapa dan di mana dirimu, namamu selalu aku titipkan dalam setiap doa. Semoga engkau senantiasa dijaga dalam keimanan dan kebaikan. Jika engkau adalah jodoh yang Allah pilihkan, aku yakin kita akan dipertemukan di waktu terbaik. Skripsi ini menjadi bukti bahwa tak ada wanita lain yang mendampingi perjuangan ini. Saat waktunya tiba, semoga hatimu tetap tenang saat membacanya.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih banyak kekurangan karena pengalaman yang penulis miliki sangat kurang. Oleh karena itu penulis harapkan kritik dan saran kepada para pembaca untuk memberikan masukan-masukan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan proposal skripsi ini.

Halong, 27 Agustus 2025

Penyusun

**AHMAD YAPI**

**2022505**

## DAFTAR ISI

|                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | <b>i</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>               | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>              | <b>vii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>         | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang.....                 | 1          |
| B. Fokus Penelitian .....              | 6          |
| C. Rumusan Masalah.....                | 7          |
| D. Tujuan Penelitian .....             | 7          |
| E. Manfaat Penelitian .....            | 8          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>     | <b>9</b>   |
| A. Hasil Penelitian Terdahulu .....    | 9          |
| B. Tinjauan Teoritis.....              | 11         |
| C. Kerangka Pemikiran .....            | 21         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> | <b>23</b>  |
| A. Lokasi Penelitian .....             | 23         |
| B. Pendekatan Penelitian .....         | 23         |
| C. Tipe Penelitian .....               | 23         |

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| D. Data dan Sumber Data .....          | 24        |
| E. Desain Operasional Penelitian ..... | 26        |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....       | 27        |
| G. Teknik Analisis Data .....          | 29        |
| H. Uji Kredibilitas Data .....         | 30        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>            | <b>32</b> |

## DAFTAR TABEL

|                 |    |
|-----------------|----|
| Tabel 3. 1..... | 25 |
| Tabel 3. 2..... | 26 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikikran..... | 22 |
|-------------------------------------|----|

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah berperan sebagai penyedia langsung layanan publik seperti pendidikan, perawatan kesehatan, keamanan, transportasi, dan banyak lagi. Ini melibatkan pembangunan dan oprasionalisasi infrastruktur dan fasilitas yang di perlukan untuk pelayanan tersebut. Pemerintah bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak dan kepentingan masyarakat dalam hubungan dengan pelayanan publik. Ini mencakup peran dalam menegakkan undang-undang dan peraturan yang melindungi konsumen, hak kerja, dan hak-hak warga Negara lainnya. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang relevam dan transparan tentang pelayanan publik, termasuk prosedur, biaya, hak-hak masyarakat, dan kinerja penyedia layanan. Pemerintah juga berperan dalam memberikan pelayanan publik dalam situasi darurat dan keadaan krisis, seperti bencana alama, pandemi, dan situasi keamanan.

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga publik kepada masyarakat. Ini mencakup berbagai jenis layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, atau hak masyarakat dalam berbagai bidang. Pelayanan publik dapat berupa layanan pendidikan, layanan kesehatan, transportasi umum, keamanan, perizinan, pembangunan infrastruktur, layanan sosial, dan sebagainya . pelayanan sangat penting dalam menjaga stabilitas dan kesejahteraan masyarakat, serta memastikan bahwa Negara berfungsi sebagaimana mestinya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut

Syafiie (2010): "Publik dalam pengertian Bahasa Indonesia adalah praja yang berasal dari bahasa Sanskerta. Praja mempunyai arti rakyat, jadi pelayan kepada rakyat atau publik itu sama dengan pamong praja (pelayan rakyat)" .

Pelayanan yang berkualitas sering kali mengalami kesulitan untuk dapat di capai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia tidak kompeten atau tidak terlatih. Namun kualitas pelayanan tentu tidak hanya ditentukan oleh faktor sumber daya manusia saja. Menurut pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang di atur dalam pereturan perundang-undangan". Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya. Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Pelayanan publik adalah berbagai bentuk layanan yang di berikan oleh instansi pemerintah atau sektor publik kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga serta mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi faktor penting untuk menjamin kepuasan masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas,

kemudahan akses, dan efesiensi layanan secara berkelanjutan sangat diperlukan agar tugas pemerintah dapat berjalan optimal.

Kualitas pelayanan publik menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau sektor publik mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Kualitas ini berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan warga, kepercayaan pada pemerintah, serta efektivitas penyelenggaraan pemerintah. Oleh karenan itu, pemerintah dan lembaga publik perlu terus melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan demi memenuhi ekspektasi masyarakat dan membangun kepercayaan yang lebih kuat terhadap institusi pemerintah. Hal ini penting agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, efisien, dan memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat. Pemahaman akan kualitas pelayanan juga krusial karena berhubungan langsung dengan citra suatu organisasi atau usaha; pelayanan yang berkualitas akan memberikan keuntungan yang besar.

Instansi pemerintah daerah, seperti kecamatan, merupakan salah satu contoh lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kecamatan berperan mendukung bupati dalam pelaksanaan pemerintah, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, serta peningkatan mutu layanan, baik berupa jasa maupun perizinan, dengan mengutamakan transparansi dan penerapan standar pelayanan. Standar pelayanan publik sendiri adalah tolak ukur yang telah ditetapkan untuk menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan. Standar ini wajib dipatuhi oleh penyedia layanan publik dan menjadi pedoman bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan. Selain itu, standar

tersebut juga berfungsi sebagai alat kontrol bagi masyarakat untuk menilai kerja birokrasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

Kantor Kecamatan Halong merupakan salah satu perangkat pemerintahan yang berada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan. Lembaga ini memiliki peran strategis dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan. Sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan administrasi publik, Kantor Kecamatan Halong bertugas memberikan pelayanan administratif, menjembatani komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat, serta mengimplementasikan berbagai program pembangunan. Kondisi wilayah Kecamatan Halong yang sebagian besar merupakan daerah perdesaan menjadikan kinerja kecamatan memiliki pengaruh besar terhadap kelancaran birokrasi dan mutu pelayanan publik yang diterima masyarakat. Dengan demikian, penting untuk melakukan kajian mengenai peran dan kinerja Kantor Kecamatan Halong sebagai upaya memahami pelaksanaan administrasi publik di tingkat lokal.

Adapun jenis pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yaitu:

1. Bidang Prizinan, meliputi :

- a. Legalisasi Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
- b. Legalisasi Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan
- c. Legalisasi Pembuatan Izin Gangguan (HO)
- d. Legalisasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
- e. Rekomendasi Izin Keramaian

- f. Penerbitan dan Pemungutan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

2. Bidang Non Perizinan, meliputi :

- a. Fasilitas Perekaman Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Fasilitas Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- c. Legalisasi/Rekomendasi Proposal Desa/Kelompok/  
Organisasi Kemasyarakatan
- d. Rekomendasi Usul Rencana Pendirian Sekolah TK, SD  
Swasta, SMP, SMA/SMK dan lainnya
- e. Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris
- f. Legalisasi Surat Domisili Penduduk
- g. Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- h. Pembuatan Surat Keterangan Pindah Antar  
Kecamatan Dalam Kabupaten
- i. Legalisasi Surat Keterangan Pindah Antar Kabupaten/Provinsi
- j. Surat Keterangan Dispensasi Nikah
- k. Fasilitas Surat Kematian

Mengacu pada Peraturan Bupati Kabupaten Balangan Nomor 27 Tahun 2015 tentang Kewenangan yang Dilimpahkan Bupati kepada Camat salah satunya yaitu merujuk pada konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pelayanan administrasi kependudukan (misalnya surat keterangan, KK, KTP), Rekomendasi dan perizinan yang bersifat administratif, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Legalisasi Surat Pindah Antar Kabupaten atau Provinsi.

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat karena bentuk pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Dari hasil observasi awal yang ada di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan peneliti menemukan beberapa masalah yaitu:

1. Kendala jaringan saat perekaman KTP, banyak masyarakat merasa kecewa karena kendala jaringan bikin kualitas layanan digital jadi terganggu, membuat prosesnya terhambat.
2. Keluhan Legalisasi surat, ada warga butuh surat Legalisasi cepat tapi petugas terlalu lama merespon dan memproses permintaan hal ini menyebabkan warga menjadi merasa pelayanan di Kantor Kecamatan Halong tidak tanggap dan tidak perhatian.
3. Sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, ruang tunggu kurang luas, tidak adanya sistem antrian digital, serta minimnya fasilitas penunjang seperti printer sehingga saat rusak menyebabkan masyarakat sedikit menunggu karena pegawai harus keruagan Tata Usaha dulu untuk mencetak dokumen.

Dari penerapan diatas merupakan alasan selaku penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Penentuan fokus penelitian bertujuan untuk memperjelas batasan masalah yang akan dibahas sehingga peneliti menjadi terarah dan spesifik. Dalam hal ini, peneliti akan berpusat pada topik **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor**

Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”. Analisa kualitas pelayanan tersebut akan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Rahman Mulyawan, 2016:63-64) yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan ?
2. Apa Saja Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan ?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan ?
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan ?

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi teoritis maupun dari segi Praktis.

### **1. Secara Teoritis**

Sebagai bahan informasi untuk memberikan pemikiran kepada instansi yang terkait dalam upaya meningkatkan pelaksanaan penerapan sistem kualitas pelayanan publik yang menghasilkan penerapan yang efektif sesuai dengan saran yang ditentukan.

### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan serta dapat memperluas pengetahuan dan melatih kemampuan penulis dalam menerapkan teori yang telah di pelajari selama perkuliahan.
- b. Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, gagasan, dan informasi yang berguna terkait peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi refrensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hasil Penelitian Terdahulu**

Selain mendapatkan teori-teori berkaitan variabel yang bersumber dari buku referensi juga memperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variabel penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1. Yulia Santi (2017), pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Dalam penelitiannya yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil penelitian dapat disimpulkan menunjukkan bahwa sangat dipengaruhi oleh bukti langung (tangible) mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan dan kedisiplinan sudah diterapkan indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu kenyamanan tempat pelayanan, kehandalan (reliability) mempunyai indikator kecermatan dan keahlian sudah diterapkan adapun indikator yang belum sepenuhnya tercapai yaitu keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu. Daya tanggap (responsivitnss) mempunyai indikator cepat, tepat dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dengan baik. Jaminan dan kepastian (assurance) mempunyai indikator jaminan tepatwaktu dan

jaminan kepastian biaya sudah diterapkan dengan baik. Empaty (empathy) mempunyai indikator ramah dan sopan serta tidak diskriminasi sudah diterapkan namun ada yang tidak sesuai yaitu ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani. Faktor-faktor sumberdaya pegawai yang masih kurang dan sarana prasarana. Upaya yang dilakukan melalui pelatihan mengadakan kursus komputer dan meningkatkan sarana prasarana.

2. Salasiah (2019), pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dalam Penelitiannya yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan"**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan masih belum baik. Pertama, berdasarkan berwujud (Tangibles) dari indikator kenyamanan tempat pelayanan kurang baik, kemudahan proses pelayanan cukup baik dan kedisiplinan pegawai dalam melayani kurang baik. Kedua, berdasarkan kehandalan (reliability) dari indikator kecermatan pegawai dalam melayani kurang baik dan keahlian menggunakan alat bantu kurang baik. Ketiga, berdasarkan ketanggapan (responsiveness) dari indikator pelayanan dengan cepat dan tepat kurang baik dan respon keluhan pelanggan cukup baik. Keempat, berdasarkan instrumen jaminan (assurance) dari indikator jaminan tepat waktu kurang baik dan jaminan kepastian biaya cukup baik. Kelima, berdasarkan instrumen empati (emphaty) dari indikator melayani

dengan sikap ramah dan santun sangat baik dan tidak diskriminasi sangat baik.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layanan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia .Sinambela (dalam Rita Kartina dan Rudy handoko,2019:28).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi “publik” yang berarti umum, orang banyak, ramai (Lijan Poltak Sinambela,2019:5).

(Batinggi,2017:171) menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi

sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat,2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat.

Robi C.K (2016:117) menyatakan, bahwa Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari berbagai pengertian Pelayanan Publik diatas dapat disimpulkan bahwa, Pelayanan Publik adalah sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada

penerima pelayanan.melakukan aktivitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

## **2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Kemampuan prinsip pelayanan kualitas ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesenimbangan dengan dukungan oleh para pemasuk, karyawan, dan pelanggan. Keenam prinsip tersebut menurut Wolkins, dalam Scheuing dan Christoper (dalam Akh. Muwafik Saleh, 2021:123-124) terdiri atas :

- a. Kepemimpinana, strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan oerganisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.

- b. Pendidikan, semua karyawan perusahaan mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas.
- c. Perencanaan *Strategic*, proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. *Review*, proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- e. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun *stakeholder* lainnya.
- f. *Total Human Reward*, *reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **3. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas mengandung banyak pengertian dan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mantu.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Rahman Mulyawan, 2016:47) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula di mana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dan dapat diketahui.

Kualitas pelayanan yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerimaan layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Istilah “kualitas” menurut Tjiptono, (dalam Rahman Mulyawan, 2016:48) mengandung kriteria yang meliputi (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan/cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; dan (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, antara lain kesesuaian dengan standar yang ditetapkan, ketetapan penggunaan, upaya perbaikan secara berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal hingga setiap waktu, pelaksanaan pekerjaan dengan benar, serta kemampuan memberikan kepuasan dan kebahagiaan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah konsep yang komprehensif dan melibatkan berbagai elemen.

#### 4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepada kepuasan masyarakat . faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia.

Menurut moenir (dalam Dr. Rahman Mulyawan 2016:20-22), terdapat enam faktor yang mendukung terlaksanan pelayanan publik yang baik dan memuaskan, antara lain:

##### a. Faktor Kesadaran

Faktor ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa untuk melakukan sesuatu hal. Kesadaran ini muncul diantara pegawai dengan cepat atau lambat akan tergantung pada masing-masing orang.

##### b. Faktor aturan

Aturan akan menuntun seseorang berperilaku sesuai yang diharapkan. Adanya aturan akan berpengaruh baik langsung maupun. Adanya aturan akan berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku pemberian layanan pada masyarakat. Berbagai pertimbangan didasarkan pada aspek, antara lain :

- 1) Hak dan kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalamannya
- 3) Kemampuan berbahasa
- 4) Pemahaman pelaksana
- 5) Kedipsiplinan

##### c. Faktor Organisasi

Faktor ini dilihat dari aspek mekanisme kerja yang terorganisir. Organisasi diperlukan faktor pendukung supaya mekanisme kerja dapat berjalan lancar, antara lain adanya sistem yang jelas dan pasti, struktur organisasi yang mapan, prosedur yang dapat dipahami oleh semua pihak pelaksana, metode yang dapat diterapkan. Faktor-faktor tersebut berpengaruh pada pegawai ketika melakukan pelayanan.

d. Faktor pendapatan

Faktor ini mendukung pelayanan yang memuaskan maka pihak kepegawaian perlu melakukan analisis beban kerja. Beban kerja sangat penting bagi sebuah unit dalam mengukur penyelesaian pekerjaan pada seseorang. Pendapatan harus sesuai dengan beban kerja yang menjadi kewajiban pegawai, tuntutan organisasi harus seimbang sesuai dengan gaji atau upah yang diterima pegawai. Faktor pendapatan perlu disesuaikan dengan jumlah kesulitan dan volume kerja atau beban kerja pegawai.

3. Faktor Kemampuan

Faktor ini dengan adanya tuntutan pelayanan dari berbagai pihak, maka lembaga perlu melihat kondisi kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai merupakan titik ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor kemampuan ini merupakan pemikiran yang tidak terpisah dengan seluruh komponen organisasi.

4. Faktor sarana dan prasarana

Berbagai jenis peralatan kerja dan perlengkapannya yang menjadikan sebuah pelayanan menjadi baik, yang pada akhirnya berfungsi dalam:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
- 2) Meningkatkan prosuktivitas
- 3) Ketepatan kerja
- 4) Menumbuhkan rasa nyaman bagi yang mempunyai kepentingan
- 5) Menimbulkan rasa puas bagi yang berkepentinga

## **5. Demensi dan Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut parasuraman, Zheithaml dan Berry (dalam Rahman Mulyawan, 2016:63-64) terdapat beberapa demensi yang perlu diperhatikan di dalam kualitas pelayanan yaitu:

### **a. *Tangible* (Bukti Lapangan)**

*Tangible* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksestensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi.

### **b. *Reliability* (Kehandalan)**

Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus

sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan baik dan cepat.

d. *Assurance* (kepastian)

Kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

e. *Empathy* (Perhatian)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan mengetahui tentang

pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

## **6. Manfaat Kualitas Pelayanan**

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah instansi dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- 2) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.
- 3) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer driver*.

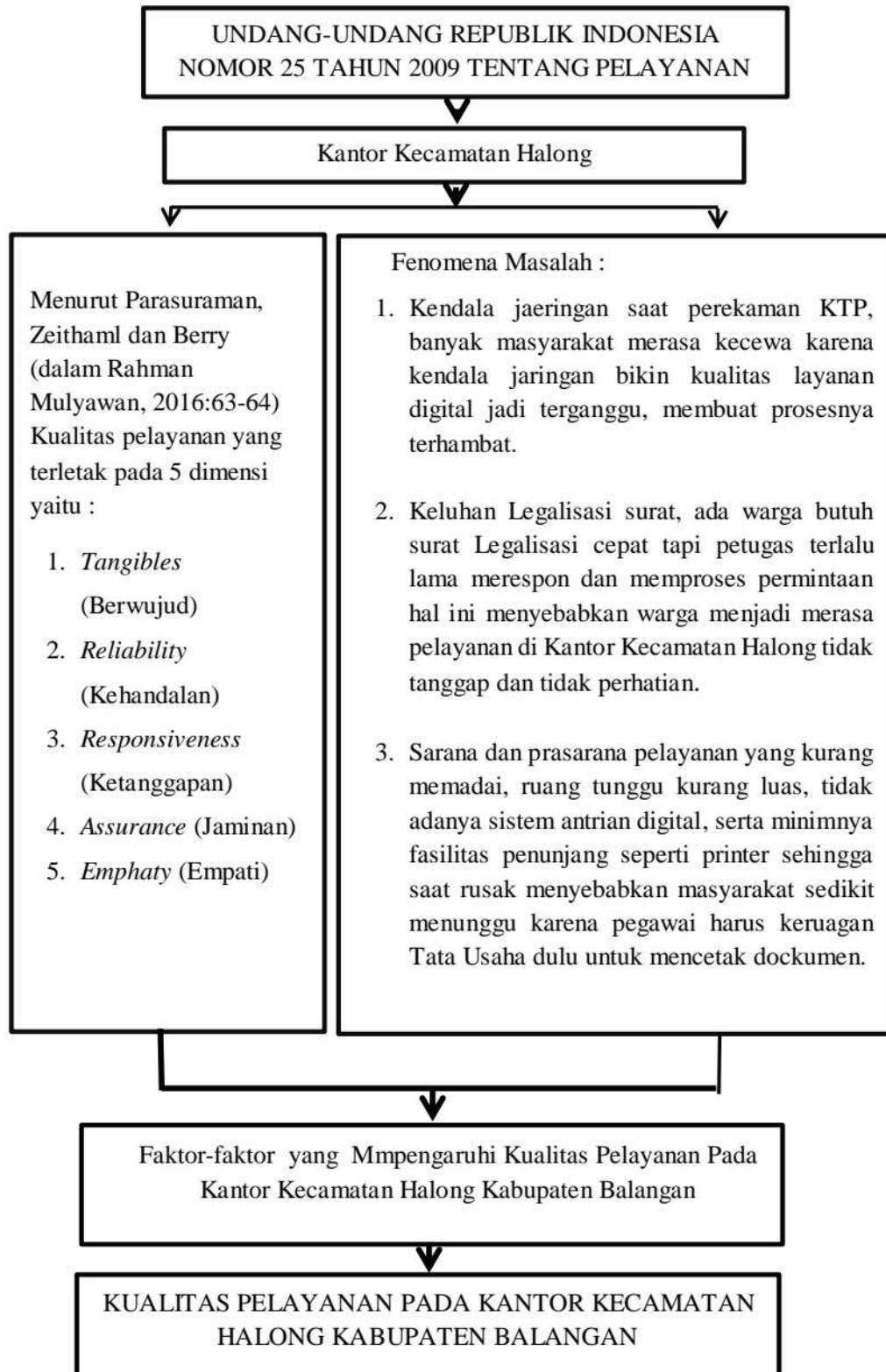
Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **C. Kerangka Pemikiran**

Kantor Kecamatan Halong adalah salah satu unit pemerintahan yang memiliki tanggung jawab dalam urusan administrasi serta penyelenggaraan pelayanan publik ditingkat kecamatan dalam struktur pemerintahan daerah di Indonesia. Salah satunya peran utamanya ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dianggap sebagai garda terdepan kinerja Kantor Kecamatan

Halong, karena menjadi bagian tempat terjadinya interaksi langsung antara masyarakat dengan penyedia layanan di kantor tersebut.

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian yang peneliti teliti adalah pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, yang berada di jalan Pembangunan No.105, Halong, 71666, Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

##### **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini mengundakan pendekatan kualitatif, yakni metode yang dilaksanakan dalam konteks alamiah dengan penelitian sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data ditempuh melalui triangulasi yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan secara induktif, sementara hasil penelitian diarahkan untuk menggali makna, menyingkap keunikan, mengonstruksi fenomena, serta merumuskan hipotesis.

Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami serta mengeksplorasi fenomena utama pada objek yang diteliti, guna memperoleh pemahaman yang mendalam sekaligus menemukan aspek-aspek yang khas. Fokus penelitian diarahkan pada gambar menyeluruh mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan.

##### **C. Tipe Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai objek yang diteliti. Dengan kata lain, penelitian ini dilakukan untuk mengungkap berbagai aspek atau hal yang berkaitan dengan fokus penelitian.

## D. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Data adalah hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta maupun angka. Data didefinisikan sebagai segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi dan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan penelitian.

#### a. Data Primer

Menurut Denzin, N. K., dan Lincoln, Y.S. (dalam Buku *The SAGE Handbook of Qualitative Research*, 2018:1-20), data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.

#### b. Data Sekunder

Menurut Denzin, N. K., dan Lincoln, Y.S. (dalam Buku *The SAGE Handbook of Qualitative Research*, 2018:148-172), data skunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sekunder dari data yang dibutuhkan.

### 2. Sumber Data

Sumber data merupakan asal diperolehnya data. Sumber data dapat diartikan sebagai individu atau objek yang menjadi tempat penelitian mencari informasi melalui pengamatan, bacaan, ataupun wawancara terkait dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah informasi, yaitu pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian, baik secara langsung melalui lisan maupun tertulis.

Menurut Sugiyono (2022:24) dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data disebut dengan informan, dimana penentuannya tidak diambil secara random, tetapi diambil purposive dan snowball sehingga namanya *purposive dan snowball sampling*. Sumber data pada penelitian ini sesuai dengan teknik pemakaian sumber data utama sebagai informan dengan menggunakan teknik penarikan sumber data yaitu *Purposive Sampling*.

*Purposive sampling* adalah Teknik pengumpulan data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan penelitian meneliti objek atau fenomena yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan jumlah informasi sebanyak (13) orang dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3. 1**  
**Informan Penelitian**

| <b>No</b> | <b>Nama</b> | <b>Jabatan</b>       | <b>Ket</b> |
|-----------|-------------|----------------------|------------|
| 1         |             | Camat Halong         | 1 orang    |
| 2         |             | Pegawai Kantor Camat | 1 orang    |
| 3         |             | Pegawai Kantor Camat | 1 orang    |
| 4         |             | Pegawai Kantor Camat | 1 orang    |
| 5         |             | Pegawai Kantor Camat | 1 orang    |
| 6         |             | Pegawai Kantor Camat | 1 orang    |
| 7         |             | Masyarakat           | 1 orang    |
| 8         |             | Masyarakat           | 1 orang    |
| 9         |             | Masyarakat           | 1 orang    |
| 10        |             | Masyarakat           | 1 orang    |
| 11        |             | Masyarakat           | 1 orang    |

| No | Nama          | Jabatan    | Ket       |
|----|---------------|------------|-----------|
| 12 |               | Masyarakat | 1 orang   |
| 13 |               | Masyarakat | 1 orang   |
|    | <b>JUMLAH</b> |            | <b>13</b> |

*Sumber : oleh peneliti 2025*

#### **E. Desain Operasional Penelitian**

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Maka dirancanglah suatu desain oprasional penelitian untuk mengukur baik dan buruknya suatu konsep mengenai Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Untuk lebih jelasnya mengenai desain oprasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. 2**  
**Desain Operasional Penelitian**

| Variabel                                                                                                 | Sub Variabel                       | Indikator                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Rahman Mulyawan, 2016:63-64) | Berwujud<br><i>(Tangibles)</i>     | 1. Sarana fisik perkantoran<br><br>2. Tempat informasi di tempat pelayanan |
|                                                                                                          | Kehandalan<br><i>(Reliability)</i> | 1. Kemampuan pegawai<br><br>2. Kehandalan pegawai                          |
|                                                                                                          | Ketanggapan                        | 1. Kesanggupan pegawai                                                     |

| Variabel | Sub Variabel                    | Indikator                                                                                          |
|----------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | ( <i>Responsiveness</i> )       | 2. Ketanggapan pegawai                                                                             |
|          | Jaminan<br>( <i>Assurance</i> ) | 1. Keramahan pegawai dalam melayani masyarakat<br>2. Dapat dipercaya                               |
|          | Empati<br>( <i>Emphaty</i> )    | 1. Sikap tegas pegawai dalam melayani masyarakat<br>2. Perhatian pegawai dalam melayani masyarakat |

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam Prof. Dr. Sugiyono (2017:95-96), *purposive sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti. Teknik yang diambil dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis Arikunto ( Iman Gunawan ,2015 :143).

Menurut Kartono pengertian observasi ialah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan (Iman Gunawan,2015:143).

Sugiyono (2017:145) menyatakan bahwa “Observasi merupakan proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki, baik dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan.”

Teknik ini digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

## 2. Wawancara

Menurut Banister dkk. (Iman Gunawan, 2015:161) wawancara adalah percakapan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian.

Sementara itu, Kerlinger (Iman Gunawan, 2015:162) berpendapat wawancara adalah situasi peran antarpribadi berhadapan muka (face to face), ketika seseorang (yakni pewawancara) mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian, kepada seseorang yang diwawancarai, atau informan. Wawancara menghasilkan pemahaman yang berbentuk oleh situasi berdasarkan peristiwa-peristiwa interaksional yang khusus.

Sugiyono (2017:231) menjelaskan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden dan jumlah respondennya sedikit.”

Teknik ini digunakan untuk pengumpulan di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan, dengan tujuan memperoleh informasi yang mendalam dan relevan terhadap fokus penelitian. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali pengalaman, pandangan, serta persepsi informan mengenai fenomena yang sedang diteliti.

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2022:124) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories),

cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

Moleong (2017:217) berpendapat bahwa “Dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya, dan mendorong, yang dapat digunakan untuk menguji dan menafsirkan data kualitatif.”

Bungin (2015:129) menjelaskan bahwa “Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder melalui dokumen-dokumen resmi, laporan, dan arsip yang relevan dengan penelitian.”

Teknik ini digunakan untuk mencari data dengan mengumpulkan tentang gambaran yang ada ditempat penelitian tersebut, yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan, buku, agenda, dan sebagainya yang mengenai data obyek penelitian.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis data lapangan, penulis menggunakan pendekatan analisis data kualitatif. Alasan utama adalah agar dapat menggali informasi secara lebih rinci dan mendalam mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini bersifat deskriptif, berupa penjelasan atau uraian dari temuan di lapangan. Setelah data dikelompokkan sesuai dengan tema, peneliti kemudian melakukan analisis serta menafsirkan keterkaitan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Prof. Dr. Sugiyono 2022:132-142) yang terdiri dari kegiatan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis.

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses di mana penelitian di lapangan dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data dapat diartikan sebagai upaya menampilkan, memaparkan dan menyajikan data. Penyajian data berarti sekumpulan informasi tersusun yang kemudian mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

Menurut Miles and Huberman dalam (sugiyono, 2022:137) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

#### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Menurut Miles dan Huberman dalam ( Sugiyono, 2022:141) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel dan verifikasi akan dilakukan sepanjang penelitian berlangsung yang sejalin dengan *membercheck*, triangulasi dan *audit trail* sehingga menjamin signifikan atau kebermaknaan hasil penelitian.

### H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan

ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check Sugiyono ( 2022:185)

1. Perpanjangan Pengamatan

peneliti kembali kelapangan melakukan pengamatan, melakukan wawancara dengan sumber data, baik yang pernah ditemui maupun yang baru ditemui. Dengan perpanjangan pengamatan ini, hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk dan semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, triangulasi terdiri atas triangulasi sumber, teknik pengumpulan data dan waktu.

3. Analisis Kasus Negatif

kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Peneliti berusaha mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditentukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

4. Menggunakan Bahan Referensi

adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan Oleh peneliti. Bahan referensi itu didapat dari foto-foto, rekaman, dan dokumen autentik.

5. Member Check

proses pengecekan data yang berasal dari pemberian data. la bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan Oleh pemberi data. Jika data yang diperoleh peneliti disepakati Oleh pemberi data, berarti data tersebut valid sehingga semakin kredibel. Namun jika data yang diperoleh peneliti tidak disepakati Oleh pemberi data, berarti data tersebut perlu diteliti lagi dan perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan akan dilakukan sebagaimana semestinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Affrian Reno,dkk. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.
- Yulia Santi. 2017. "*Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara*" Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Anggara, Sahya.(2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Anonim. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birorasi, dan Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Calpulis
- Menurut Denzin, N. K., dan Lincoln, Y.S. 2018. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UnpadPress
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Herdiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep,Dimensi,Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Imam Gunawan, S. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif* . Jakarta: PT Buma Aksara.
- Muwafik Saleh, Akh 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing
- Mukarom H, Z. &. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka.
- Salasiah. 2019 "*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan* " Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
- Bungin, Burhan.(2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelittitan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

- Tjiptono. (2016). *Kualitas Pelayanan. Skripsi*, Vol 217.
- Moleong, Lexy J.(2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rita Kartina,Rudy Handoko.(2019). *Peningkatan Pelayanan Publik:Laksang Juastitia*.
- Robi,C.K (2016).*Kualitas Pelayanan Publik*. Makalah Pada Ilmu Sosial dan Manajemen Stiama Jakarta.
- Zaenuddin, D. M. (2021). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Y. S. Rahayu, Amy. Vishunu Juwono. Krisna Puji Rahmayanti. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori Konep*. Depok: RajaGrafindo