

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KANTOR KECAMATAN SUMBAWA TAHUN 2022

Resha Arya Nanda<sup>1</sup>, Aldi Apriansyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

[Aldi.apriansyah@uts.ac.id](mailto:Aldi.apriansyah@uts.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sumbawa dari segi internal maupun eksternalnya. Penelitian menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan sampel pegawai dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dan informasi dengan melakukan wawancara langsung, observasi, dokumentasi, dan analisis data. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sumbawa sudah cukup baik dalam melayani masyarakat walaupun terkendala dalam pelayanan informasi berbasis *online* atau web. Sedangkan faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu, sistem informasi, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta regulasi atau kebijakan pemerintahan.

Dalam penelitian ini juga mendata tentang fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Sumbawa yang mampu mendukung jalannya pelayanan yang berkualitas bagi para masyarakat umum ataupun yang menyandang status disabilitas dapat dilayani dengan baik dan nyaman.

**Kata kunci;** *Faktor, Kualitas, Pelayanan, Sistem Informasi*

### ABSTRACT

*This research aims to find out how service quality and the factors that influence service quality at the Sumbawa District Office from an internal and external perspective. Research uses qualitative methods, using samples of employees and the community. Data collection techniques and informants by conducting direct interviews, observation, documentation and data analysis. The results of this research were obtained, that the quality of service at the Sumbawa District Office is quite good in serving the community even though it is hampered by online or web-based information services. Meanwhile, the factors that influence service are information systems, human resources, facilities and infrastructure, as well as government regulations or policies.*

*In this research, we also recorder data about the existing facilities at tha Sumbawa Sub-district office which are able to support the delivery of quality service for the general public or those with disabilities who can be served well and comfortably.*

**Keywords:** *Factor, Information Sistem, Service, Quality*

## **1. PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara yang menganut sistem pemerintahan presidensil, dimana sistem pemerintahan ini merupakan sistem yang terpusat pada kekuasaan presiden sebagai kepala pemerintahan sekaligus sebagai kepala negara. Dalam sistem ini lembaga eksekutif tidak bergantung kepada lembaga legislatif dan begitu pula sebaliknya. Sehingga dalam menyelenggarakan pemerintahan lembaga Eksekutif dan Legislatif dapat melakukan mekanisme checks and balances agar terciptanya suasana pemerintahan yang saling bersinergi.

Dalam perkembangan sistem pemerintahan Indonesia, telah terjadi perubahan mendasar dimana pada tahun 1999 di berlakukan sistem desentralisasi. Desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi<sup>1</sup>. Hal ini tentu saja bertujuan untuk menciptakan pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut *Good Governance*. Salah satu tujuan dari *Good Governance* adalah mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya

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 penyelenggaraan pelayanan publik. Dari pengertian mengenai pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diatas menjelaskan bahwa bentuk pelaksanaan pelayanan publik terhadap rakyat Indonesia memuat tentang pelayanan barang dan jasa serta pelayanan administratif yang tentunya diharapkan mampu berjalan sesuai dengan prosedur standar pelayanan dan menyeluruh ke semua elemen rakyat Indonesia.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya harus ada unsur-unsur yang memuat berdasarkan pada aturan undang- undang yang berlaku. Sebagaimana di jelaskan dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 8 ayat (1) sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelayanan.
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat.
- c. Pengelolaan informasi.
- d. Pengawasan internal.
- e. Penyuluhan kepada masyarakat.
- f. Pelayanan konsultasi

Dari penjelasan diatas terkait unsur-unsur yang harus dipenuhi di dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik mengindikasikan kepada penyelenggara untuk memperhatikan secara seksama tentang proses pelayanan publik yang baik kepada rakyat Indonesia. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut

penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah dalam hal ini yang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik kepada rakyat harus senantiasa melakukan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan harus mengetahui kondisi dari yang di layani. Artinya bahwa Pemerintah dalam menetapkan aturan tentang standar pelayanan publik harus senantiasa memperhatikan kondisi/kebutuhan dari masyarakatnya. Standar pelayanan publik dalam hal ini harus selalu mendapat perubahan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat dan lingkungannya.

Dalam mengembangkan tugas-tugas pemerintahan yang dibebankan oleh pemerintahan tingkat atasnya, pemerintah Kecamatan mengacu pada pasal 12 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Untuk menjalankan sebagai urusan Otonomi Daerah dapat dilihat penjelasan undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah pada pasal 126 ayat (1) sebagai berikut: Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati dan Walikota untuk menangani sebagai urusan Otonomi Daerah. Untuk mengatur wilayah dan menerangkan tugasnya sebagai pimpinan kecamatan yang menjadi wilayah kerja camat, untuk itu berdasarkan pasal 126 ayat (3) undang-undang NO.32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah.

Bangunan (IMB), keterangan pindah, atau pertanahan. Hal ini dikarenakan setiap prosedur tidak dipublikasikan di muka umum, misalnya di tempel di papan informasi. Apabila setiap prosedur dipublikasikan di muka umum, masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak merasa kebingungan.

Masalah lainnya yaitu mengenai kecepatan pelayanan dan waktu penyelesaian sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian tidak sesuai dengan waktu. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Sumbawa dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Satu Pintu Di Kantor Kecamatan Sumbawa Tahun 2022*".

Dari beberapa penjelasan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu peneliti menyimpulkan beberapa titik perbedaan maupun persamaan yang ada pada penelitian yang dilakukan saat ini, seperti :

1. Persamaan yang ada pada penelitian pertama yang dilakukan oleh Budi Harson pada tahun 2019 yang berjudul "*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*" dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terpadu satu pintu yang telah diterapkan pada kantor tersebut. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian Budi Harson memiliki kendala dalam perizinan resmi yang belum didapatkan dalam menerapkan aturan tersebut dan juga adanya pemikiran negatif tentang kualitas pelayanan yang lambat, kurang ramah, serta waktu dan biaya yang tidak

pasti, dan hal itu di bantah dalam penelitian ini mendapatkan respon yang baik dari masyarakat dan telah memiliki izin resmi, dan melakukan pelayanan dengan baik.

2. Persamaan yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Phita Sarina Pamungkas yang dilakukan pada tahun 2019 yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak (Studi Pelayanan Izin Usaha Perdaangan) dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah sama sama berfokus pada indikator kualitas pelayanan yaitu Tangibel (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsivines (daya tanggap), Empathy (empati), dan Assurance (jaminan). Sedangkan pada perbedaannya adalah pada penelitian sebelumnya membahas tentang Study pelayanan surat izin di Dinas Penanaman modal secara khusus sedangkan pada penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan terpadu satu pintu secara umum di kantor camat Sumbawa.
3. Persamaan yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Evi Setyo Wati tahun 2017 yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus diKecamatan Cengkareng)*” dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah sama –sam membahas tentang pelayanan publik terpadu satu pintu. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada keduanya adalah pada peneliti sebelumnya membahas *tentang* pelayanan administrasi secara khusus dimana pelayanan tersebut masih kurang baik dan memiliki banyak hambatan dari berbagai faktor sedangkan dalam penelitian ini membahas secara khusus tentang kualitas pelayanan terpadu satu pintu yang juga telah berjalan dengan baik di daerah Kecamatan Sumbawa. Persamaan yang ada pada penelitian ke 4 yang dilakukan oleh Desvita Suviana Putri Nurhan tahun 2021 yang berjudul “*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunung Kidul*” dengan penelitian saat ini adalah sama sam terkendala media daring sosial yang dijadikan sebagai alat pemasaran, pembangunan citra dan berbagai hal lainnya, sedangkan perbedaan pada kedua penelitian ini adalah pada pembahasan pembahasan sebelumnya sangat identic dengan kualitas pelayanan yang dilakukan secara online dimana segala sesuatunya tidak dapat dipastikan dengan baik dari berbagai hal sedangkan dalam penelitian ini lebih membahas tentang kesan masyarakat yang berurusan secara langsung di dalam bentuk pelayanan terpadu satu pintu yang ada di Kecamatan. Sumbawa.
4. Persamaan yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Munir Saputra Ahmad Hidayat tahun 2018 yang berjudul “*Analisis Efektivitas Administrasi Pelayanan Kecamatan Terpadu*” dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah sama-sama meneliti tentang kebijakan pelayanan terpadu satu pintu sedangkan perbedaan diantar kedua penelitian ini adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang efektivitas administrasi pelayanan terpadu di Kecamatan. Cimanggis, Kota Depok, sedangkan pada penelitian saat ini adalah tentang kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Kecamatan. Sumbawa.

Dari beberapa pemaparan yang latar belakang yang telah peneliti lakukan peneliti menatik kesimpulan atas tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini ada agar dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Kantor Kecamatan Sumbawa terhadap masyarakatnya sesuai dengan pemenuhan indikator pelayanan publik sebagai acuannya, dan juga mampu mengetahui faktor-faktor penghambat dari jalannya pelayanan terpadu satu pintu tersebut.

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan dilakukan secara menyeluruh terhadap suatu objek, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Hasil penelitian kualitatif kemudian dijelaskan dalam bentuk kata-kata yang diperoleh melalui data valid. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman yang mendalam dan deskriptif terhadap suatu fenomena, tanpa mengedepankan generalisasi yang dapat dicapai melalui perhitungan statistik, (I Made Laut Mertha Jaya, 2020). Pengumpulan data dilakukan secara alami dalam kondisi aslinya, menggunakan sumber data primer yang melibatkan observasi aktif, wawancara mendalam dan dokumentasi (Sugiyono, 2016).

### a. Teknik Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati setiap kejadian yang berlangsung dan mencatatnya dalam lembar observasi.

### b. Teknik Wawancara

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya secara mendalam dari narasumber terkait permasalahan yang terjadi.

### c. Teknik Dokumentasi

Adapun bentuk dokumentasi yang digunakan peneliti berupa foto-foto kegiatan terkait, buku-buku referensi, artikel dan dokumen pendukung lainnya.

### 2.1. Waktu dan Tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kecamatan Sumbawa Kab. Sumbawa yang lokasinya di jalan Dr Setia Budi, No 14, Seketeng, Kec. Sumbawa, Kabupaten Sumbawa Besar, Nusa Tenggara Barat. Kode Pos (84313).



**Gambar 1** : Lokasi Penelitian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Kantor Kecamatan Sumbawa Tahun 2022

Dalam proses wawancara peneliti mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan kualitas dari pelayanan satu pintu di Kantor Kecamatan Sumbawa tahun 2022. Berikut hasil wawancara dengan pegawai Kantor Kecamatan Sumbawa :

##### 1. *Tangible* (Berwujud)

Dalam pembahasan fasilitas dikantor Camat Sumbawa tersendiri memiliki beberapa fasilitas yang digunakan dalam memenuhi terbentuknya pelayanan yang berkualitas yang disediakan untuk staf maupun masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajiban mereka masing-masing. Kantor Kecamatan Sumbawa memiliki kualitas pelayanan yang sudah memadai, seperti akses untuk disabilitas sudah ada, ruang tunggu, meja pelayanan dan papan informasi, komputerisasi printer, administrasi sudah tersedia. Jadi memudahkan dalam melayani kebutuhan masyarakat. Fasilitas ataupun kelengkapan alat yang ada di kantor Camat Sumbawa telah memenuhi kualitas peralatan pelayanan yang telah ditetapkan dalam mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan urusannya.

##### 2. Reliability (Kehandalan)

Adapun keahlian yang dimiliki oleh para staff kantor yang telah memenuhi standar kompetensi. Kehandalan pelayanan di Kantor Kecamatan Sumbawa cukup memuaskan yang dibuktikan dengan survei kepuasan pada masyarakat yang dilakukan oleh kecamatan. Dan rata-rata pegawai di kantor kecamatan Sumbawa sudah sarjana sesuai dengan bidang masing-masing. Dengan riwayat pendidikan dan keahlian yang ada para staff kantor mampu memberikan kepuasan pada masyarakat yang memerlukan bantuan dalam menyelesaikan urusannya di kantor Camat Sumbawa.

Masyarakat juga merasakan kehandalan yang diberikan cukup aktif dan tanggap dalam melayani masyarakat. Pegawai juga sudah bekerja sesuai dengan tugas dan keahliannya masing-masing yang sudah diberikan oleh pihak kecamatan. Kehandalan pegawai menggunakan alat bantu seperti komputer dalam melayani petugas juga terbukti dari hasil wawancara dengan masyarakat yang menjelaskan bahwa pihak kecamatan sudah sangat handal dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan terhadap masyarakat. Adapun riwayat dan kualitas pendidikan yang dimiliki oleh para staff kantor Camat Sumbawa agar mampu memenuhi syarat kompetensi sebagai kehandalan staff, sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Daftar nama pegawai Kantor Camat Sumbawa**

No	Nama staff	Bidang
1	Drs. Iwan Sofyan	Kepala Camat Sumbawa
2	Evi Andriani,S.STP	Sekcam Sumbawa

3	Aminuddin,SE	Kasubbag, Perencanaan, Keuangan, Dan Pelaporan
4	Surya Andini,S.STP	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
5	M. Subhan Supriadi	Staff Kassubbag Perencanaan, Keuangan, dan Pelaporan
6	Sari Astuti,SE	Staff Kasubbag Umum dan Kepegawaian
7	Iman Purnawan	Staff Kasubbag Umum dan Kepegawaian
8	Ary Aryandy	Staff Kasubbag Umum dan Kepegawaian
9	Surya Malahayati,S.STP, M.SI	KASI PEMERINTAHAN
10	Edhi Sugianto,A.Md	KASI TRANTIP
11	Firman Satriawan, S.Sos	KASI EKBANG
12	Eika Wahdaniah, S.Sos	KASI SOSMAS
13	Dewi Permana	KASI PELAYANAN
14	Nurul Whidah, S.Ap	Staff Kasi Pemerintahan
15	Hellen Herlina, S.Ap	Staff Kasi Pemerintahan
16	Indra	Staff Kasi Pemerintahan
17	M. Ali Wiranama	Staff Kasi Trantip (BanPol PP)
18	Rahmat Perwira	Staff Kasi trantip (Banpol pp)
19	Ruslan	Staff Kasi Trantip(Banpol PP)
20	Yudi Kurniawan, A.Md	Staff Kasi Ekbang
21	Dedi Sulaiman	Staff Kasi sosmas
22	Sahrawati, S.Ap	Staff Kasi Pelayanan
23	M Jufri Latsadi, S.Ap	Staff Kasi Pelayanan

Sumber: Diolah oleh peneliti

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa para pegawai di kantor camat Sumbawa memiliki kualitas staff yang handal juga dinilai dari tingkat pendidikannya, setiap staff memiliki tugas dan pengetahuan sesuai dengan keahlian mereka masing-masing agar dapat atau mampu membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya hingga bisa teratasi dengan baik. Memiliki tingkat pendidikan yang baik juga dapat mempengaruhi psikologis seseorang, dimana tentunya karena mereka terbiasa bersosialisasi dengan orang banyak sehingga itu dapat membentuk rasa

empati yang kuat didalam pribadi mereka sendiri.

### 3. Responsivve (Ketanggapan)

Adanya keahlian yang dimiliki para staff juga harus disandingkan dengan ketanggapan yang diberikan, karena ketika keahlian tidak sejalan dengan respon pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka itu akan mempengaruhi kinerja para staff lainnya yang telah mengikuti standar pelayanan. Kantor Kecamatan Sumbawa selalu memberikan pelayanan dan solusi yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu juga staff juga akan memberikan pemahaman jika memang ada aturan atau wewenang yang tidak sesuai akan diarahkan, tidak semata-mata ditolak oleh staff. Atasan juga tetap melakukan pengawasan terhadap staff. Hasil dari wawancara dengan masyarakat juga menjelaskan bahwa staff Kantor Kecamatan sangat cepat, cermat, aktif, dan sigap dalam merespon masyarakat. Segala bentuk keluhan dari masyarakat akan segera ditanggapi oleh pihak kecamatan dan akan diberikan solusi.

### 4. Assurance (Jaminan)

Adapun indikator yang empat berupa jaminan yang dimana ketika masyarakat tidak mampu diselesaikan urusannya dengan renggang waktu yang dibutuhkan dikarenakan sifat administrasi yang bersifat fleksibel maka para staff kantor juga akan memberikan arahan ataupun solusi yang lain untuk menyelesaikannya. Kantor Kecamatan Sumbawa sudah komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat dengan catatan persyaratan dan berkas yang dibawa lengkap. Pelayanan juga dilakukan tergantung dengan kebutuhan dari masyarakat, karena biasanya pelayanan dari kecamatan berawal dari administrasi di kelurahan dan bersifat fleksibel selama sesuai dengan wewenangnya. Jika dalam proses pelayanan belum bisa selesai satu waktu, maka pegawai akan menjelaskan dan memberitahu kepada masyarakat untuk kembali lagi.

### 5. Empaty (Empati)

Dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat para staff juga harus memiliki rasa empati, sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sumbawa sudah sangat empati terkait dalam melayani masyarakat dan menanggapi keluhan serta dapat diandalkan oleh masyarakat karena tidak mempersulit masyarakat sendiri dan akan diberi arahan jika memang masyarakat belum paham. Serta pegawai Kantor Kecamatan Sumbawa mempunyai maklumat yang jika tidak ditaati maka siap menerima sanksi. setiap staff yang bertugas selalu ramah dan tidak pernah bersifat diskriminatif. Pihak kecamatan melayani sesuai dengan tupoksi ataupun maklumat yang sudah menjadi kebijakan dari pemerintahan. Dan Kantor Kecamatan Sumbawa juga memiliki moto pelayanan yaitu "SENAP" yang artinya Sopan dan santun dalam melayani masyarakat, Efektif dan efisien, Nyaman, Adaptasi, Prima, dan profesional.

## 2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Satu Pintu di Kecamatan Sumbawa Tahun 2022

Adapun faktor yang mempengaruhi di Kantor Kecamatan Sumbawa Tahun 2022 sebagai berikut :

### a. Faktor Internal

Faktor internal berasal dari dalam lingkup pegawai dalam organisasi itu sendiri. Adapun faktor internal yang mempengaruhi seperti pada gambar di bawah ini. kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sumbawa :

#### 1. Sistem Informasi

Sistem informasi ini mencakup sistem formal dari kantor Kecamatan Sumbawa sendiri berupa, teknologi dan struktur. Sistem informasi yang diberikan harus diperbaiki, yaitu dengan adanya sistem informasi secara *online* atau web sehingga dapat membantu masyarakat luas mengetahui informasi terbaru dari Kantor Camat Sumbawa memiliki website <http://kec-sembawa.sumbawakab.go.id> dalam website ini terdapat informasi penting yang dapat dilihat di fitur agenda, dokumentasi daerah, statistic, transparansi anggaran dan masih banyak fitur penting lain nya. Selain itu juga terdapat madding atau papan informasi yang memuat informasi informasi penting,

#### 2. Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena masyarakat membutuhkan staff atau pegawai yang handal dalam melayani masyarakat dan mempunyai kemampuan yang sesuai dengan pelayanan kebutuhan masyarakat. Dan pada struktur organisasi dapat dilihat bahwa rata-rata pegawai sudah sarjana dan sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.

#### 3. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena semakin lengkap sarana dan prasana maka akan semakin mempermudah pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Seperti tempat parkir, komputer, dan lain-lain.

**Tabel 4.2**

**Daftar fasilitas yang ada di Kantor Camat. Sumbawa**

No	Alat dan Bahan	Jumlah
1	Komputer	10
2	Meja staff	20
3	Sofa	4
4	Mading	1
5	Toilet	5
6	Kendaraan kantor	1
7	AC	5

#### 4. Pelayanan

Pelayanan di Kantor Kecamatan Sumbawa harus bekerja sesuai dengan regulasi dari pemerintahan agar berjalan dengan baik.

## **b. Faktor Eksternal**

Dalam faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sumbawa tahun 2022 yaitu pelayanan informasi yang didapatkan masyarakat masih kurang luas karena masyarakat mengeluhkan kurangnya media informasi secara *online* yang disediakan oleh kecamatan. Proses penanganan dan pengaduan sudah dilayani dengan baik, tetapi jika ada permasalahan ditengah masyarakat yang tidak bisa ditangani atau adanya solusi dari pihak luar, maka akan dilakukan mediasi oleh pihak kecamatan untuk mencapai solusi bersama.

Masyarakat juga akan diberi pemahaman bahwa ada prosedur-prosedur yang harus dilakukan sebelum akhirnya sampai ke kecamatan dan masyarakat sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan dalam memenuhi kebutuhan dari masyarakat yang menerima pelayanan itu sendiri.

#### 4.KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan materi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan satu pintu di Kantor Kecamatan Sumbawa tahun 2022 sudah cukup baik dalam melayani masyarakat secara optimal dengan memperhatikan indikator pelayan publik dari segi *tangible*(berwujud) dengan adanya fasilitas yang sudah memadai secara fisik, *reliability*(kehandalan) pihak kecamatan sudah sangata handal dalam melayani masyarakat dan bekerja sesuai dengan tugas masing-masing, *responsivess*(ketanggapan) masyarakat merasakan betapa sigap dana aktifnya pihak kecamatan dalam mengatasi permasalahan dan keluhan dari masyarakat, *assurance*(jaminan) pihak kecamatan bekerja sesuai dengan jam kerja dan memiliki jadwal kegiatan setiap minggunya dan terkadang waktu istirahat juga digunakan dalam melayani masyarakat agar masyarakat puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, *empathy* (empati) pihak kecamatan Sumbawa memiliki moto dalam melayani masyarakat yaitu sopan dan santun dalam melayani masyarakat, efektif dan efisien, nyaman, adaptasi, prima dan profesional atau disingkat dengan SENAP.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan satu pintu di Kantor Kecamatan Sumbawa yaitu : faktor internal yang meliputi sistem informasi, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan pelayanan yang berasal dari pihak kecamatan Sumbawa, sedangkan untuk faktor eksternal berasal dari masyarakat yang merasakan bagaimana pelayanan dari Kantor Kecamatan Sumbawa sudah sangat baik dalam melakukan pelayanan.

#### 5.DAFTAR PUSTAKA

##### Sumber Buku:

Arisutha, Damartaji, (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia.

Agus, Fanar. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Kreasi Wacana:

Bantul.Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Jaya, I Made Laut Mertha. (2020). *Metode Peleitian Kuantitatif & Kualitatif*.Yogyakarta: Quadrant.

Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality" in *Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). Emerging perspectives on services marketing: American Marketing Association Chicago*.

Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta: PT Bumi Aksara.

Ratminto. Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Belajar.

Sinambela, Lukman. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Bandung:Alfabeta.

**Sumber Skripsi/Jurnal:**

Cristarto, A. B. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

Harsono, Budi. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Khusaini, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta.

Kuswati, R. E. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunung Kidul.

Lestari, W. (2017). Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Serang.

Mahmudah, S. N. (2022). Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

Nurazizah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

Oktasari, D. M. (2015). Implementasi Kepmen Pan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Di Kantor Kecamatan Paku Kabupaten Penajam Pasir Utara.

Putri Desita Soviana & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunung Kidul. *Jurnal Enersia Publika*, Vol. 5.No. 1. Hal. 342-353.

Saputra, Munir & Ahmad Hidayat (2018). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cimanggis, Kota Depok

Saputri, R. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Shopee Indonesia (Studi Kasus. Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau Yang Pernah Melakukan Pembelian Online Melalui E-Commerce Shopee).

Setyo, Wati Opi dkk. (2017). Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng).

Sari, N. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Lappariaja Kabupaten Bone.

Wulandari, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja Di Aceh Barat Daya.

Yohana. (2020). Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Negeri Singkil Kabupaten Aceh Singkil. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*.

**Sumber Aturan/Undang-Undang:**

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah (PP)

Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik.

**Sumber Artikel/Internet (*Website*):**

Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. (2019). <https://docplayer.info/>. Di akses pada pukul 22:50 WITA