

Studi Tentang Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu

Sirius Paling Irang¹, Muhammad Kasim², Arbainah Saidi³, Ahmad Yani⁴
Sirius Paling Irang, sirius0708@mail.com, Universitas Widya Gama Mahakam
Muhammad Kasim, kasim@uwgm.ac.id, Universitas Widya Gama Mahakam²
Arbainah Saidi, arbainahsaidi@uwgm.ac.id, Universitas Widya Gama Mahakam³
Ahmad Yani, ahmadyani@uwgm.ac.id, Universitas Widya Gama Mahakam⁴

Abstract


This research is motivated by the importance of implementing public service standards in improving the quality of services to the community in the Laham District Office, Mahakam Ulu Regency. Good public services are a benchmark for the government's success in meeting the needs of the community quickly, precisely, and transparently. The purpose of this study is to find out the implementation of public service standards at the Laham District Office and identify supporting and inhibiting factors in its implementation. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of the Laham Sub-district Head, the Deputy Sub-district Head, service officers, and the people of Laham District. Data analysis is carried out through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study show that public service standards at the Laham District Office have been implemented based on service procedures, completion time, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service officers. However, the implementation of public services still faces several obstacles, such as limited facilities and infrastructure, limited number of employees, and geographical conditions in the area that are quite difficult to reach. The supporting factors for services include cooperation between employees and the existence of clear service standard guidelines.

Keywords: Public services; Service standards; Quality of service;

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu. Pelayanan publik yang baik menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Camat Laham, Wakil Camat, petugas pelayanan, dan masyarakat Kecamatan Laham. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham telah dilaksanakan berdasarkan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. Namun, pelaksanaan pelayanan publik masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah pegawai yang terbatas, serta kondisi geografis wilayah yang cukup sulit dijangkau. Adapun faktor pendukung pelayanan meliputi kerja sama antarpegawai dan adanya pedoman standar pelayanan yang jelas.

Kata kunci: Pelayanan publik; Standar pelayanan; Kualitas pelayanan;

Received	:	02 Desember 2025
Accepted	:	03 Maret 2026
Published	:	12 Mei 2026
Copyright Notice	:	<p>Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a <u>Creative Commons Attribution 4.0 International License</u> that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.</p> 

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, dan terukur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada instansi pemerintah daerah.

Permasalahan pelayanan publik hingga saat ini masih menjadi isu yang sering muncul di berbagai daerah, termasuk pada tingkat kecamatan. Berbagai kendala seperti prosedur pelayanan yang kurang jelas, keterbatasan sarana dan prasarana, keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan, serta kompetensi aparatur yang belum optimal seringkali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan ketentuan yang berlaku. Oleh sebab itu, diperlukan upaya untuk mengetahui sejauh mana standar pelayanan publik telah diterapkan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya.

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki peranan penting dalam pelayanan masyarakat adalah Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu. Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat secara langsung. Pelayanan yang diberikan meliputi berbagai kebutuhan administrasi masyarakat yang harus dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan, seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, kurangnya sumber daya aparatur, dan kondisi geografis wilayah yang cukup sulit dijangkau. Permasalahan tersebut dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam upaya memecahkan permasalahan tersebut, diperlukan penerapan standar pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah. Standar pelayanan publik berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2011), standar pelayanan merupakan ukuran yang wajib dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan dan alat kontrol masyarakat terhadap kinerja pelayanan. Adapun komponen standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

Secara teoritis, penelitian ini didukung oleh teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Menurut Moenir (2011), pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Selanjutnya, Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Teori tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, ketersediaan sarana prasarana, dan penerapan prosedur pelayanan yang jelas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh agar mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu, khususnya yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kecamatan Laham dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam mengenai standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu melalui pengamatan langsung terhadap kondisi lapangan, perilaku aparatur, serta pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta, karakteristik, dan fenomena pelayanan publik yang terjadi pada objek penelitian.

Desain penelitian difokuskan pada studi mengenai pelaksanaan standar pelayanan publik yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. Selain itu, penelitian juga mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu. Penentuan sampel atau informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan key informan yang dianggap memahami secara mendalam masalah penelitian, sedangkan accidental sampling digunakan terhadap masyarakat yang secara kebetulan ditemui dan dinilai relevan sebagai sumber data penelitian. Key informan penelitian adalah Camat Laham, sedangkan informan lainnya terdiri dari Wakil Camat, staf bagian pelayanan, dan masyarakat Kecamatan Laham.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan guna memperoleh informasi mengenai pelaksanaan standar pelayanan publik. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen, arsip, profil instansi, serta berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen utama (human instrument). Dalam pelaksanaannya, peneliti dibantu dengan pedoman wawancara, catatan lapangan, alat dokumentasi, dan perangkat pendukung lainnya untuk mempermudah proses pengumpulan data.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya data direduksi dengan memilih dan

memfokuskan data yang relevan dengan penelitian. Data kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami, sebelum akhirnya ditarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan.

3. HASIL

3.1 Standar Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu, pelaksanaan standar pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan pelayanan administrasi pemerintahan, meskipun dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala.

Penelitian ini memfokuskan pada beberapa indikator standar pelayanan publik meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.

3.1.1 Prosedur Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Laham telah memiliki alur pelayanan yang cukup jelas. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi melalui tahapan yang telah ditentukan oleh pihak kecamatan. Petugas pelayanan juga memberikan arahan kepada masyarakat mengenai persyaratan administrasi yang harus dilengkapi.

Namun demikian, masih ditemukan masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan secara menyeluruh sehingga memerlukan pendampingan dari petugas pelayanan.

Table 1. Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan Laham

No	Aspek Pelayanan	Keterangan
1	Kejelasan prosedur	Sudah tersedia.
2	Kemudahan pelayanan	Cukup mudah
3	Informasi persyaratan	Disampaikan petugas
4	Pendampingan masyarakat	Masih diperlukan

3.1.2 Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, waktu penyelesaian pelayanan administrasi pada umumnya telah dilakukan dengan cukup cepat. Penyelesaian pelayanan

bergantung pada jenis administrasi yang diajukan masyarakat serta kelengkapan dokumen pendukung.

Beberapa pelayanan dapat diselesaikan pada hari yang sama, sedangkan pelayanan tertentu membutuhkan waktu lebih lama karena proses verifikasi administrasi.

3.1.3 Biaya Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Laham tidak dipungut biaya untuk sebagian besar jenis pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan pelayanan publik yang mengutamakan transparansi dan kepastian biaya pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat juga menyampaikan bahwa selama proses pelayanan tidak terdapat pungutan liar dari petugas pelayanan.

Table 2. Transparansi Biaya Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Keterangan
1	Surat pengantar	Tidak dipungut biaya
2	Administrasi kependudukan	Gratis
3	Legalisasi dokumen	Gratis

3.1.4 Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Laham berupa dokumen administrasi pemerintahan seperti surat pengantar, surat rekomendasi, dan pelayanan administrasi masyarakat lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan administrasi pemerintahan yang berlaku.

3.1.5 Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Laham dinilai masih perlu ditingkatkan. Beberapa fasilitas pelayanan sudah tersedia seperti ruang pelayanan, meja pelayanan, dan tempat duduk masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat keterbatasan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang belum memadai dan keterbatasan peralatan administrasi.

3.1.6 Kompetensi Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Laham dinilai cukup mampu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Table 3. Kompetensi Petugas Pelayanan

No	Indikator Kompetensi	Keterangan
1	Keramahan petugas	Baik
2	Kemampuan administrasi	Cukup baik
3	Ketepatan pelayanan	Baik
4	Tanggung jawab	Baik

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3.2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung pelayanan publik antara lain adanya kerja sama antarpegawai, dukungan pemerintah kecamatan, serta komitmen petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, hubungan yang baik antara petugas pelayanan dan masyarakat turut membantu terciptanya pelayanan yang lebih efektif.

Table 4. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

No	Faktor Pendukung	Keterangan
1	Kerja sama pegawai Dukungan	Mendukung pelayanan
2	pimpinan	Cukup baik
3	Komitmen pelayanan	Tinggi
4	Hubungan dengan masyarakat	Baik

3.2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi pelayanan.

Selain itu, kondisi geografis wilayah juga mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Table 5. Faktor Penghambat Pelayanan Publik

No	Faktor Penghambat	Keterangan
1	Keterbatasan fasilitas	Masih kurang
2	Sumber daya manusia	Terbatas
3	Pemahaman masyarakat	Masih rendah
4	Kondisi geografis	Menghambat pelayanan

4. PEMBAHASAN

Penelitian mengenai standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik telah mengacu pada standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, baik dari aspek sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun kondisi geografis wilayah pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Laham pada dasarnya sudah tersusun dan dilaksanakan sesuai mekanisme yang berlaku. Masyarakat yang mengurus administrasi telah mengikuti tahapan pelayanan yang ditetapkan oleh pihak kecamatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiyansyah yang menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik agar pelayanan berjalan secara tertib, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, keberadaan prosedur pelayanan juga menjadi bentuk kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Dari aspek waktu penyelesaian pelayanan, penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan. Akan tetapi, dalam kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan pelayanan, terutama ketika jumlah masyarakat yang dilayani meningkat atau ketika terjadi keterbatasan pegawai pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya yang tersedia. Menurut Mahmudi, standar pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan terukur sehingga masyarakat memperoleh kepastian pelayanan secara optimal.

Pada aspek biaya pelayanan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Laham pada umumnya tidak membebankan biaya kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi dasar. Transparansi biaya pelayanan menjadi

salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Kondisi ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menekankan pentingnya keterbukaan dan kepastian biaya pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, produk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Laham dinilai telah memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, seperti pengurusan surat pengantar, administrasi kependudukan, dan berbagai pelayanan pemerintahan lainnya. Produk pelayanan yang jelas dan sesuai kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa fungsi pelayanan publik telah berjalan sebagaimana mestinya. Menurut Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, produk pelayanan merupakan hasil akhir yang diterima masyarakat dan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari sisi sarana dan prasarana, penelitian menemukan bahwa fasilitas pelayanan masih belum sepenuhnya memadai. Keterbatasan ruang pelayanan, fasilitas pendukung administrasi, serta kondisi infrastruktur menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Padahal, sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penting dalam standar pelayanan publik. Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah, dimensi tangible atau bukti fisik sangat menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas pelayanan perlu menjadi perhatian pemerintah daerah agar kualitas pelayanan publik dapat semakin optimal.

Kompetensi petugas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham. Berdasarkan hasil penelitian, aparatur pelayanan telah berupaya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif kepada masyarakat. Akan tetapi, masih diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, terutama dalam penguasaan administrasi dan pemanfaatan teknologi pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Zainal dkk. yang menyatakan bahwa kompetensi petugas pelayanan harus memenuhi standar pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam melaksanakan pelayanan publik.

Selain faktor pendukung, penelitian juga menemukan adanya faktor penghambat dalam pelaksanaan standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan jumlah pegawai, kondisi geografis wilayah yang cukup sulit dijangkau, serta keterbatasan sarana penunjang pelayanan. Kondisi geografis Kabupaten Mahakam Ulu yang berada di wilayah pedalaman menyebabkan akses pelayanan

publik menjadi lebih sulit dibandingkan daerah perkotaan. Akibatnya, efektivitas dan efisiensi pelayanan terkadang belum berjalan secara maksimal.

Meskipun demikian, terdapat beberapa faktor pendukung yang membantu pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham, seperti adanya komitmen aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dukungan regulasi pemerintah mengenai standar pelayanan publik, serta adanya hubungan sosial yang baik antara aparatur dengan masyarakat. Faktor-faktor tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan berbagai perbaikan dan pengembangan, terutama dalam peningkatan sarana prasarana, kompetensi aparatur, dan efektivitas pelayanan. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal, cepat, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik secara umum telah berjalan cukup baik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari adanya prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan yang telah diterapkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Laham telah mengacu pada prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam pelaksanaannya, prosedur pelayanan sudah tersedia dan dapat dipahami oleh masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan teknis di lapangan. Waktu penyelesaian pelayanan relatif berjalan sesuai ketentuan, walaupun pada kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan akibat keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung pelayanan. Produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga telah sesuai dengan kebutuhan administrasi masyarakat Kecamatan Laham.

Selain itu, sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Laham dinilai cukup membantu proses pelayanan publik, namun masih memerlukan peningkatan terutama pada fasilitas pendukung pelayanan agar masyarakat memperoleh kenyamanan yang lebih baik. Kompetensi petugas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik. Aparatur pelayanan dinilai memiliki kemampuan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi masih diperlukan.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Laham meliputi adanya regulasi pelayanan publik, dukungan aparatur pemerintah kecamatan, serta adanya kerja sama antarpegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan jumlah pegawai, serta kondisi geografis wilayah yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar Kantor Kecamatan Laham terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan kompetensi aparatur, peningkatan fasilitas pelayanan, serta optimalisasi penerapan standar pelayanan publik agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif, efisien, cepat, dan transparan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik atau efektivitas penerapan digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Haris. (2020). *Flores tajung: Kurikulum dan pembelajaran sejarah*. Yayasan Kita Menulis.
- Prastowo, A. (2020). *Menguasai teknik-teknik koleksi data penelitian kualitatif*. Diva Press.
- Suyanto, B., & Sutinah. (2019). *Metode penelitian sosial*. Kencana Prenada Media Group.
- Bodnar, G., & Hopwood, W. (2010). *Sistem informasi akuntansi* (Edisi ke-10). Salemba Empat.
- Sutanto, E. (2019). *Sistem informasi manajemen*. Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2020). *Manajemen jasa 1*. Andi Offset.
- Firdaus, & Zamzam, F. (2019). *Aplikasi metodologi penelitian*. CV Budi Utama.
- Jefkins, F. (2003). *Public relation*. Erlangga.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2012). *Metode penelitian administrasi publik*. Alfabeta.
- Sutrisno, H. (2013). *Metode research*. Andi Offset.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metode penelitian sosial*. Bumi Aksara.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. RajaGrafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi penelitian sosial: Pendekatan kualitatif & kuantitatif*. PT Indeks.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2011). *Metode research penelitian ilmiah*. Bumi Aksara.
- Tim Penyusunan. (2012). *Pedoman penyusunan skripsi*. STAIN Tulungagung.
- Robbins, S. P. (2010). *Manajemen penilaian kinerja karyawan*. Gaya Media.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2014). *Metode penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Pustaka Baru Press.

Sukardi. (2011). *Metodologi penelitian pendidikan*. Bumi Aksara.

Silalahi, U. (2012). *Metode penelitian sosial*. Refika Aditama.

Wiratna, V. (2014). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.

Dokumen

Peraturan Bupati Mahakam Ulu Nomor 27 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi

Perangkat Daerah Dinas Lingkungan Hidup di Wilayah Kabupaten Mahakam Ulu.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pembentukan Kabupaten Mahakam Ulu di Provinsi Kalimantan Timur.