

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sirimau Kota Ambon

Analysis of Public Service Quality at the Sirimau Sub-District Office in Ambon City

Humairah Almahdali¹, Ahmad Rosandi Sakir²
*humalume@gmail.com

^{1,2} Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura,
Jl. Ir. M. Putuhena, Ambon-Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami evaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau, Kota Ambon yang akan dianalisis menggunakan Metode Servqual. Metode penelitian yang digunakan dalam analisis ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini telah dilaksanakan di Kantor Camat Sirimau, Kota Ambon, Maluku. Informan penelitian terdiri dari 10 orang yang berasal dari berbagai unsur, termasuk pegawai kantor camat, unsur pemerintah kecamatan, dan masyarakat yang menerima layanan dari kantor camat. Penelitian ini mengungkap beberapa aspek kunci yang memengaruhi kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau. Pertama, keandalan menjadi fokus utama, yang mencakup pelaksanaan tugas sesuai standar dan keahlian menggunakan alat bantu. Selanjutnya, daya tanggap pegawai dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat adalah faktor penentu kepuasan pengguna layanan. Pentingnya asuransi atau jaminan dalam memberikan perlindungan dan kepastian kepada masyarakat juga terungkap dalam penelitian ini. Selain itu, sikap empati, keramahan, dan penghargaan dari petugas membantu membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Terakhir, dalam dimensi bukti fisik, meskipun sebagian besar indikator dinilai baik, masih ada permasalahan terkait kenyamanan tempat pelayanan yang perlu segera ditangani.

Kata kunci: Analisis; Pelayanan; Kualitas Pelayanan

Abstract

This research aims to understand the evaluation of public service quality at the Sirimau Sub-District Office in Ambon city, which will be analyzed using the Servqual Method. The research method used in

this analysis is qualitative descriptive. This research will be conducted at the Sirimau Sub-District Office, Ambon City, Maluku. The research informants consist of 10 people from various elements, including sub-district office employees, sub-district government elements, and community members receiving services from the sub-district office. This research reveals several key aspects that influence the quality of public services at the Sirimau Sub-District Office. Firstly, reliability is the main focus, which includes the implementation of tasks according to standards and proficiency in using aids. Furthermore, the responsiveness of employees in responding to the needs and complaints of the community is a determinant factor of user satisfaction. The importance of insurance or guarantees in providing protection and certainty to the community is also revealed in this research. Additionally, the empathetic, friendly, and appreciative attitude of the officers helps build a good relationship with the community. Lastly, in terms of physical evidence, although most indicators are considered good, There are still issues regarding the comfort of the service area that need to be addressed promptly

Kata kunci: *Analysis; Service; Service Quality*

Pendahuluan

Kegiatan pelayanan merupakan bagian integral dari kehidupan manusia yang tak terpisahkan. Hal ini karena pelayanan memegang peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan. Mulai dari sektor kesehatan, pendidikan, hingga layanan publik, keberadaan pelayanan menjadi tulang punggung dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan bantuan kepada individu dan masyarakat secara luas. Di sektor kesehatan, misalnya, pelayanan medis memberikan perawatan yang diperlukan untuk menjaga kesehatan dan menyembuhkan penyakit. Sedangkan di sektor pendidikan, pelayanan akademik membantu siswa dalam belajar dan pengembangan diri. Bahkan dalam layanan publik, pemerintah menyediakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti listrik, air bersih, dan transportasi. Dengan demikian, keberadaan pelayanan menjadi landasan bagi kemajuan dan kesejahteraan manusia dalam menjalani kehidupan mereka (Raharjo, 2022).

Seperti halnya layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan inisiatif negara untuk memenuhi kebutuhan pokok dan hak-hak sipil setiap warga negara terhadap barang, jasa, dan layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara publik (Miftahul & Meirinawati, 2022). Peningkatan mutu pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah kini semakin ditekankan, bahkan menjadi permintaan yang ditekankan oleh masyarakat. Dalam konteks ini, para Pegawai Negeri Sipil diharapkan mampu memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Layanan publik yang berkualitas memiliki kapasitas untuk memenuhi standar yang ditetapkan untuk pelayanan kepada masyarakat. Standar tersebut umumnya menjadi pedoman dalam penyelenggaraan layanan dan menjadi tolak ukur untuk mengevaluasi kualitas layanan

sebagai komitmen dan janji dari penyelenggara layanan publik kepada masyarakat, dengan tujuan untuk memberikan layanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur (Pratiwi et al., 2022).

Konsep pelayanan publik sering kali menjadi fokus bagi banyak pihak, terutama dalam birokrasi pemerintah di Indonesia. Prinsip utama dari pelayanan ini adalah untuk menyediakan masyarakat dengan layanan yang optimal. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, elemen-elemen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, jenis layanan yang disediakan, serta penanganan pengaduan. Ini menunjukkan bahwa pemerintah berkomitmen untuk menyediakan panduan yang jelas bagi penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi suatu hal yang penting dalam konteks pembangunan dan pemerataan layanan di Indonesia (Rachman, 2021).

Sejak pemberlakuan otonomi daerah, pelayanan publik menjadi topik yang banyak diperdebatkan. Hal ini disebabkan oleh peran penting pelayanan publik sebagai salah satu indikator keberhasilan implementasi otonomi daerah (Hajar & SOS, 2021). Jika pemerintah daerah mampu menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik dan berkualitas, kemungkinan besar pelaksanaan otonomi daerah dianggap berhasil. Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas menjadi tolok ukur keberhasilan dalam mencapai tujuan otonomi daerah. Dengan adanya pelayanan publik yang memadai, masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari otonomi daerah dalam bentuk pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan lokal. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk fokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian integral dari strategi pencapaian keberhasilan otonomi daerah (Mursyidah & Choiriyah, 2020).

Satu contoh lembaga pemerintah daerah adalah kecamatan, yang bertindak sebagai pelaksana pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan, kecamatan memiliki tanggung jawab utama untuk membantu Bupati dalam mengelola pemerintahan, pembangunan, dan urusan masyarakat di wilayahnya (Sellang et al., 2022). Fokusnya adalah meningkatkan efektivitas layanan publik dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance), serta meningkatkan kualitas layanan, baik dalam bentuk jasa maupun perizinan, melalui prinsip transparansi dan standarisasi layanan. Melalui pendekatan ini, kecamatan berupaya untuk memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan tujuan akhir mencapai pemerintahan yang efisien dan terpercaya serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah (Handayany, 2020).

Secara prinsip, standar pelayanan di Kecamatan Sirimau mengacu pada Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Sirimau, Kota Ambon. Hal ini diatur dalam Keputusan Camat Sirimau mengenai Standar Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya sinkronisasi antara hak, kewajiban, kewenangan, dan tanggung jawab semua pihak terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik.

Tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan yang baik, transparan, bertanggung jawab, beretika, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Lukman & Sakir, 2024). Dengan demikian, standar tersebut mencerminkan komitmen untuk meningkatkan mutu layanan publik dengan memperhatikan prinsip-prinsip seperti keadilan, keamanan, dan keterbukaan. Melalui kerjasama dan koordinasi yang baik antara semua pihak terkait, diharapkan tercipta lingkungan layanan publik yang responsif, efisien, dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat setempat (Irfadat, 2021).

Berdasarkan pengamatan awal dalam penelitian ini, beberapa masalah telah diidentifikasi. Salah satunya adalah kekurangan sarana dan prasarana serta ketidaknyamanan yang dirasakan oleh masyarakat. Contohnya, kurangnya pendingin udara dan kursi tunggu di area pelayanan. Selain itu, ada masalah terkait keramahan pegawai di Kantor Kecamatan Sirimau terhadap masyarakat. Ketidakramahan tersebut tercermin ketika beberapa pegawai tidak menunjukkan senyum kepada masyarakat yang datang ke kantor untuk urusan tertentu. Beberapa pegawai juga terlihat sibuk berbincang-bincang dengan rekan kerja mengenai hal-hal yang tidak terkait dengan pelayanan yang sedang diberikan, sehingga mengganggu pelayanan yang seharusnya diberikan dengan baik.

Berdasarkan deskripsi yang telah disajikan, penulis merasa penting untuk melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau, Kota Ambon. Penelitian ini bertujuan untuk memahami evaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau kota ambon yang akan di analisis menggunakan Metode Servqual.

Metode

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Camat Sirimau, Kota Ambon. Informan penelitian terdiri dari 10 orang yang berasal dari berbagai unsur, termasuk pegawai kantor camat, unsur pemerintah kecamatan, dan masyarakat yang menerima layanan dari kantor camat. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, antara lain observasi langsung di Kantor Camat Sirimau, wawancara mendalam dengan informan terkait, dan studi dokumentasi untuk memperoleh informasi yang relevan terkait kualitas pelayanan publik di kantor camat tersebut. Observasi langsung dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan serta kondisi fisik dan sarana prasarana kantor camat. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan pemahaman mengenai persepsi dan pengalaman informan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan studi dokumentasi melibatkan analisis dokumen resmi yang berkaitan standar pelayanan, evaluasi kinerja, dan kebijakan pelayanan publik di Kantor Camat Sirimau.

Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan induktif. Analisis akan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, tema, dan tren yang muncul dari data yang terkumpul. Data akan dikategorikan dan diinterpretasikan untuk menghasilkan temuan yang menggambarkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sirimau. Kesimpulan akan ditarik

berdasarkan analisis temuan dan disajikan dalam bentuk naratif yang memperjelas hasil penelitian serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sirimau, Kota Ambon.

Hasil

Pemerintah kecamatan merupakan tulang punggung dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Kantor kecamatan Sirimau menawarkan beragam layanan, seperti administrasi kependudukan, perizinan, pembuatan surat keterangan, dan memberikan bantuan serta informasi terkait program pemerintah. Sebagai garda terdepan, kantor kecamatan memiliki tanggung jawab utama untuk memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah tersebut secara tepat waktu dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan berbagai jenis layanan yang disediakan, kantor kecamatan berperan penting dalam mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*) serta memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik dan bermanfaat. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sirimau, penulis memilih metode SERVQUAL. Metode ini digunakan untuk mengukur persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan membandingkan lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibles (bukti fisik). Melalui pendekatan ini, penulis dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hasil analisis SERVQUAL akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sirimau

a. Keandalan

Keandalan adalah aspek fundamental dari kualitas pelayanan publik, mencerminkan kemampuan sebuah unit dalam memenuhi janji yang telah dibuat kepada warga dengan tepat waktu dan konsisten. Ini mencakup pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan, serta memastikan waktu yang dijanjikan terpenuhi. Selain itu, kehandalan juga mencakup aspek ketepatan petugas dalam menangani kebutuhan pelanggan, kejelasan standar pelayanan, dan keahlian dalam menggunakan alat yang diperlukan (Sakir & Irfan, 2024). Wawancara dan penjelasan dari informan menunjukkan bahwa pentingnya menekankan kehandalan pegawai dalam proses pelayanan, karena kesalahan dalam proses tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan di antara pengguna layanan. Standar pelayanan yang jelas menjadi pedoman bagi pegawai dalam melayani pelanggan, sementara kemampuan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran pelayanan.

Semua pegawai yang ditugaskan dalam bidang pelayanan publik harus dilengkapi dengan keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk menggunakan alat bantu yang diperlukan dalam proses pelayanan. Hal ini memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan lancar dan efisien,

memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, kehandalan dalam pelayanan menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kecamatan Sirimau.

b. Daya Tanggap

Aspek ketanggapan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam pelayanan publik di suatu organisasi birokrasi, terutama di Kantor Kecamatan Sirimau. Ketanggapan ini mencakup kemampuan untuk memberikan respons yang baik, cepat, dan tanggap terhadap keluhan serta kebutuhan masyarakat dalam setiap layanan yang diberikan. Responsiveness adalah sikap tanggap dari pegawai dalam menyikapi kebutuhan masyarakat dan menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan (Akay et al., 2021).

Kecepatan dalam memberikan pelayanan juga merupakan bagian dari ketanggapan, dimana petugas harus mampu memberikan layanan yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. Sikap tanggap ini juga mencerminkan akal dan kemampuan berpikir pegawai dalam melayani masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Untuk mengukur ketanggapan dalam menilai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau, berbagai langkah dilakukan. Ini termasuk merespon setiap pelanggan atau pemohon dengan cepat, melakukan pelayanan dengan cermat dan tepat, serta memberikan respon yang tepat waktu terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan informan, terungkap bahwa pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai di kantor pelayanan responsif terhadap kebutuhan mereka. Respons yang cepat dan tepat dianggap sebagai tanda profesionalisme dalam memberikan layanan. Penting untuk dicatat bahwa responsibilitas dalam memberikan pelayanan bukan hanya sebatas kecepatan, tetapi juga akurasi dan ketepatan dalam menangani setiap permintaan dan keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Pelayanan yang responsif juga berarti memberikan waktu yang sesuai dengan standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau. Hal ini menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memperhatikan kebutuhan serta hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, ketanggapan dalam pelayanan publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kantor pelayanan, serta menciptakan citra positif bagi penyedia layanan.

c. Jaminan

Asuransi, yang juga dikenal sebagai jaminan, mencakup beragam aspek seperti pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan dari pegawai dalam memberikan layanan. Ini juga mencakup upaya perlindungan yang diberikan kepada masyarakat, memastikan bahwa warga

dilindungi dari risiko yang dapat mengganggu kehidupan mereka. Jaminan ini melibatkan berbagai indikator, termasuk jaminan waktu, biaya, legalitas, dan kepastian dalam pelayanan (Sakir et al., 2021). Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pentingnya memberikan jaminan waktu yang tepat kepada pengguna layanan, sehingga mereka tidak harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau telah mengatur bahwa layanan tersebut tidak dikenai biaya, atau dapat dikatakan gratis, memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa mereka tidak akan dikenakan biaya tambahan.

Selain itu, asuransi juga mencakup aspek keamanan bagi pengguna layanan. Ini mengacu pada upaya untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan yang dapat membahayakan pengguna layanan. Keamanan merupakan hak mendasar bagi setiap individu yang menggunakan layanan publik, dan merupakan bagian integral dari upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas. Jaminan juga melibatkan aspek legalitas dalam pelayanan, memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Ini mencakup kepastian bahwa setiap langkah yang diambil oleh pegawai dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan hukum dan tidak melanggar hak-hak atau kepentingan pengguna layanan. Dalam konteks Kantor Kecamatan Sirimau, penting bagi pegawai untuk memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa layanan yang disediakan akan dilakukan dengan tepat waktu, bebas biaya tambahan, aman, legal, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan memberikan jaminan yang kuat, kantor pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan dan memberikan rasa nyaman serta kepastian bagi pengguna layanan.

d. Empati

Sikap atau aktivitas pengguna layanan memerlukan pemahaman dan pengertian yang baik terhadap kebutuhan dan asumsi yang terkait dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan akan meningkat apabila semua pihak yang terlibat memiliki empati dalam menangani, mengurus, dan berkomitmen terhadap proses pelayanan. Empati meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang efektif, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Hal ini melibatkan perhatian personal terhadap pengguna layanan dengan memahami situasi mereka. Empati juga berkaitan dengan keramahan dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi dengan baik akan membantu meningkatkan persepsi positif pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan keramahan dan perhatian, hubungan yang baik dapat terbina antara petugas pelayanan dan masyarakat pengguna layanan.

Sikap penghargaan dari petugas terhadap pengguna layanan juga sangat penting untuk memastikan kelancaran proses pelayanan dan mencapai tujuan utama pelayanan tersebut. Ketika

setiap petugas menghargai kebutuhan dan hak-hak pengguna layanan, interaksi antara petugas dan masyarakat akan menjadi lebih positif dan produktif. Dengan demikian, sikap empati, keramahan, dan penghargaan merupakan unsur-unsur kunci yang mendukung kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Dengan menerapkan sikap-sikap ini, dapat diharapkan bahwa pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan lebih bermakna bagi masyarakat yang dilayani.

e. Bukti Fisik/Sarana dan Prasarana

Inti dari dimensi ini berkaitan dengan aspek fisik dari pelayanan, termasuk penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, aksesibilitas bagi pelanggan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Persepsi masyarakat terhadap dimensi ini akan memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Sirimau. Apabila dimensi ini dinilai baik oleh masyarakat, mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, jika dinilai buruk, maka kepuasan mereka terhadap layanan akan menurun.

Pelayanan publik di Kecamatan Sirimau telah mengimplementasikan dimensi tangibles beserta indikatornya sesuai dengan harapan masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan di dimensi ini meliputi penampilan petugas, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, aksesibilitas bagi pelanggan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, terlihat bahwa penampilan petugas, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, aksesibilitas bagi pelanggan, dan penggunaan alat bantu telah dinilai baik tanpa ada kendala yang signifikan. Namun, masih terdapat permasalahan terkait kenyamanan tempat pelayanan yang diungkapkan oleh sebagian masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kondisi ruangan yang masih panas dan kurangnya fasilitas kursi tunggu.

Kenyamanan tempat pelayanan memiliki dampak langsung terhadap proses pelayanan, dan oleh karena itu, penyedia layanan perlu lebih memperhatikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Jika fasilitas yang disediakan memadai, pengguna layanan akan merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika kondisi tempat pelayanan tidak memadai, pengguna layanan akan merasa tidak nyaman dan kepuasan mereka terhadap layanan akan menurun.

Diskusi/Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka selanjutnya akan dibahas gejala-gejala yang terjadi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sirimau Kota Ambon.

a. Keandalan

Hasil penelitian menyoroti pentingnya kehandalan sebagai salah satu aspek utama dalam kualitas pelayanan publik. Kehandalan mencerminkan kemampuan sebuah unit layanan dalam memenuhi janji-janji kepada warga dengan tepat waktu dan konsisten. Ini meliputi pelaksanaan

tugas sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan, serta memastikan waktu yang dijanjikan terpenuhi. Aspek ini juga mencakup ketepatan petugas dalam menangani kebutuhan pelanggan, kejelasan standar pelayanan, dan kemampuan menggunakan alat yang diperlukan. Wawancara dan penjelasan dari informan menegaskan pentingnya fokus pada kehandalan pegawai dalam proses pelayanan. Kesalahan dalam proses pelayanan dapat menyebabkan ketidakpuasan di antara pengguna layanan, sehingga standar pelayanan yang jelas menjadi kunci dalam memandu pegawai dalam melayani pelanggan. Selain itu, kemampuan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran pelayanan yang diberikan.

Seluruh pegawai yang bertugas dalam bidang pelayanan publik diharapkan memiliki keterampilan dan pengetahuan memadai untuk menggunakan alat bantu yang diperlukan. Hal ini untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan lancar dan efisien, serta dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penekanan pada keandalan dalam pelayanan menjadi krusial dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik di Kecamatan Sirimau. Teori relevan dengan diskusi ini adalah Teori Kualitas Pelayanan. Teori ini mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu model terkenal yang berkaitan dengan teori ini adalah Model Kualitas Pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, salah satunya adalah kehandalan. Kehandalan dalam konteks ini merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Jika sebuah unit layanan tidak dapat memenuhi janji-janji yang diberikan kepada warga, hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan.

Kemudian, terdapat juga teori tentang Keterampilan dan Pengetahuan Karyawan yang Relevan (SKILLS) dalam konteks pelayanan publik. Teori ini menekankan pentingnya karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk melakukan tugas-tugas mereka dengan efektif. Dalam hal ini, penting bagi pegawai di bidang pelayanan publik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menggunakan alat bantu yang diperlukan dalam proses pelayanan. Tanpa keterampilan dan pengetahuan yang cukup, proses pelayanan dapat terganggu dan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Dengan demikian, dengan memastikan kehandalan dalam pelayanan dan kecakapan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang diperlukan, unit layanan dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna layanan.

b. Daya Tanggap

Aspek ketanggapan menjadi elemen kunci dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau, menuntut respons yang baik, cepat, dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan

masyarakat. Ketanggapan ini mencakup kecepatan dalam memberikan layanan, yang mencerminkan akal dan kemampuan berpikir pegawai dalam melayani masyarakat, dan pada akhirnya, meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Langkah-langkah dilakukan untuk mengukur ketanggapan dalam menilai kualitas pelayanan publik, termasuk respons cepat terhadap setiap pelanggan atau pemohon, pelayanan yang cermat dan tepat, serta tanggapan yang tepat waktu terhadap keluhan masyarakat. Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa responsibilitas dalam memberikan layanan bukan hanya sebatas kecepatan, tetapi juga akurasi dan ketepatan dalam menangani setiap permintaan dan keluhan.

Pelayanan yang responsif menjamin waktu yang sesuai dengan standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau, menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memperhatikan kebutuhan serta hak-hak masyarakat. Dengan demikian, ketanggapan dalam pelayanan publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kantor pelayanan, serta menciptakan citra positif bagi penyedia layanan.

Teori yang relevan dengan diskusi ini adalah Teori Ketanggapan Pelayanan, yang menyoroti pentingnya responsibilitas dan responsifitas dalam memberikan layanan yang efektif. Salah satu pendekatan yang berkaitan dengan teori ini adalah Teori Responsifitas dalam Pelayanan Publik yang dikembangkan oleh James Svara. Teori ini menekankan bahwa pelayanan publik yang responsif harus memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan keluhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Hal ini sejalan dengan apa yang disebutkan dalam diskusi, di mana ketanggapan yang baik diperlukan untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Selain itu, teori Responsifitas Pelayanan juga menekankan pentingnya tanggapan yang cepat dan akurat terhadap setiap permintaan atau keluhan masyarakat. Langkah-langkah yang dilakukan untuk mengukur ketanggapan, seperti respons cepat terhadap setiap pelanggan, pelayanan yang cermat dan tepat, serta tanggapan yang tepat waktu terhadap keluhan masyarakat, sesuai dengan konsep teori ini. Dengan menerapkan prinsip-prinsip dari Teori Ketanggapan Pelayanan, Kantor Kecamatan Sirimau dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mencerminkan komitmen dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memperhatikan kebutuhan serta hak-hak masyarakat. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kantor pelayanan, tetapi juga menciptakan citra positif bagi penyedia layanan tersebut di mata publik.

c. Jaminan

Asuransi, yang dikenal juga sebagai jaminan, merupakan aspek penting dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau. Ini mencakup beragam faktor seperti pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan dari pegawai dalam memberikan layanan. Jaminan ini juga termasuk upaya perlindungan terhadap masyarakat, memastikan bahwa warga dilindungi dari

risiko yang dapat mengganggu kehidupan mereka. Berbagai indikator seperti jaminan waktu, biaya, legalitas, dan kepastian dalam pelayanan menjadi bagian dari asuransi ini.

Hasil wawancara menyoroti pentingnya memberikan jaminan waktu yang tepat kepada pengguna layanan, sehingga mereka tidak harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Standar pelayanan publik yang tidak dikenai biaya tambahan memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa mereka tidak akan dikenakan biaya tambahan. Selain itu, asuransi juga mencakup aspek keamanan bagi pengguna layanan. Ini menekankan pentingnya memastikan bahwa layanan yang diberikan bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan yang dapat membahayakan pengguna layanan. Keamanan merupakan hak mendasar bagi setiap individu yang menggunakan layanan publik, dan merupakan bagian integral dari upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas. Jaminan juga melibatkan aspek legalitas dalam pelayanan, memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak melanggar hak-hak atau kepentingan pengguna layanan. Dengan memberikan jaminan yang kuat, kantor pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan dan memberikan rasa nyaman serta kepastian bagi pengguna layanan.

Teori yang relevan dengan diskusi ini adalah Teori Jaminan Kualitas Pelayanan, yang menyoroti pentingnya memberikan jaminan kepada pelanggan mengenai kualitas dan keamanan layanan yang diberikan. Salah satu pendekatan yang berkaitan dengan teori ini adalah Teori Jaminan Kualitas Total (Total Quality Assurance) yang seringkali digunakan dalam konteks organisasi dan layanan publik. Teori Jaminan Kualitas Pelayanan menekankan bahwa aspek-aspek seperti keandalan, keamanan, dan kepuasan pelanggan harus dijamin secara menyeluruh dalam pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan apa yang disebutkan dalam diskusi, di mana jaminan atau asuransi dalam pelayanan publik mencakup berbagai faktor seperti jaminan waktu, biaya, legalitas, dan keamanan.

Dalam konteks Teori Jaminan Kualitas Pelayanan, memberikan jaminan waktu yang tepat kepada pengguna layanan merupakan langkah penting untuk memastikan kepuasan pelanggan. Standar pelayanan yang tidak dikenai biaya tambahan juga memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa mereka tidak akan dikenakan biaya tambahan yang tidak terduga. Aspek keamanan dalam pelayanan, seperti yang disebutkan dalam diskusi, menekankan pentingnya memastikan bahwa layanan yang diberikan bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan yang dapat membahayakan pengguna layanan. Ini sesuai dengan konsep keamanan dalam Teori Jaminan Kualitas Pelayanan, di mana organisasi harus memastikan bahwa layanan yang disediakan aman dan terjamin bagi pelanggannya.

Selain itu, aspek legalitas juga merupakan bagian integral dari jaminan dalam pelayanan publik, di mana proses pelayanan harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak

melanggar hak-hak atau kepentingan pengguna layanan. Dengan memberikan jaminan yang kuat terhadap aspek-aspek ini, kantor pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan publik yang disediakan dan memberikan rasa nyaman serta kepastian bagi pengguna layanan.

d. Empati

Sikap atau aktivitas pengguna layanan membutuhkan pemahaman dan pengertian yang baik terhadap kebutuhan dan asumsi terkait dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan akan meningkat apabila semua pihak yang terlibat memiliki empati dalam menangani, mengurus, dan berkomitmen terhadap proses pelayanan. Empati meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang efektif, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Hal ini melibatkan perhatian personal terhadap pengguna layanan dengan memahami situasi mereka.

Empati juga berkaitan dengan keramahan dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi dengan baik akan membantu meningkatkan persepsi positif pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan keramahan dan perhatian, hubungan yang baik dapat terbina antara petugas pelayanan dan masyarakat yang menggunakan layanan. Sikap penghargaan dari petugas terhadap pengguna layanan juga sangat penting untuk memastikan kelancaran proses pelayanan dan mencapai tujuan utama pelayanan tersebut. Ketika setiap petugas menghargai kebutuhan dan hak-hak pengguna layanan, interaksi antara petugas dan masyarakat akan menjadi lebih positif dan produktif. Dengan demikian, sikap empati, keramahan, dan penghargaan merupakan unsur-unsur kunci yang mendukung kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Dengan menerapkan sikap-sikap ini, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih baik dan lebih bermakna bagi masyarakat yang dilayani.

Teori yang relevan dengan diskusi ini adalah Teori Empati dan Komunikasi dalam Pelayanan Publik. Meskipun tidak ada satu teori tunggal yang secara spesifik membahas semua aspek yang disebutkan dalam diskusi, teori-teori dalam psikologi sosial dan manajemen organisasi memberikan wawasan tentang pentingnya empati, komunikasi, dan penghargaan dalam konteks pelayanan publik. Teori Empati menyoroti pentingnya memahami dan merasakan pengalaman orang lain, serta merespons dengan cara yang sesuai. Dalam konteks pelayanan publik, petugas yang memiliki tingkat empati yang tinggi akan lebih mampu memahami kebutuhan dan keinginan pengguna layanan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Selain itu, teori Komunikasi Efektif menekankan pentingnya komunikasi yang jelas, terbuka, dan responsif antara petugas dan pengguna layanan. Komunikasi yang efektif memungkinkan petugas untuk memahami secara lebih baik kebutuhan dan asumsi terkait dengan pelayanan yang diberikan, serta untuk memberikan informasi yang diperlukan dengan tepat dan akurat kepada pengguna layanan. Teori Penghargaan juga relevan dalam konteks ini, yang menekankan pentingnya

mengakui dan menghargai kebutuhan serta hak-hak pengguna layanan. Ketika petugas pelayanan memberikan penghargaan terhadap pengguna layanan, hal ini dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip dari teori-teori ini, diharapkan bahwa pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan lebih bermakna bagi masyarakat yang dilayani. Sikap empati, keramahan, komunikasi yang efektif, dan penghargaan merupakan unsur-unsur kunci yang mendukung kualitas dan efektivitas pelayanan publik, serta memastikan terciptanya hubungan yang positif antara petugas pelayanan dan masyarakat.

e. Bukti Fisik/Sarana dan Prasarana

Inti dari dimensi ini terfokus pada aspek fisik dari pelayanan, yang mencakup penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, aksesibilitas bagi pelanggan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Bagaimana masyarakat menilai dimensi ini akan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Sirimau. Apabila dimensi ini dinilai baik oleh masyarakat, maka kepuasan terhadap layanan pun akan meningkat. Sebaliknya, jika dinilai buruk, maka kepuasan mereka terhadap layanan akan menurun.

Pelayanan publik di Kecamatan Sirimau telah menerapkan dimensi tangibles bersama dengan indikatornya sesuai dengan harapan masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan dalam dimensi ini mencakup penampilan petugas, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, aksesibilitas bagi pelanggan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan informan, ditemukan bahwa penampilan petugas, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, aksesibilitas bagi pelanggan, dan penggunaan alat bantu telah dinilai baik tanpa adanya kendala yang signifikan. Meskipun demikian, masih terdapat permasalahan terkait kenyamanan tempat pelayanan yang disampaikan oleh sebagian masyarakat. Kondisi ruangan yang masih panas dan kurangnya fasilitas kursi tunggu menjadi penyebab utama ketidaknyamanan tersebut. Kenyamanan tempat pelayanan memiliki dampak langsung terhadap proses pelayanan, oleh karena itu, penyedia layanan perlu lebih memperhatikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Dengan fasilitas yang memadai, pengguna layanan akan merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, sebaliknya, jika kondisi tempat pelayanan kurang memadai, kepuasan mereka terhadap layanan akan menurun.

Teori yang relevan dengan diskusi ini adalah Teori Fisik dalam Pelayanan, yang menekankan pentingnya aspek fisik dari lingkungan pelayanan dalam memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Salah satu pendekatan yang terkait adalah Teori Lingkungan Fisik oleh Bitner, yang menyoroti bahwa aspek fisik dari lingkungan pelayanan dapat memiliki dampak signifikan

terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks Teori Lingkungan Fisik, aspek-aspek seperti penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, aksesibilitas bagi pelanggan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan merupakan elemen-elemen yang penting. Ketika aspek-aspek ini dinilai baik oleh masyarakat, kepuasan terhadap layanan pun cenderung meningkat.

Namun, seperti yang disebutkan dalam diskusi, terdapat permasalahan terkait kenyamanan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sirimau. Hal ini mencakup kondisi ruangan yang panas dan kurangnya fasilitas kursi tunggu, yang secara langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan. Teori ini menegaskan bahwa lingkungan fisik yang nyaman dan memadai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sementara lingkungan yang tidak memadai dapat menurunkan kepuasan mereka. Dengan demikian, perbaikan atau peningkatan kenyamanan tempat pelayanan merupakan langkah yang penting bagi penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepuasan pelanggan. Dengan fasilitas yang memadai, pengguna layanan akan merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara kondisi tempat pelayanan yang kurang memadai dapat menurunkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Kesimpulan

Dalam penelitian ini, ditemukan beberapa aspek penting yang memengaruhi kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau. Pertama adalah keandalan, yang mencerminkan kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi janji kepada warga dengan tepat waktu dan konsisten. Pentingnya standar pelayanan yang jelas dan kemampuan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan menjadi fokus dalam memastikan kehandalan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Aspek daya tanggap juga menjadi perhatian dalam penelitian ini. Ketanggapan pegawai dalam menyikapi kebutuhan masyarakat dan memberikan respons yang cepat, tepat, dan tanggap terhadap keluhan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Ketanggapan juga mencerminkan komitmen dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memperhatikan kebutuhan serta hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penerapan responsibilitas yang baik dapat menciptakan citra positif bagi penyedia layanan.

Asuransi atau jaminan dalam pelayanan publik. Aspek keamanan, legalitas, dan kepastian dalam pelayanan menjadi fokus dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat dari risiko yang dapat mengganggu kehidupan mereka. Dengan memberikan jaminan yang kuat, kantor pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan dan memberikan rasa nyaman serta kepastian bagi pengguna layanan. Ini menegaskan bahwa asuransi atau jaminan juga

merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Sikap empati, keramahan, dan penghargaan dari petugas terhadap pengguna layanan juga menjadi unsur kunci dalam penelitian ini. Sikap ini membantu membangun hubungan yang baik antara petugas pelayanan dan masyarakat yang menggunakan layanan. Dengan menerapkan sikap-sikap tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih baik dan lebih bermakna bagi masyarakat yang dilayani.

Dalam dimensi bukti fisik atau sarana dan prasarana, penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, aksesibilitas bagi pelanggan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan menjadi fokus. Meskipun sebagian besar indikator dinilai baik, masih terdapat permasalahan terkait kenyamanan tempat pelayanan yang harus segera diatasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menyoroti pentingnya berbagai aspek dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau. Melalui peningkatan keandalan, daya tanggap, jaminan, sikap empati, dan perhatian terhadap dimensi bukti fisik, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Referensi

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *GOVERNANCE*, 1(1).
- Hajar, D. R. S., & SOS, S. (2021). *Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan Publik* (Vol. 1). umsu press.
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Irfadat, T. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Jakad Media Publishing.
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042–1049.
- Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515–526.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1–112.
- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Nusantara Innovation Journal*, 1(1), 28–37.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media.
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sakir, A. R., & Irfan, B. (2024). INOVASI TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH BATU MEJA KOTA AMBON. *Trajectories of Public Administration*, 1(1), 81–96.
- Sakir, A. R., Yunus, R., & Syamsu, S. (2021). Budaya Birokrasi: Kinerja Pegawai Samsat Maros Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Sosio Sains*, 7(1), 25–35.
- Sellang, K., Sos, S., AP, M., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi*

Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.