Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum e-ISSN 3026-2917
https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn p-ISSN 3026-2925
Volume (…) Nomor (…) (Tahun)
DOI:

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo (Tinjauan dari Perspektif Masyarakat)

Risdayanti Sigilon[1], Abdurrahman Idji[2], Dian Fitriani Karim[3], Rifka S. Akibu[4]
Universitas Muhammadiyah Gorontalo [1234]
Email Korespondensi: antysigilon10@gmail.com, ruslyidji@gmail.com, diankarim09@gmail.com rifkaakibu@umgo.ac.id

Article received: (…), Review process: (…)
Article Accepted: (…), Article published: (…)

ABSTRACT

This study aims to describe the Quality of Public Services at the Kota Tengah District Office, Gorontalo City (A Review from a Community Perspective). The research method used a qualitative approach, collecting data through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the quality of public services at the Kota Tengah District Office, Gorontalo City, is generally optimal. This is evident from the adequate physical indicators, such as a comfortable and digital-friendly waiting room. Meanwhile, the availability of parking infrastructure still needs improvement. The reliability indicator is considered very good, as evidenced by data accuracy, staff integrity, and high procedural compliance. The responsiveness indicator is also considered very good, as evidenced by the alertness of staff and their collaborative work. The assurance indicator was also rated very good, as it created administrative security, such as ensuring the absence of illegal levies and protection from legal uncertainty or forged documents. Similarly, the empathy indicator was rated very good, as evidenced by the attention and concern shown by officers in assisting the public, especially vulnerable groups.
Keywords: Public Service Quality; Community Perspective

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo (Tinjauan Dari Perspektif Masyarakat). Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo secara umum sudah optimal. Hal ini terlihat dari indikator bukti fisik yang tampak sudah memadai seperti ruang tunggu sudah nyaman dan ramah digital, sementara dari ketersediaan infrastruktur lahan parkir masih harus ditingkatkan. Indikator

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

keandalan dinilai sudah sangat baik yang tampak dari dengan akurasi data, integritas staf, dan kepatuhan prosedur yang tinggi. Pada indikator daya tanggap pun dinilai sudah sangat baik yang tampak dari kesigapan petugas dan kompak dalam bekerja. Untuk indikator jaminan juga dinilai sangat baik karena mampu menciptakan kondisi keamanan administratif seperti menjamin tidak adanya pungutan liar dan keamanan dari ketidakpastian hukum atau dokumen palsu. Demikian halnya pada indikator empati yang dinilai sudah sangat baik yang tampak dari perhatian dan kepedulian para petugas untuk membantu masyarakat khususnya kelompok rentan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik; Perspektif Masyarakat

PENDAHULUAN

Secara nasional, isu kualitas pelayanan publik masih menjadi tantangan serius dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Meskipun berbagai kebijakan reformasi birokrasi telah diterapkan, fenomena pelayanan yang lamban, berbelit-belit, kurang transparan, serta minimnya kepastian waktu penyelesaian masih sering dijumpai di berbagai instansi pelayanan publik. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah terus muncul, baik melalui laporan langsung, media massa, maupun lembaga pengawas pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya membutuhkan regulasi yang kuat, tetapi juga implementasi yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik merupakan indikator yang sangat penting dalam menilai kinerja pemerintah, karena pelayanan publik menjadi bentuk interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kredibilitas, profesionalitas, serta akuntabilitas pemerintah. Sinambela (2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, sehingga kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Jika pelayanan publik berjalan baik, maka masyarakat akan merasa terbantu dan memperoleh manfaat nyata. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk akan menimbulkan keluhan, ketidakpuasan, bahkan dapat memicu rendahnya tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah

Kualitas pelayanan publik sendiri merupakan konsep yang erat kaitannya dengan kemampuan organisasi pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat dan

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi tersebut sangat relevan digunakan untuk menilai pelayanan publik karena pelayanan publik tidak hanya menyangkut ketepatan prosedur, tetapi juga kenyamanan fasilitas, sikap petugas, kecepatan layanan, serta kemampuan aparatur memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat

Kecamatan Kota Tengah sebagai salah satu Kecamatan di Kota Gorontalo memiliki dinamika pelayanan yang cukup tinggi. Sebagai wilayah yang berkembang dengan aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat yang relatif padat, kebutuhan layanan administratif masyarakat di Kecamatan Kota Tengah cenderung meningkat. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga memberikan kepastian, kemudahan akses, serta informasi yang jelas. Namun dalam realitasnya, pelayanan publik pada tingkat kecamatan seringkali masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala tersebut dapat berupa lamanya waktu pelayanan, ketidakpastian penyelesaian, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta kurangnya responsivitas aparatur terhadap keluhan masyarakat. Dalam beberapa kasus, masyarakat juga sering mengeluhkan kurangnya transparansi terkait prosedur, biaya, dan mekanisme pelayanan. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menghambat efektivitas pelayanan public

Penilaian kualitas pelayanan publik juga tidak cukup jika hanya dilihat dari sudut pandang penyelenggara layanan (aparatur kecamatan). Evaluasi kualitas pelayanan perlu mempertimbangkan perspektif masyarakat sebagai penerima layanan, karena masyarakat yang mengalami langsung proses pelayanan dapat memberikan penilaian objektif mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), kepuasan pengguna layanan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan pengguna. Oleh karena itu, persepsi masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan, termasuk menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah responsif, akurat, ramah, serta memberikan kepastian yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Kantor Camat Kota Tengah, Kota Gorontalo, ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. dari aspek bukti fisik (Tangible) misalnya, kondisi yang sering ditemukan pada pelayanan di kantor kecamatan, masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan di Kantor Camat Kota Tengah yang belum sepenuhnya optimal dalam menunjang kenyamanan masyarakat. Misalnya keterbatasan ruang tunggu yang kurang memadai sepeti sempit dan kondisinya tidak tersedia fasilitas pendingin seperti kipas atau AC sehingga membuat masyarakat kurang nyaman dalam menunggu

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

pelayanan. Selain itu belum tersedia media informasi pelayanan seperti papan informasi prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan yang dan pemanfaatan peralatan teknologi dalam proses pelayanan administrasi juga belum sepenuhnya maksimal sehingga dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan, padahal Kantor Kecamatan Kota Tengah berada di pusat kota yang identik dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai

Dari aspek keandalan (Reliability), kemampuan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan juga belum optimal. Dalam praktik pelayanan di Kantor Camat Kota Tengah, masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan proses pelayanan administrasi yang terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu, masih ditemukan berkas masyarakat yang harus diperbaiki atau dilengkapi kembali karena adanya ketidaksesuaian dokumen, yang menunjukkan bahwa proses verifikasi dan ketelitian dalam pelayanan belum berjalan secara optimal

Dalam aspek daya tanggap (Responsiveness), kesigapan aparatur dalam memberikan pelayanan serta merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat masih kurang optimal. Dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kota Tengah, masih terdapat masyarakat yang harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan karena keterbatasan jumlah petugas atau karena petugas sedang melayani masyarakat lainnya. Selain itu, tidak semua masyarakat memperoleh penjelasan secara langsung mengenai prosedur pelayanan sehingga masyarakat harus bertanya terlebih dahulu kepada petugas yang tersedia.

Kajian tentang kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, baik di tingkat desa, kelurahan, kecamatan, maupun instansi pemerintah lainnya. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik umumnya dipengaruhi oleh faktor sumber daya aparatur, sistem pelayanan, serta ketersediaan fasilitas pendukung.

Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Febriani (2019) mengenai kualitas pelayanan administrasi di kantor kecamatan menunjukkan bahwa dimensi responsiveness dan reliability menjadi aspek yang paling menentukan kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut menemukan bahwa pelayanan dinilai cukup baik, namun masih terdapat kendala pada ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi prosedur pelayanan. Penelitian lain oleh Rahmawati dan Suryanto (2020) yang mengkaji pelayanan publik pada kantor kelurahan menemukan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sarana prasarana serta kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang jelas. Masyarakat cenderung merasa puas apabila petugas mampu memberikan penjelasan yang ramah dan transparan terkait prosedur serta persyaratan pelayanan

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

Meskipun banyak penelitian sudah dilakukan, namun setiap wilayah memiliki dinamika pelayanan yang berbeda, sehingga diperlukan penelitian yang lebih kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat local. Oleh karena itu penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo menjadi sangat penting untuk dilakukan, khususnya dengan meninjau dari perspektif masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo: (Tinjauan Dari Perspektif Masyarakat). Penelitian ini menggunakan pendapat Parasuraman, Zeithaml & Berry (2018) yang terdiri dari 5 indikator yaitu; Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati)

METODE

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yang dimaksud adalah penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau informan penelitian yang sudah ditentukan

Sumber data terdiri dari dua jenis. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive sampling, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan dalam penelitian ini mencakup: Camat Kota Tengah, Sekretaris, Staff Pelayanan 2 orang, dan Masyarakat 5. Total keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah 9 orang. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Kantor kecamatan Kota Tengah, publikasi pemerintah, dan referensi kepustakaan yang relevan (Ariyaningsih et al. 2023).

Teknik pengumpulan data meliputi: (1) observasi langsung di lapangan, dengan mencermati dinamika partisipasi dan mengidentifikasi hambatan struktural secara alami; (2) wawancara mendalam dengan pedoman pertanyaan yang berfokus pada 5 indikator yaitu; Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati); serta (3) dokumentasi berupa data serta laporan pencapaian pelayanan publik

Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap yang berlangsung secara bersamaan, yaitu: (1) reduksi data, yakni merangkum dan memfokuskan informasi penting; (2) penyajian data melalui matriks, narasi tematik, atau tabel untuk memudahkan pemahaman pola; dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi berdasarkan pola serta hubungan antar tema.

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

Pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari berbagai informan), triangulasi metode (membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi), serta triangulasi waktu untuk memastikan konsistensi dan validitas data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Kota Tengah merupakan pemekaran dari Kecamatan Kota Utara, yang telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2005, yang diresmikan pada tanggal 24 Maret 2005. Lahirnya Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo diawali dengan berkembangnya aspirasi masyarakat terutama dari kalangan tokoh agama/adat, tokoh Masyarakat, Generasi Muda, yang kemudian ditindak lanjuti dengan dibentuknya Komite Pemekaran Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo melalui surat keputusan Camat Kota Utara Kota Gorontalo tanggal 4 Desember 2004. Adapun Maksud dan Tujuan Pemekaran Kecamatan adalah dalam rangka Upaya Peningkatan dan Percepatan Pelayanan kepada Masyarakat dibidang Pemerintahan dan Pembangunan mulai dari Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan Masyarakat

Hasil Wawancara: Indikator Bukti fisik

Hasil wawancara dengan informan (SS) selaku Camat Kota Tengah yang menyatakan bahwa "pihak manajerial memiliki orientasi yang kuat terhadap aspek visual dan simbolis pelayanan. Camat memandang bahwa kondisi fisik kantor (kebersihan dan modernitas) bukan sekadar fasilitas, melainkan alat untuk membangun citra profesionalisme pemerintah di mata publik". Selanjutnya wawancara dengan informan (LVM) selaku Sekretaris Camat Kota Tengah yang menyatakan bahwa "pihaknya menjalankan fungsi manajemen operasional yang mendetail. Fokus pada aspek-aspek mikro seperti AC dan toilet menunjukkan bahwa lembaga ini berusaha memenuhi "kebutuhan dasar" kenyamanan masyarakat"

Berbeda dengan ketiga informan sebelumnya, informan (NA) selaku masyarakat yang menyatakan bahwa adanya ketimpangan antara estetika bangunan dengan kapasitas fungsional. Meskipun masyarakat mengapresiasi kebersihan dan kejelasan informasi (aspek visual), mereka masih menghadapi kendala pada aspek ketersediaan ruang (parkir dan tempat duduk)". Hal senada juga disampaikan oleh informan (NM) selaku masyarakat yang mengatakan bahwa "keterbatasan tata ruang (layout) di Kantor Camat Kota Tengah berdampak pada penurunan kualitas kenyamanan dan privasi masyarakat saat berkonsultasi. Ruangan yang sempit

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

menciptakan suasana yang padat (overcrowded), yang secara psikologis dapat menurunkan kepuasan warga"

Hasil Wawancara: Indikator Keandalan

Hasil wawancara dengan informan (SS) selaku Camat Kota Tengah yang menyatakan bahwa "pimpinan kecamatan memiliki komitmen yang tinggi terhadap standar akurasi dan kepastian hukum. Penggunaan mekanisme verifikasi berjenjang menunjukkan adanya upaya sistematis untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui ketelitian administrative". Selanjutnya wawancara dengan informan (LVM) selaku Sekretaris Camat Kota Tengah yang menyatakan bahwa "adanya faktor eksternal (teknologi) yang menjadi penghambat utama keandalan"

Selanjutnya wawancara dengan, informan (NH) selaku masyarakat yang menyatakan bahwa; "Kantor Camat Kota Tengah telah berhasil memenuhi aspek janji layanan waktu secara konsisten bagi sebagian warga. Pengalaman positif warga ini menjadi bukti empiris bahwa SOP waktu bukan sekadar formalitas, melainkan sudah terimplementasi dengan baik, yang berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap kinerja birokrasi". Hal senada juga disampaikan oleh informan (SA) selaku masyarakat yang mengatakan bahwa; "meskipun kesalahan manusia (human error) masih terjadi, namun mekanisme koreksi seketika menjadi penyelamat kualitas pelayanan. Kejujuran petugas dalam mengakui kesalahan dan kesigapan memperbaiki data di tempat menunjukkan bentuk keandalan dalam hal akurasi. Hal ini diinterpretasikan oleh peneliti sebagai upaya petugas dalam memberikan kepastian data yang valid sebelum produk layanan diterima sepenuhnya oleh masyarakat"

Hasil Wawancara: Indikator Daya tanggap

Hasil wawancara dengan informan (SS) selaku Camat Kota Tengah yang menyatakan bahwa "pimpinan memiliki visi pelayanan yang dinamis dan fleksibel. Camat tidak hanya terpaku pada pembagian tugas yang kaku, tetapi mendorong sistem kerja kolaboratif (cross-functional) untuk menjaga kecepatan layanan". Selanjutnya wawancara dengan informan (LVM) selaku Sekretaris Camat Kota Tengah yang menyatakan bahwa "adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi yang responsif. Peneliti melihat bahwa instansi ini tidak hanya fokus pada pelayanan tatap muka, tetapi juga memiliki kesigapan dalam manajemen keluhan (complaint management)".

Selanjutnya wawancara dengan, informan (VO) selaku masyarakat yang menyatakan bahwa "petugas loket menunjukkan kedisiplinan operasional yang tinggi. Ketiadaan distraksi (seperti bermain ponsel) saat melayani warga menunjukkan bahwa indikator daya tanggap telah terinternalisasi dalam perilaku kerja harian". Hal senada juga disampaikan oleh informan (SA) selaku masyarakat yang mengatakan bahwa "daya tanggap di Kantor Camat Kota Tengah mencakup

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

tindakan ekstra (extra mile) dalam menangani masalah masyarakat. Petugas tidak hanya berfungsi sebagai operator administratif, tetapi juga sebagai fasilitator yang menghubungkan warga dengan instansi terkait lainnya

Hasil Wawancara: Indikator Jaminan

Hasil wawancara dengan informan (SS) selaku Camat Kota Tengah yang menyatakan bahwa "pimpinan memiliki komitmen kuat terhadap integritas institusional. Fokus utama pada ketiadaan pungutan liar menunjukkan bahwa jaminan keamanan finansial masyarakat menjadi prioritas". Selanjutnya wawancara dengan informan (LVM) selaku Sekretaris Camat Kota Tengah yang menyatakan bahwa "aspek jaminan juga mencakup perlindungan privasi dan validitas informasi. Peneliti mencatat bahwa kompetensi petugas didasarkan pada basis legal dan pendidikan formal, sehingga masyarakat mendapatkan kepastian hukum atas konsultasi yang mereka lakukan di kantor kecamatan"

Selanjutnya wawancara dengan, informan (NA) selaku masyarakat yang menyatakan bahwa "transparansi visual (papan pengumuman) yang didukung oleh penguasaan materi oleh petugas berhasil menciptakan rasa percaya". Hal senada juga disampaikan oleh informan (NH) selaku masyarakat yang mengatakan bahwa "keteguhan moral petugas dalam menolak gratifikasi merupakan bentuk jaminan tertinggi bagi masyarakat. Hal ini memperkuat rasa aman publik bahwa standar pelayanan di instansi ini murni didorong oleh kewajiban profesi, bukan kepentingan materiil pribadi".

Hasil Wawancara: Indikator Empati

Hasil wawancara dengan informan (SS) selaku Camat Kota Tengah yang menyatakan bahwa "pimpinan memiliki standar pelayanan berbasis kemanusiaan. Kebijakan mengenai kursi prioritas dan instruksi bantuan aktif bagi lansia menunjukkan bahwa empati telah dituangkan ke dalam aturan operasional kantor". Selanjutnya wawancara dengan informan (LVM) selaku Sekretaris Camat Kota Tengah yang menyatakan bahwa "aspek fleksibilitas yang empatik dalam birokrasi. Penggunaan solusi digital (seperti WhatsApp) untuk melengkapi kekurangan berkas diinterpretasikan sebagai bentuk kepedulian terhadap efisiensi waktu dan tenaga masyarakat".

Selanjutnya wawancara dengan informan (SA) selaku masyarakat yang menyatakan bahwa "kebijakan inklusif bagi kelompok rentan telah terimplementasi dengan sangat baik. Perlakuan khusus bagi lansia memberikan dampak emosional yang positif bagi keluarga warga, yang menunjukkan bahwa kantor camat berhasil memberikan pengalaman pelayanan yang manusiawi". Hal senada juga disampaikan oleh informan (VO) selaku masyarakat yang mengatakan bahwa "kualitas komunikasi dua arah menjadi kekuatan dalam dimensi empati. Sikap petugas yang mau "memberikan contoh" diinterpretasikan sebagai bentuk perhatian

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

pribadi yang membuat warga merasa dihargai secara individu, bukan sekadar dianggap sebagai objek antrean".

Pembahasan

Bukti Fisik

Dalam administrasi publik, sarana dan prasarana bukan lagi sekadar elemen penunjang, melainkan alat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Camat Kota Tengah telah menunjukkan upaya perubahan besar dalam menghadirkan pelayanan yang lebih modern dan peduli pada kenyamanan warga. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya ruang tunggu yang layak, pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik, serta kebersihan lingkungan yang terjaga secara konsisten.

Temuan di lapangan mengenai kondisi fisik Kantor Camat Kota Tengah ini sejalan dengan pemikiran Hardiansyah (2018), yang menegaskan bahwa lingkungan fisik merupakan tampilan pertama birokrasi. Dalam studinya, Hardiansyah menyatakan bahwa kepuasan masyarakat sering kali terbentuk bahkan sebelum interaksi langsung dengan petugas terjadi. Kesan pertama yang dibangun melalui kebersihan lantai, kerapian seragam petugas, serta kenyamanan suhu ruangan menjadi penentu penting dalam membentuk penilaian masyarakat terhadap keseluruhan kualitas layanan

Di Kantor Camat Kota Tengah, upaya mempercantik tampilan fisik ini berhasil mengubah pandangan masyarakat mengenai kantor pemerintah yang dulunya dianggap kusam dan panas. Secara teoretis, hal ini memperkuat argumen bahwa dalam pelayanan publik, aspek fisik berfungsi sebagai sarana untuk mewujudkan layanan yang tidak berwujud menjadi sesuatu yang dapat dirasakan langsung kegunaannya. Keberhasilan dalam memelihara bukti fisik ini mencerminkan adanya kemauan dari pimpinan kecamatan untuk menghadirkan standar pelayanan yang setara dengan sektor swasta, guna menghapus jarak antara masyarakat dan aparatur pemerintah

Meskipun demikian, analisis mendalam menemukan adanya kesenjangan antara aspek keindahan dan aspek fungsi. Fenomena ini merujuk pada kondisi di mana keindahan desain dalam ruangan dan modernitas perangkat digital belum sepenuhnya sejalan dengan kapasitas daya tampung serta kegunaan ruang secara luas

Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah keterbatasan lahan parkir. Meskipun area dalam kantor sangat nyaman, warga sering kali merasa khawatir sebelum memasuki gedung karena sulitnya mencari tempat parkir yang aman dan tertata. Kendaraan yang berjejer tidak beraturan di bahu jalan menunjukkan bahwa perencanaan pembangunan fisik belum mempertimbangkan perkiraan peningkatan

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

jumlah pengunjung di masa depan. Selain itu, pada jam-jam sibuk (pukul 09.00 hingga 11.00 WITA), ruang tunggu yang modern tersebut sering kali menjadi penuh sesak. Keterbatasan ruang memaksa sebagian warga untuk berdiri atau menunggu di luar area yang berpendingin ruangan. Di titik ini, nilai keindahan gedung menjadi berkurang akibat ketidaknyamanan fungsi dari kepadatan manusia yang melampaui kapasitas ruang

Apabila dikaitkan dengan kerangka teori, temuan ini sangat relevan dengan konsep Kualitas Pelayanan yang dipelopori oleh Parasuraman. Dalam teori ini, bukti fisik ditempatkan sebagai dimensi pertama karena sifatnya yang nyata dan dapat diukur secara objektif. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, hingga penampilan pegawai merupakan gambaran nyata dari kualitas layanan yang akan diterima. Jika fisik kantor terlihat berantakan, masyarakat secara otomatis akan menganggap bahwa proses administrasinya juga tidak teratur

Keandalan

Indikator keandalan dalam pelayanan publik dimaknai sebagai kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan terpercaya. Di Kantor Camat Kota Tengah, dimensi keandalan ini tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi lebih ditekankan pada aspek ketepatan administratif. Berdasarkan hasil penelitian, keandalan dalam konteks ini diwujudkan melalui proses verifikasi berjenjang yang sangat ketat dalam pengolahan data kependudukan

Peneliti mengamati bahwa staf memiliki tingkat konsentrasi yang tinggi dalam mencocokkan data fisik, seperti kartu keluarga lama atau KTP asli, dengan data yang muncul di layar komputer. Keandalan pegawai di Kantor Camat Kota Tengah telah mencapai titik optimal melalui pengalaman kerja dan diklat teknis yang berkelanjutan, sehingga kesalahan administratif dapat dihindari sepenuhnya

Namun, terdapat tantangan besar yang menjadi hambatan utama dalam dimensi keandalan ini. Meskipun kapasitas sumber daya manusia di Kantor Camat Kota Tengah sudah sangat mumpuni, keandalan tersebut sering kali terhenti akibat ketergantungan mutlak pada sistem digital pusat. Seluruh proses layanan dapat berhenti seketika ketika pusat data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) mengalami gangguan jaringan

Jika dihubungkan dengan konsep pemulihan layanan, keandalan Kantor Camat Kota Tengah juga dievaluasi berdasarkan cara mereka mengatasi kegagalan sistem. Keandalan tidak hanya dinilai saat semua berjalan lancar, tetapi justru saat terjadi masalah. Upaya pemulihan di instansi ini dilakukan melalui strategi komunikasi yang jujur dan terbuka

Sebagai kesimpulan dari pembahasan dimensi ini, keandalan di Kantor Camat Kota Tengah saat ini berada dalam kondisi yang terpisah antara aspek

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

manusia dan aspek teknologi. Di satu sisi, terdapat keandalan internal dari faktor manusia yang sangat kuat, ditandai dengan akurasi data, integritas staf, dan kepatuhan prosedur yang tinggi. Di sisi lain, terdapat kerentanan eksternal dari faktor teknologi yang rapuh karena ketergantungan mutlak pada infrastruktur digital pusat

Daya Tanggap

Daya tanggap dalam pelayanan publik merupakan variabel penentu yang paling dirasakan langsung oleh masyarakat karena berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam menanggapi kebutuhan warga. Di Kantor Camat Kota Tengah, indikator ini telah berkembang dari sekadar kepatuhan pada jam kerja menjadi sebuah budaya kesigapan yang nyata. Petugas pelayanan tidak lagi bersikap pasif dalam menunggu warga di balik loket, melainkan secara aktif menyambut warga dengan sigap

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, kesigapan ini tercermin dari kemampuan petugas untuk melakukan identifikasi awal terhadap kebutuhan warga. Sebelum warga mulai mengantre secara resmi, petugas di lapangan melakukan komunikasi aktif untuk memastikan kelengkapan berkas. Tindakan ini merupakan bentuk pencegahan dini agar kekurangan berkas dapat diatasi sebelum warga masuk ke dalam antrean yang lebih panjang. Narasi ini menunjukkan bahwa di Kantor Camat Kota Tengah, daya tanggap diartikan sebagai kemampuan aparatur untuk menghargai efisiensi waktu masyarakat, di mana setiap waktu proses pelayanan dihitung sebagai bentuk tanggung jawab public

Salah satu temuan paling penting dalam penelitian ini adalah adanya penerapan strategi pelayanan terpadu tanpa sekat pembatas tugas yang kaku. Dalam birokrasi tradisional, pembagian tugas sering kali menjadi penghambat daya tanggap; seorang petugas dari bagian umum biasanya enggan membantu bagian kependudukan meskipun antrean sedang padat karena menganggap hal tersebut bukan tugas pokok dan fungsinya. Namun, di Kantor Camat Kota Tengah, terdapat inisiatif bantuan lintas tugas. Ketika terjadi penumpukan antrean pada loket tertentu, staf dari bagian lain secara otomatis memberikan bantuan, mulai dari proses verifikasi awal, membantu pengoperasian mesin antrean, hingga memberikan penjelasan kepada warga yang menunggu

Sebagai kesimpulan dari pembahasan dimensi ini, daya tanggap di Kantor Camat Kota Tengah telah berkembang menjadi sebuah komitmen moral bersama antara aparatur dan masyarakat. Daya tanggap bukan lagi sekadar standar operasional, melainkan sebuah janji yang ditepati secara konsisten di lapangan. Keberhasilan strategi pelayanan tanpa sekat menunjukkan bahwa hambatan birokrasi dapat diatasi dengan komitmen pribadi dan kelompok

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

Jaminan

Dimensi jaminan di Kantor Camat Kota Tengah diwujudkan secara tegas melalui kebijakan pelayanan tanpa pungutan liar. Berdasarkan hasil penelitian, jaminan ketiadaan biaya tambahan atau pelayanan gratis ini bukan sekadar pemenuhan syarat administratif, melainkan sebuah kenyataan yang memberikan rasa tenang bagi masyarakat. Rasa aman ini muncul ketika masyarakat tidak lagi merasa terbebani secara finansial saat mengurus keperluan administrasi di instansi pemerintah

Kemampuan petugas dalam menjawab keraguan warga mengenai persyaratan yang dianggap rumit menunjukkan adanya jaminan kecakapan. Petugas tidak hanya bertindak sebagai pelaksana teknis yang mengetik dokumen, tetapi juga sebagai pendamping hukum administrasi yang andal. Penerapan integritas ini menciptakan dua jaminan sekaligus: jaminan bahwa prosesnya bersih secara moral dan jaminan bahwa hasilnya benar sesuai aturan hukum. Masyarakat tidak perlu khawatir akan mendapatkan dokumen palsu karena setiap tahapan pelayanan dijelaskan dengan rujukan aturan yang jelas. Kepastian hukum yang diberikan oleh petugas yang kompeten inilah yang menjadi fondasi utama dari dimensi jaminan di Kantor Camat Kota Tengah

Temuan penelitian ini memperkuat pandangan Sinambela (2014) yang menyatakan bahwa dalam pelayanan publik, jaminan adalah dimensi yang paling sulit dibangun dan dipertahankan. Hal ini dikarenakan jaminan sangat bergantung pada karakter manusia, bukan sekadar penyediaan sarana fisik atau Prosedur Operasional Standar (POS). Prosedur tertulis mungkin bisa mengatur alur berkas, namun tidak dapat sepenuhnya mengontrol niat seseorang untuk melakukan pungutan liar jika tidak didasari oleh etika yang kuat

Dari keseluruhan pembahasan indikator ini, peneliti merumuskan bahwa jaminan di Kantor Camat Kota Tengah telah berhasil menciptakan kondisi keamanan administratif. Kondisi ini merupakan sebuah pencapaian di mana warga negara tidak lagi merasakan kecemasan saat melakukan interaksi dengan birokrasi. Keamanan administratif ini mencakup dua dimensi utama: pertama, keamanan dari eksploitasi ekonomi berupa pungutan liar; dan kedua, keamanan dari ketidakpastian hukum atau dokumen palsu

Empati

Dimensi empati dalam pelayanan publik menjadi pembeda utama antara instansi yang sekadar menjalankan tugas dengan instansi yang benar-benar hadir untuk masyarakat. Di Kantor Camat Kota Tengah, praktik empati ini diwujudkan melalui pemberian perhatian khusus kepada kelompok rentan, seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, sikap peduli petugas terlihat jelas dari cara berkomunikasi dan sikap tubuh mereka. Saat melayani warga lanjut usia, petugas menggunakan nada bicara yang santun, tenang, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Petugas juga menunjukkan sikap mendengarkan dengan penuh perhatian dan kesabaran, tanpa terkesan terburu-buru meskipun warga memiliki keterbatasan dalam menyampaikan maksud kedatangannya. Pelayanan yang setara dan menyeluruh ini membuktikan bahwa Kantor Camat Kota Tengah memahami adanya perbedaan kemampuan fisik serta pemahaman di tengah masyarakat, sehingga memberikan perhatian personal yang lebih besar kepada kelompok yang paling membutuhkan

Temuan penting dalam dimensi ini adalah perubahan birokrasi yang kaku menjadi lebih peduli pada nilai kemanusiaan. Hal tersebut terlihat dari sikap fleksibel petugas saat menghadapi kendala kekurangan berkas warga. Jika dalam prosedur standar kekurangan berkas akan langsung menghasilkan penolakan, petugas di lokasi penelitian justru berupaya membantu warga melampaui batasan aturan yang kaku tersebut

Secara keseluruhan, empati merupakan dimensi mendasar yang memberikan nilai kemanusiaan pada pelayanan di Kantor Camat Kota Tengah. Jika sarana fisik merupakan bentuk luar pelayanan dan keandalan merupakan sistem penggeraknya, maka empati adalah inti kebaikan dari pelayanan tersebut

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo secara umum sudah optimal. Hal ini terlihat dari indikator bukti fisik yang tampak sudah memadai seperti ruang tunggu sudah nyaman dan ramah digital, sementara dari ketersediaan infrastruktur lahan parkir masih harus ditingkatkan. Indikator keandalan dinilai sudah sangat baik yang tampak dari dengan akurasi data, integritas staf, dan kepatuhan prosedur yang tinggi. Pada indikator daya tanggap pun dinilai sudah sangat baik yang tampak dari kesigapan petugas dan kompak dalam bekerja. Untuk indikator jaminan juga dinilai sangat baik karena mampu menciptakan kondisi keamanan administratif seperti menjamin tidak adanya pungutan liar dan keamanan dari ketidakpastian hukum atau dokumen palsu. Demikian halnya pada indikator empati yang dinilai sudah sangat baik yang tampak dari perhatian dan kepedulian para petugas untuk membantu masyarakat khususnya kelompok rentan

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

DAFTAR RUJUKAN

Adam, Mohamad Putra, Lisda Van Gobel, dan Misbahudin Djaba. 2025. "Peran Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gorontalo dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat pada Pemilu Serentak Tahun 2024." *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)* 2(3):704–18

Arikunto, Suharsini, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta

Bambang Supomo, dan Indriantoro, Nur, 2009. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta

Darmawan Deni, 2013. Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosda Karya Bandung

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service: Serving, not steering (4th ed.). Routledge.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). Organizations: Behavior, structure, processes (14th ed.). McGraw-Hill.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Services marketing: People, technology, strategy (8th ed.). Pearson

Marzuki, 2012. Metodologi Riset. Yogyakarta: Ekonisia.

Moelong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Oliver, R. L. (2014). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2nd ed.). Routledge.

Osborne, S. P. (2020). Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery. Routledge

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Rakhmat, J. (2018). Psikologi komunikasi. Remaja Rosdakarya.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational behavior (18th ed.). Pearson

Soehartono, Irawan. 2009. Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian. Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya, Cetakan VIII. Bandung: Rosda

Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2020). Service management: Mewujudkan layanan prima. Andi.

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education

Penelitian Terdahulu;

Akmal, A. M., & Noor, M. (2025). Persepsi publik terhadap efektivitas pelayanan pada program PAMSIMAS di Desa Murung Baru, Tabalong. Jurnal Administrasi Publik Balong.

Hildawati. (2021). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai. Jurnal Ilmu Administrasi Publik.

Idza, M. T., Rosnani, & Saeni, A. (2025). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis online di Distrik Waisai Kabupaten Raja Ampat. Jurnal Sosial dan Politik Administrasi.

Lestari, A. P. D., & Sukmana, H. (2023). Revealing public service quality: Assessing satisfaction levels and performance in a local administrative unit. Indonesian Journal of Public Policy and Research.

Mardiyanto, D. (2023). Analysis of community perception of public service quality in BPJS Health Surakarta City. International Journal of Economics, Business and Accounting Research.

Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia. Jurnal Central Publisher.

Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2023). Public service quality dan customer satisfaction: Mengeksplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik. Jurnal Pengembangan dan Pemberdayaan.

Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2023). The effect of digital service quality on public satisfaction through perception of ease of use. Jurnal Administrasi dan Manajemen Bisnis.

Wahyuni, L., & Erlianti, D. (2024). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai. Jurnal Niara.

Wempi, F., & Iskandar. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat. Jurnal Pelayanan Publik

Penelitian Terdahulu (Jurnal)

Akmal, A. M., & Noor, M. (2025). Persepsi publik terhadap efektivitas pelayanan pada program PAMSIMAS di Desa Murung Baru, Tabalong. Jurnal Administrasi Publik Balong. DOI: – URL: https://journal.balong.ac.id

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

Hildawati. (2021). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. DOI: https://doi.org/10.25299/jiap.2021.6761 URL: https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP

Idza, M. T., Rosnani, & Saeni, A. (2025). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis online di Distrik Waisai Kabupaten Raja Ampat. Jurnal Sosial dan Politik Administrasi. DOI: – URL: https://ejournal.um-sorong.ac.id

Lestari, A. P. D., & Sukmana, H. (2023). Revealing public service quality. Indonesian Journal of Public Policy and Research. DOI: – URL: https://journal.ippr.or.id

Mardiyanto, D. (2023). Analysis of community perception of public service quality in BPJS Health Surakarta City. International Journal of Economics, Business and Accounting Research. DOI: – URL: https://jurnal.stie-aas.ac.id

Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis indeks kepuasan masyarakat. Jurnal Central Publisher. DOI: – URL: https://centralpublisher.org

Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2023). Public service quality dan customer satisfaction. Jurnal Pengembangan dan Pemberdayaan. DOI: – URL: https://jurnal.pp.go.id

Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2023). The effect of digital service quality. Jurnal Administrasi dan Manajemen Bisnis. DOI: – URL: https://ejournal.umb.ac.id

Wahyuni, L., & Erlianti, D. (2024). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai. Jurnal Niara. DOI: https://doi.org/10.31849/niara.v17i2.22342. URL: https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia

Wempi, F., & Iskandar. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Jurnal Pelayanan Publik. DOI: – URL: https://jurnalpelayananpublik.id

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPANRB.

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPANRB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Jakarta: KemenPANRB.

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Penulis 1, Penulis 2, dst.