



Studi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Leihitu Barat, Kabupaten Maluku Provinsi Maluku

Nurul Fatah Tuhelelu^{1*}, Hendry Selanno², Julia Theresia Patty³

¹Universitas Pattimura, Indonesia

Alamat: Jalan IR.Putuhena Nomor 77 Poka, Ambon

Korespondensi penulis: nurulfatahtuhelelu@gmail.com^{1*}

Abstract. *This study aims to explain and analyze the quality of public services at the Leihitu Barat District Office. Quality public service is a key indicator in assessing the performance of local governments, particularly at the sub-district level, which directly provides services to the community. This research uses a descriptive method with a qualitative approach to gain an in-depth understanding of the current service conditions. The informants in this study totaled 10 people, consisting of district officials and community members who use the services. Data were collected through in-depth interviews, observations of service activities at the sub-district office, and documentation of relevant supporting documents. The collected data were analyzed using descriptive qualitative analysis with a case study approach, providing a comprehensive picture of existing problems and potentials. The assessment of service quality is based on Zeithaml's theory, which includes five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research findings indicate that the quality of public services at the Leihitu Barat District Office has not yet met optimal standards. In terms of tangibles, it was found that physical facilities such as waiting areas, service desks, and supporting equipment are still very limited. The reliability dimension is also not well fulfilled, as the service processes are often inconsistent and not timely. The assurance dimension reflects a lack of professional ability and attitudes among officials in providing a sense of security and trust to the public. However, the dimensions of responsiveness and empathy show relatively positive developments. Some officials have demonstrated responsive and empathetic attitudes in addressing the needs and complaints of the public. Nonetheless, comprehensive improvements are still necessary. These include enhancing the quality of human resources, increasing the availability of physical infrastructure, and improving service management systems. By addressing these areas, public services at the Leihitu Barat District Office can become more effective and better aligned with community expectations.*

Keywords: *government service, Leihitu Barat, public service, service dimensions, service quality, sub-district office, qualitative study, Zeithaml*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis gambaran kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Leihitu Barat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah daerah, terutama pada tingkat kecamatan yang berperan langsung sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai kondisi pelayanan yang ada. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, terdiri dari aparatur kecamatan dan masyarakat pengguna layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam, observasi terhadap aktivitas pelayanan di kantor camat, serta dokumentasi terhadap dokumen-dokumen pendukung. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, sehingga memberikan gambaran menyeluruh tentang permasalahan dan potensi yang ada. Penilaian terhadap kualitas pelayanan mengacu pada teori Zeithaml yang mencakup lima dimensi utama, yaitu: tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Leihitu Barat masih belum mencapai standar yang optimal. Pada dimensi tangibles, ditemukan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu, meja pelayanan, dan perlengkapan pendukung masih sangat terbatas. Dimensi reliability juga belum terpenuhi dengan baik, karena proses pelayanan seringkali tidak konsisten dan tidak tepat waktu. Dimensi assurance menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dari sisi kemampuan dan sikap profesional aparatur dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Namun demikian, dimensi responsiveness dan empathy menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Beberapa aparatur telah menunjukkan sikap tanggap dan empatik dalam merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat. Meskipun begitu, perbaikan menyeluruh tetap diperlukan, baik dari sisi peningkatan kualitas sumber daya manusia, penambahan fasilitas fisik, hingga pembenahan sistem manajemen pelayanan agar pelayanan publik di Kantor Camat Leihitu Barat dapat berjalan lebih efektif dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Kata kunci: Layanan Pemerintah, Leihitu Barat, Layanan Publik, Dimensi Layanan, Kualitas Layanan, Kantor Kecamatan, Studi Kualitatif, Zeithaml

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara. Kehadiran pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya menyangkut penyediaan barang dan jasa, tetapi juga mencerminkan sejauh mana negara hadir dan peduli terhadap kesejahteraan warganya. Dalam kerangka otonomi daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah memiliki kewenangan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Otonomi ini memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakatnya, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan. Idealnya, dengan adanya desentralisasi, pemerintah daerah dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Namun dalam praktiknya, peningkatan kualitas pelayanan publik masih menjadi tantangan besar di berbagai daerah, termasuk di wilayah-wilayah terpencil atau yang memiliki keterbatasan sumber daya. Berbagai permasalahan klasik seperti lambatnya proses pelayanan, rendahnya disiplin dan kompetensi aparatur, keterbatasan fasilitas, hingga kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan, masih menjadi kendala utama yang menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Salah satu bentuk regulasi yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam proses pelayanan, serta menetapkan prinsip-prinsip dasar pelayanan seperti partisipatif, akuntabel, non-diskriminatif, transparan, dan berkeadilan. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan juga menetapkan komponen penting dalam pelayanan, seperti persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, serta mekanisme pengaduan. Penerapan standar pelayanan ini menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh setiap unit pelayanan publik. Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berada pada level paling dekat dengan masyarakat, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik secara langsung. Sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota, kecamatan memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan

kemasyarakatan. Salah satu kecamatan yang menarik untuk dikaji dari sisi pelayanan publik adalah Kecamatan Leihitu Barat yang terletak di wilayah Kabupaten Maluku Tengah. Kecamatan ini memiliki posisi geografis yang unik, terpisah dari ibu kota kabupaten yang berada di Pulau Seram, dan berbatasan langsung dengan Kota Ambon.

Berdasarkan data sensus penduduk tahun 2023, Kecamatan Leihitu Barat memiliki jumlah penduduk sebanyak 19.724 jiwa yang tersebar di beberapa desa. Dengan jumlah penduduk tersebut, kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan berkualitas menjadi sangat penting. Kecamatan Leihitu Barat memiliki beberapa tugas administratif penting seperti pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat ijin keramaian, ijin bepergian, legalisasi dokumen, serta pencatatan masuk dan keluar penduduk. Tugas-tugas ini secara langsung memengaruhi kepentingan masyarakat sehari-hari dan menjadi indikator langsung terhadap kinerja pelayanan publik di tingkat kecamatan. Meskipun secara umum Kecamatan Leihitu Barat telah menunjukkan adanya upaya dalam meningkatkan pelayanan, namun hasil observasi lapangan dan pemberitaan media lokal menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat antara lain: proses pelayanan yang lambat, kurangnya disiplin pegawai terutama dalam hal ketepatan waktu dan kehadiran, serta terbatasnya sarana dan prasarana pendukung seperti jaringan internet yang tidak stabil. Permasalahan tersebut menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien, serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kecamatan.

Di sisi lain, sebagai daerah otonom, pemerintah kabupaten dan kecamatan sebenarnya memiliki peluang besar untuk memperbaiki kualitas layanan melalui berbagai pendekatan, seperti penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, peningkatan infrastruktur pelayanan, penerapan teknologi informasi, hingga pengembangan sistem pelayanan terpadu. Upaya-upaya ini penting agar pelayanan publik tidak hanya menjadi rutinitas administratif, tetapi juga mencerminkan prinsip *good governance* yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta partisipasi masyarakat.

Dengan melihat fenomena yang telah di uraikan dan yang terjadi di lapangan , maka penelitian berjudul “ kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabuapten Maluku Tengah . Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kondisi aktual pelayanan publik kantor kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah,

mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan pelayanan ke depan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap upaya peningkatan Mutu pelayanan publik di Kantor Camat Leihitu Barat khususnya di wilayah Kabupaten Maluku Tengah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya mengungkap fakta dan fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Dengan memahami konteks dan pemangku kepentingan, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada wilayah tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Leihitu Barat, Kabupaten Maluku Tengah, sebagai lokasi kajian terhadap kualitas pelayanan publik. Kecamatan ini dipilih karena merupakan salah satu unit kerja pemerintah yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat dalam penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan administratif. Penelitian direncanakan berlangsung selama satu bulan penuh pada tahun 2025, dimulai setelah seminar proposal. Selama kurun waktu tersebut, peneliti akan melakukan serangkaian kegiatan yang meliputi persiapan pengumpulan data, pelaksanaan wawancara, observasi lapangan, hingga analisis dan penyusunan laporan. Objek dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leihitu Barat. Untuk menggali data, peneliti menggunakan instrumen berupa pedoman wawancara yang terdiri atas pertanyaan terbuka yang dirancang untuk mengeksplorasi secara mendalam berbagai aspek pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leihitu Barat.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposif, yaitu berdasarkan pertimbangan atas relevansi peran dan tingkat pemahaman mereka terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leihitu Barat. Informan terdiri atas Camat Leihitu Barat sebagai informan kunci, didampingi oleh Sekretaris Camat, Operator Kecamatan, serta pegawai yang bertugas pada bagian pelayanan umum. Selain itu, peneliti juga melibatkan masyarakat sebagai informan tambahan, yang dipilih dari lima desa di wilayah Kecamatan Leihitu Barat, yakni Desa Larike, Wakasihu, Alang, Lilibooi, dan Hatu.

Total informan dalam penelitian ini berjumlah sepuluh orang terdiri dari informan kunci maupun pendukung, yang mencakup baik pihak penyedia layanan maupun pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi langsung di lapangan untuk mengamati proses pelayanan secara nyata, wawancara mendalam untuk

menggali persepsi, pengalaman, dan evaluasi informan terhadap kualitas layanan, serta dokumentasi untuk memperoleh data sekunder melalui arsip, laporan kegiatan, dan struktur organisasi yang berkaitan dengan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Data yang dihimpun melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, menyederhanakan, serta memfokuskan informasi-informasi penting yang relevan dengan kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi-dimensi seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tahap selanjutnya adalah penyajian data, di mana hasil yang telah direduksi disusun secara terorganisir dalam bentuk narasi, kutipan wawancara, serta tabel tematik agar memudahkan analisis lebih lanjut. Penyajian ini bertujuan untuk menangkap pola-pola temuan secara menyeluruh dan mendalam. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti merumuskan temuan-temuan utama secara induktif berdasarkan data yang tersedia, serta melakukan pemeriksaan ulang terhadap keakuratan dan konsistensi data guna menjaga keabsahan hasil. Melalui pendekatan ini, peneliti memperoleh pemahaman komprehensif tentang kondisi aktual kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leihitu Barat, Kabupaten Maluku Tengah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas menjadi cerminan dari kinerja aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Di Kantor Camat Leihitu Barat, Kabupaten Maluku Tengah, kualitas pelayanan publik masih menjadi sorotan karena berbagai tantangan yang dihadapi, baik dari sisi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, hingga sistem birokrasi yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam untuk mengevaluasi mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan dasar lainnya.

Penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan publik yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk., dengan lima dimensi utama, yaitu tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima indikator ini menjadi landasan dalam menilai bagaimana pelayanan publik dijalankan oleh aparatur di Kantor Camat Leihitu Barat serta sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Indikator tangibles mengevaluasi kondisi sarana dan prasarana fisik kantor serta penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Reliability mengukur keandalan aparatur dalam menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu, sesuai prosedur, dan tanpa kesalahan. Responsiveness menilai sejauh mana petugas responsif dalam menangani keluhan, pertanyaan, serta kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Sementara itu, assurance mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi, sopan santun, dan profesionalitas pegawai. Terakhir, empathy menggambarkan tingkat kepedulian, perhatian, serta kemampuan aparatur dalam memberikan perlakuan yang adil dan manusiawi kepada masyarakat.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pemangku kepentingan, antara lain Camat, Sekretaris Camat, operator layanan, pegawai bagian pelayanan umum, serta masyarakat dari lima desa di wilayah Kecamatan Leihitu Barat, yaitu Desa Larike, Wakasihu, Alang, Lilibooi, dan Hatu. Wawancara ini bertujuan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan harapan masyarakat serta aparatur terkait praktik pelayanan publik di tingkat kecamatan. Selain wawancara, metode observasi lapangan dan dokumentasi turut digunakan untuk memberikan gambaran yang utuh mengenai kondisi aktual pelayanan. Dari hasil analisis, diharapkan penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik serta memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi perbaikan pelayanan ke depan. Dengan demikian, studi ini tidak hanya menjadi bahan evaluasi, tetapi juga kontribusi nyata dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di wilayah Kecamatan Leihitu Barat.

Dimensi Tangibles (Berwujud)

Petugas Kecamatan Leihitu Barat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa aspek dari dimensi *tangibel*, yaitu: penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan dan pengguna alat bantu dalam pelayanan. Semua aspek yang ada pada dimensi *tangibel* tersebut belum semua diterapkan oleh Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah dalam melakukan proses pelayanan publik.

Dari beberapa aspek yang telah dievaluasi, terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Leihitu Barat. Salah satunya adalah terkait dengan kenyamanan tempat pelayanan. Saat ini, fasilitas yang ada masih terbatas, di antaranya tidak tersedianya televisi dan tempat pengisian daya (*charger*) untuk telepon genggam para pengguna layanan. Kehadiran fasilitas seperti televisi atau charger HP di ruang

pelayanan dapat memberikan kenyamanan lebih bagi masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Penyedia layanan, dalam hal ini pihak kantor kecamatan, perlu lebih memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan pengguna layanan. Dengan menyediakan fasilitas yang memadai. Apabila tempat pelayanan dikelola dengan baik dan dilengkapi fasilitas yang mendukung kenyamanan, hal ini tentunya akan meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat proses administratif, sehingga pengguna layanan merasa dihargai dan diutamakan.

Selanjutnya terakait kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Leihitu Barat kurang sekali. Terlihat dari waktu masuk kantor yang sangat terlambat dan banyak pegawai yang jarang masuk kantor, hal ini berdampak terhadap kegiatan pelayanan yang ada menjadi terhambat dan bahkan tertunda. Padahal kedisiplinan merupakan hal penting dalam proses pelayanan yang harus dimiliki oleh petugas terutama dibagian pelayanan. Sehingga dari segi kedisiplinan petugas untuk pelayanan di Kantor Kecamatan Leihitu Barat belum maksimal

Selanjutnya, terkait dengan penggunaan alat bantu di bagian pelayanan umum Kantor Camat Leihitu Barat, terdapat beberapa kekurangan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Alat bantu yang tersedia, seperti komputer dan printer, sangat terbatas. Saat ini, hanya terdapat dua unit komputer dan satu unit printer yang digunakan secara bergantian oleh petugas. Kondisi ini menyebabkan ketidakefisienan dalam proses pelayanan, di mana petugas harus berbagi alat yang terbatas untuk menyelesaikan tugas administratif yang beragam. Selain itu, ketersediaan jaringan Wi-Fi yang kurang stabil turut memperburuk situasi, karena sering kali koneksi internet terputus-putus atau lambat, menghambat akses informasi yang dibutuhkan untuk keperluan pelayanan. Tidak hanya itu, gangguan lain seperti pemadaman listrik yang sering terjadi turut menambah tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pemadaman listrik menyebabkan penghentian sementara semua kegiatan operasional, termasuk penggunaan alat bantu seperti komputer dan printer, sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Semua faktor ini secara keseluruhan memperlambat pelaksanaan tugas dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Untuk itu, penting bagi pihak kecamatan untuk segera memperbaiki infrastruktur yang ada, seperti menambah jumlah komputer dan printer yang memadai, meningkatkan kualitas jaringan internet, serta memastikan pasokan listrik yang stabil, guna mendukung kelancaran pelayanan publik yang efisien dan memadai

Semua aspek dari dimensi *tangibel* merupakan aspek yang penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik dengan begitu sebagai petugas pelayanan harus memenuhi semua aspek tersebut, dengan memperbaiki kekurangan yang tidak ada di dalam proses pelayanan,

sehingga dengan memperbaiki penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu akan membuat kualitas pelayanan dari segi dimensi *tangibel* dapat terwujud.

Dimensi Reliability (kehandalan)

Dimensi ***reliability*** dalam pelayanan merupakan aspek yang sangat penting, karena berhubungan langsung dengan kualitas pengalaman yang diterima oleh pelanggan. Dalam konteks ini, ***reliability*** menggambarkan kemampuan petugas atau penyedia layanan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan secara konsisten. Petugas yang memiliki dimensi ***reliability*** yang baik tidak hanya memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga mampu memberikan kepuasan yang berkelanjutan.

Dimensi ***reliability*** ini juga merupakan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan, sehingga dengan menerapkan dimensi tersebut petugas harus benar-benar mempunyai kehandalan dalam melakukan proses pelayanan. Aspek yang ada di dalam dimensi ***reliability*** yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leihitu Barat telah mengimplementasikan beberapa aspek dari dimensi ***reliability***, terutama dalam hal **kecermatan petugas** dalam memberikan layanan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa petugas sudah menunjukkan kecermatan dalam proses pelayanan yang mereka lakukan. Ini artinya, petugas telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan, serta cukup teliti dalam menyelesaikan tugas mereka. Hal ini tentu menjadi indikasi positif terhadap upaya meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah.

Namun, meskipun petugas telah menunjukkan kecermatan dalam pelayanan, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Salah satu kekurangan utama yang ditemukan adalah **kurangnya kejelasan standar pelayanan** di Kantor Kecamatan Leihitu Barat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun petugas sudah cermat dalam melayani, tidak ada acuan atau pedoman yang jelas tentang bagaimana standar pelayanan seharusnya diterapkan secara konsisten. Dalam hal ini, standar pelayanan yang jelas sangat diperlukan agar semua petugas mengetahui prosedur yang harus di ikuti dan bagaimana mereka dapat menjaga kualitas pelayanan yang konsisten.

Misalnya, standar pelayanan yang tertulis dan terlihat di ruang tunggu pelayanan dapat menjadi referensi bagi masyarakat dan petugas, serta meningkatkan transparansi pelayanan, namun pada kenyataannya tidak ada informasi yang terlihat terkait SOP di kantor camat leihitu barat terkait waktu pelayanan.

Selain itu, masalah lain yang ditemukan adalah terkait dengan kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Di Kantor Kecamatan Leihitu Barat, terdapat beberapa alat bantu yang digunakan dalam pelayanan, seperti perangkat perekaman KTP. Namun, tidak semua petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan alat bantu tersebut. Masalah ini terletak pada kenyataan bahwa perangkat seperti perekaman KTP hanya dapat dioperasikan oleh operator camat yang berasal dari seksi pemerintahan, sementara petugas lain di luar seksi tersebut belum terlatih atau tidak memiliki keahlian dalam menggunakan alat tersebut.

Ketergantungan pada operator camat untuk mengoperasikan alat bantu ini tentu bisa menjadi kendala dalam kelancaran pelayanan, terutama ketika operator camat tidak tersedia atau ketika volume pekerjaan meningkat. Hal ini juga berpotensi menambah waktu tunggu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkait perekaman KTP. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan keterampilan petugas lainnya dalam mengoperasikan perangkat tersebut, agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan mengurangi ketergantungan pada satu orang atau satu seksi tertentu.

Secara keseluruhan, meskipun Kantor Kecamatan Leihitu Barat telah menerapkan dimensi *reliability* dalam pelayanan, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal kejelasan standar pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu. Peningkatan dalam kedua aspek tersebut akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas dan konsistensi pelayanan publik di kecamatan ini, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut.

Dimensi Responsiveness (respon/tanggapan)

Dimensi *responsiveness* merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Dimensi *responsiveness* ini memiliki beberapa aspek, yaitu: merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas. Dengan menerapkan dimensi *responsiveness* ini, maka pelayanan di Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah memiliki mutu yang berkualitas dalam proses pelayanan.

Proses pelayanan di Kantor Kecamatan Leihitu Barat, Kabupaten Maluku Tengah, telah menunjukkan upaya yang baik dalam merespon kebutuhan pengguna layanan. Petugas layanan di sana telah melayani dengan sikap ramah dan profesional, memberikan perhatian penuh kepada setiap pengguna dengan cepat, tepat, dan cermat. Meskipun demikian, kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah baik, terdapat beberapa pengguna layanan yang merasa bahwa pelayanan dalam hal ketepatan waktu masih perlu diperbaiki. Beberapa pengguna tersebut menyatakan ketidakpuasan terkait waktu tunggu yang diberikan oleh petugas layanan, yang masih belum sesuai harapan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah baik, masih ada ruang untuk peningkatan, khususnya dalam menjaga ketepatan waktu, untuk memastikan seluruh pengguna layanan merasa puas dengan proses yang berlangsung.

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang bisa membuat pengguna layanan merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan petugas layanan. Respon yang baik kepada pengguna layanan juga merupakan service baik yang diberikan oleh petugas layanan. Apabila semua sudah terlaksana dengan baik dan lancar maka kualitas pelayanan publik sudah mencapai tujuan yang diinginkan oleh Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah.

Dimensi Assurance (jaminan)

Dimensi *assurance* merupakan jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu. Dimensi *assurance* memiliki dua aspek yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya. Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah sudah memberikan jaminan biaya dan waktu, akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam memberikan jaminan tersebut.

Penilaian terhadap jaminan yang diberikan oleh pengguna layanan di Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam penerapan prosedur pelayanan. Beberapa aspek pelayanan sudah berjalan dengan baik dan sesuai standar, namun ada pula yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan prosedur yang diharapkan. Salah satu masalah yang masih terlihat jelas adalah terkait dengan jaminan waktu. Petugas pelayanan saat ini belum mampu memberikan jaminan waktu yang pasti kepada pengguna layanan mengenai keperluan yang mereka ajukan, seperti halnya dalam proses pembuatan KTP. Petugas kesulitan untuk memastikan tanggal pasti kapan KTP tersebut dapat selesai, karena pencetakan KTP dilakukan di kantor Pencatatan Sipil yang terletak jauh, yaitu di Masohi. Akibatnya, meskipun pengguna layanan telah mengikuti seluruh prosedur yang ditetapkan, mereka tidak mendapatkan kepastian waktu mengenai tanggal penyelesaian KTP mereka. Jarak dan waktu yang dibutuhkan untuk proses pencetakan KTP di lokasi yang jauh

ini menyebabkan ketidakmampuan petugas untuk memberikan jaminan waktu yang akurat, yang berujung pada ketidakpastian kapan KTP tersebut bisa diambil. Hal ini tentu menjadi kendala bagi pengguna layanan yang mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan tepat waktu.

Jaminan biaya yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Leihitu Barat sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya pemungutan biaya apapun oleh petugas pelayanan saat masyarakat mengajukan permohonan layanan. Dengan demikian, masyarakat yang menggunakan layanan di kantor kecamatan tersebut tidak merasa terbebani oleh biaya tambahan yang tidak seharusnya ada. Pelaksanaan pelayanan yang bebas biaya ini tentu memberikan manfaat langsung bagi masyarakat, karena mereka tidak perlu mengeluarkan biaya yang bisa merugikan, sehingga mereka dapat melakukan pengurusan dokumen atau pelayanan lain dengan nyaman dan tanpa kekhawatiran terkait masalah biaya. Hal ini menunjukkan komitmen pihak kecamatan leihitu Barat dalam memberikan pelayanan publik yang adil, transparan, dan tidak memberatkan masyarakat.

Dimensi Empathy (empati)

Dimensi *Empathy* adalah aspek penting dalam pelayanan publik yang menekankan pada sikap peduli dan perhatian nyata terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Petugas tidak hanya dituntut menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga harus mampu memahami kondisi, kebutuhan, dan harapan masyarakat secara personal. Hal ini mencakup kemampuan untuk bersikap ramah, menghargai setiap individu tanpa diskriminasi, serta memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan profesional. Dimensi empati ini memiliki beberapa aspek yang sangat penting, antara lain: pertama, mendahulukan kepentingan pemohon, yaitu memastikan bahwa kebutuhan pengguna layanan diprioritaskan dalam setiap tahap pelayanan. Kedua, petugas pelayanan diharapkan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, menciptakan suasana yang nyaman dan profesional. Ketiga, petugas diharapkan untuk melayani tanpa membedakan latar belakang atau status pengguna layanan, menjamin perlakuan yang adil dan setara bagi semua. Keempat, petugas harus selalu menghargai setiap pengguna layanan, memberikan rasa dihargai dan diterima, yang menciptakan hubungan saling percaya antara pengguna layanan dan penyedia layanan.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah telah berupaya untuk mengintegrasikan dimensi empati dalam setiap tahap proses pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya mencerminkan penerapan dimensi empati secara konsisten, yang pertama adalah sikap

sebagian petugas yang terkadang masih menunjukkan ketidakpedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan, lebih mementingkan urusan pribadi mereka dibandingkan dengan memberikan pelayanan yang optimal dan segera kepada masyarakat. Padahal, seharusnya pengguna layanan menjadi prioritas utama, dengan perhatian yang tulus dan responsif terhadap keluhan serta kebutuhan mereka. Keterlambatan dalam menanggapi permohonan atau sikap kurang ramah yang ditunjukkan oleh petugas dapat menurunkan kualitas pelayanan publik yang seharusnya memprioritaskan kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, terkait dengan keramahan dan sikap sopan santun pegawai di Kantor Camat Leihitu Barat dinilai sudah sangat baik. Sikap ramah dan profesional petugas menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, membuat masyarakat merasa dihargai, serta meningkatkan citra positif instansi di mata publik. Hal ini juga mendorong terciptanya hubungan yang harmonis antara masyarakat dan aparatur pemerintahan.

Kemudian terkait dengan sikap petugas di kantor camat leihitu barat saat melakukan pelayanan tidak membedakan antar masyarakat pengguna layanan' dimana semua masyarakat dilayani dengan sama tanpa membedakan di mana urutan kedatangan menjadi acuan utama dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap inklusif dan transparan dalam memberikan pelayanan publik sudah diterapkan dengan baik.

Selanjutnya, sikap petugas dalam melayani pengguna layanan dengan penuh penghargaan sangat penting untuk menciptakan suasana pelayanan yang baik dan kondusif. Di Kantor Camat Leihitu Barat, petugas telah menunjukkan sikap yang menghargai setiap pelanggan dengan baik, hal ini terlihat jelas melalui interaksi mereka yang selalu ramah dan penuh perhatian. Setiap kali pengguna layanan datang, petugas tidak hanya menyapa dengan senyuman yang tulus, tetapi juga mengucapkan salam dan dengan sigap menanyakan keperluan mereka. Sikap ini menciptakan kesan pertama yang positif, yang membuat masyarakat merasa dihargai dan diterima dengan baik. Dengan pendekatan seperti ini, pengguna layanan merasa lebih nyaman dan tidak canggung dalam menyampaikan keperluan atau masalah mereka. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lebih lancar, efisien, dan tanpa hambatan, karena petugas dapat dengan cepat memahami kebutuhan pengguna layanan dan memberikan solusi yang tepat. Ini juga memperlihatkan bahwa petugas di Kantor Camat Leihitu Barat tidak hanya berfokus pada prosedur, tetapi juga mengutamakan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam setiap langkah pelayanan.

Perhatian petugas pelayanan kepada pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, hal ini bisa terlaksana dengan baik dan lancar apabila petugas layanan memberikan perhatian yang baik serta tidak adanya diskriminatif petugas oleh pengguna layanan. Dengan aspek dimensi empathy yang sudah berjalan semua dengan baik maka

pelayanan di Kantor Kecamatan Leihitu Barat sudah melaksanakan dimensi empathy dengan berjalan lancar dan masyarakat pengguna layanan merasa senang dengan apa yang diberikan oleh penyedia layanan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leihitu Barat, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar yang diharapkan masyarakat. Meskipun terdapat aspek-aspek positif, seperti keramahan petugas dan pelayanan tanpa pungutan liar, masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, khususnya terkait sarana fisik, keandalan, ketepatan waktu layanan, serta konsistensi dalam sikap empati petugas. Keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian serius dari pihak terkait untuk meningkatkan sarana dan prasarana, menetapkan standar pelayanan yang jelas, serta melakukan pelatihan teknis dan pembinaan terhadap petugas. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam ruang lingkup lokasi dan subjek yang diteliti, sehingga disarankan agar penelitian selanjutnya dapat mencakup wilayah yang lebih luas serta menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperkuat generalisasi hasil.

Berdasarkan temuan penelitian, penulis menyarankan agar Kantor Kecamatan Leihitu Barat bersama pemerintah daerah melakukan langkah-langkah perbaikan yang menyeluruh demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Prioritas utama adalah pembenahan sarana dan prasarana, seperti penambahan perangkat pendukung layanan serta peningkatan kenyamanan ruang pelayanan. Selain itu, penguatan kedisiplinan pegawai perlu menjadi perhatian dengan penegakan aturan kerja yang konsisten. Penetapan dan sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) juga penting agar alur pelayanan menjadi lebih transparan dan akuntabel. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin harus dilakukan agar seluruh petugas memiliki keterampilan yang merata dan tidak terjadi ketergantungan pada individu tertentu. Untuk menjamin kepastian layanan, khususnya dalam hal pembuatan dokumen yang melibatkan instansi lain seperti Disdukcapil, dibutuhkan koordinasi yang lebih efektif serta solusi teknis yang dapat mempercepat proses. Terakhir, empati dan etika pelayanan harus terus dipelihara karena kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek teknis, tetapi juga dari sikap dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Agus Dwiyanto. (2017). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Badan Pusat Statistik Nasional. (2024). *Kecamatan Leihitu Barat dalam angka*. Masohi: BPS Kabupaten Maluku Tengah/BPS–Statistics Maluku Tengah Regency.
- Dwiyanto, A., Ratminto, & dkk. (2017). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Sleman: Gadjah Mada University Press.
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat. (2024). Implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Gerdha Ninda Mutiafera. (2021). *Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*.
- Halawa, S. A. (2019). Kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://ejournal.ipdn.ac.id/khatulistiwa/article/view/560/400>
- Hardiansyah. (2008). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendrawan, A. (2021). Peran kecamatan dalam pembangunan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 25–34. <https://doi.org/10.1234/jap.v12i1.5678>
- Janah, P., Raudah, S., & Fahmi, Y. (2024). Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) UNIT IKK Ampuh Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Penelitian PDAM*, 1(4), 5.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Maiyashi Depiyani. (2017). *Pengaruh kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*.
- Mimbar Rakyat News. (2025, Februari 2). Mirisnya pelayanan kantor camat Leihitu Barat, warga minta perhatian bupati. *Mimbar Rakyat News*. <https://mimbarrakyatnews.id/mirisnya-pelayanan-kantor-camat-leihitu-barat-warga-minta-perhatian-bupati/>
- Mulyadi, D. (2015). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Mulyadi, G., & Afandi. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Putra, H. H., & Pebrianto, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. <https://yrpipku.com/journal/index.php/msej/article/view/716>

- Riduan, A. (2021). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al Iidara Balad: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 1–10. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/aliidarabalad/article/download/28/29/51>
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryantoro, B., & Kusdayana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Pelayanan Publik*, 3(2).
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.