



Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Marusu Kabupaten Maros

Arni

Politeknik Negeri Ujung Pandang, Indonesia

Alamat: VFCJ+MF7, Tamalanrea Indah, Tamalanrea, Jl. Politeknik, Tamalanrea Indah, Kec.
Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245

Korespondensi penulis: arnisamsir11@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the quality of public services at the Marusu Sub-district Office in Maros Regency. The research uses a qualitative method with data collection through interviews and observations. The informants consisted of the Sub-district Head and staff members at the sub-district office. The results show that, overall, the quality of service at the Marusu Sub-district Office demonstrates a strong commitment to meeting community needs. The services provided are perceived as good, particularly in terms of responsiveness and professionalism of the officers. However, there are several areas that need improvement, such as inadequate facilities, suboptimal infrastructure, and the need to strengthen human resources to deliver more efficient and effective services. Overall, despite some shortcomings, the quality of service at the Marusu Sub-district Office meets the service standards expected by the public, with potential for further improvement.*

Keywords: *public service quality, Marusu Sub-district Office, human resources.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Marusu Kabupaten Maros. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan wawancara dan observasi. Data dikumpulkan dari informan yang terdiri dari Camat dan staf pegawai di kantor kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu telah menunjukkan komitmen yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan dirasakan cukup baik oleh masyarakat, terutama dalam hal responsivitas dan profesionalisme petugas. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti fasilitas yang kurang memadai, infrastruktur yang belum optimal, serta kebutuhan untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Secara umum, meskipun terdapat beberapa kekurangan, kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu sudah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, dengan potensi untuk terus ditingkatkan.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, Kantor Camat Marusu, sumber daya manusia.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Idealnya, pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat melalui penyediaan layanan yang mudah diakses, efektif, dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Dalam konteks yang lebih luas, pelayanan publik mencerminkan kinerja pemerintah dalam memenuhi kewajibannya kepada masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga membangun kepercayaan

dan hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dirancang sedemikian rupa agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat serta mencerminkan nilai-nilai keadilan, keterbukaan, dan kepastian hukum. Dengan kata lain, pelayanan publik tidak hanya merupakan kewajiban administratif, tetapi juga merupakan bagian integral dari upaya menciptakan kesejahteraan sosial.

Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik menjadi dua prinsip utama yang tidak dapat diabaikan. Transparansi memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian pelayanan, sehingga dapat meminimalkan potensi penyimpangan atau ketidakpuasan. Sementara itu, akuntabilitas menuntut pemerintah untuk bertanggung jawab atas hasil pelayanan yang diberikan, termasuk memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan. Kombinasi dari kedua prinsip ini mampu menciptakan sistem pelayanan yang lebih adil, efisien, dan dapat diandalkan.

Dalam konteks kualitas pelayanan publik, teori dari Berry dan Parasuraman memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi pelayanan melalui lima dimensi utama: tangibles (aspek fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini dikenal dengan model SERVQUAL dan banyak digunakan sebagai alat untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Teori ini menekankan pentingnya keseimbangan antara dimensi teknis dan emosional dalam pelayanan publik untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi penerima layanan.

Namun demikian, pada kenyataannya, masih terdapat berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di tingkat pemerintah kecamatan. Kantor Camat Marusu Kabupaten Maros merupakan salah satu unit pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam melayani kebutuhan administratif masyarakat di wilayahnya. Sebagai ujung tombak pemerintah daerah, Kantor Camat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Akan tetapi, berdasarkan observasi awal dan laporan masyarakat, terdapat sejumlah permasalahan yang mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu.

Beberapa masalah yang ditemukan antara lain adalah lambatnya proses pengurusan dokumen administrasi, kurangnya ketanggapan petugas terhadap keluhan masyarakat, serta minimnya fasilitas pendukung yang memadai di kantor pelayanan. Kondisi ini

menyebabkan masyarakat merasa kurang puas dan bahkan mengeluhkan pelayanan yang diterima. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah rendahnya tingkat koordinasi antara petugas pelayanan dan kurangnya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di kantor tersebut.

Penelitian ini juga menemukan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ideal dengan kenyataan yang diterima di Kantor Camat Marusu. Harapan masyarakat mencakup layanan yang cepat, tepat, ramah, dan transparan, namun dalam praktiknya, masih sering terjadi keterlambatan, kurangnya informasi yang jelas, dan sikap kurang ramah dari petugas pelayanan. Hal ini menimbulkan research gap yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, khususnya dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya upaya perbaikan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, mengingat pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan daerah. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di Kantor Camat Marusu, serta menjadi rujukan bagi unit pelayanan publik lainnya dalam mengembangkan strategi peningkatan pelayanan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan teori kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan administratif di tingkat kecamatan. Penelitian ini juga berpotensi menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan dan program peningkatan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Dengan mengkaji kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana kantor tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat. Analisis yang dilakukan akan mencakup identifikasi kendala-kendala utama dalam penyelenggaraan pelayanan serta solusi yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Penelitian ini relevan dengan kondisi saat ini, di mana masyarakat semakin kritis terhadap kualitas pelayanan publik dan menuntut adanya perubahan yang signifikan dalam sistem pelayanan pemerintah. Dalam era modernisasi ini, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari output yang dihasilkan, tetapi juga dari pengalaman yang dirasakan oleh masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan aspek-aspek inovasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu, termasuk pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi permasalahan, tetapi juga memberikan solusi yang bersifat aplikatif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu Kabupaten Maros. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena yang terjadi dalam konteks yang alami, dengan fokus pada perspektif dan pengalaman informan terkait pelayanan publik. Pendekatan ini juga memberikan fleksibilitas dalam mengungkap berbagai aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan, termasuk dinamika interaksi antara masyarakat dan penyelenggara layanan.

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Camat Marusu Kabupaten Maros, yang merupakan salah satu unit pelayanan publik di tingkat kecamatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis Kantor Camat Marusu dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat setempat. Selain itu, lokasi ini dipilih karena adanya indikasi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Penelitian dilakukan dengan menggali informasi langsung di lokasi untuk mendapatkan gambaran yang akurat mengenai kondisi pelayanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara dan observasi langsung. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan Camat Marusu dan staf pegawai di Kantor Camat Marusu sebagai informan utama. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai proses, kendala, dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Observasi langsung juga dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana pelayanan diberikan, termasuk fasilitas pendukung yang tersedia serta interaksi antara petugas dan masyarakat.

Informan penelitian dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan publik di Kantor Camat Marusu. Camat Marusu sebagai pimpinan kantor menjadi informan utama yang memiliki wawasan mengenai kebijakan dan pengelolaan pelayanan. Sementara itu, staf pegawai dipilih untuk menggali informasi terkait pelaksanaan teknis pelayanan dan tantangan yang dihadapi

sehari-hari. Kombinasi wawancara dan observasi ini diharapkan mampu memberikan data yang komprehensif untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan analisis kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu Kabupaten Maros menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Berry dan Parasuraman. Teori ini mengidentifikasi lima dimensi utama pelayanan: tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance. Melalui wawancara mendalam dengan informan yang terdiri dari Camat Marusu dan staf pegawai, serta observasi langsung, penelitian ini bertujuan untuk memahami kondisi aktual pelayanan di kantor tersebut. Setiap dimensi akan dibahas secara terperinci dengan menyajikan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel yang mendukung pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Marusu, disebutkan bahwa "Fasilitas di kantor kami terus diperbaiki, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan, seperti keterbatasan ruang tunggu yang nyaman untuk masyarakat." Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan terus dilakukan, meskipun terdapat hambatan yang perlu diatasi untuk menciptakan lingkungan yang lebih mendukung pelayanan.

Hasil observasi mendukung pernyataan tersebut, di mana terlihat bahwa ruang tunggu yang tersedia tidak cukup luas untuk menampung masyarakat dalam jumlah besar, terutama pada jam-jam sibuk. Beberapa masyarakat terlihat harus berdiri karena keterbatasan kursi, yang dapat memengaruhi kenyamanan selama menunggu pelayanan. Selain itu, fasilitas pendingin ruangan di beberapa ruangan pelayanan juga terlihat kurang optimal, sehingga membuat suasana ruangan menjadi kurang nyaman.

Selain ruang tunggu, peralatan administrasi yang digunakan oleh staf juga memerlukan pembaruan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu staf pegawai, disebutkan bahwa "Beberapa peralatan seperti komputer dan printer yang kami gunakan sudah cukup lama dan sering mengalami gangguan." Hal ini dapat memperlambat proses pelayanan dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen secara cepat.

Kondisi kebersihan dan kerapian fasilitas juga menjadi perhatian utama. Salah satu staf pegawai menjelaskan, "Kami berupaya menjaga kebersihan dan kerapian fasilitas, tetapi anggaran yang terbatas menjadi kendala utama." Meskipun staf terlihat berusaha semaksimal mungkin untuk menjaga lingkungan kerja yang bersih, keterbatasan dana membuat beberapa area kantor tampak membutuhkan perbaikan, seperti dinding yang mulai kusam dan lantai yang sudah usang.

Dari sisi penampilan personel, sebagian besar staf terlihat rapi dan profesional dalam berpakaian. Namun, hasil wawancara mengungkapkan bahwa seragam dinas terkadang tidak tersedia secara merata atau membutuhkan penggantian. Camat Marusu menegaskan, "Penampilan staf adalah salah satu aspek penting dalam memberikan kesan pertama yang baik kepada masyarakat, sehingga kami berupaya memastikan mereka tampil profesional."

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa papan informasi dan petunjuk arah di kantor belum memadai. Beberapa masyarakat terlihat kebingungan mencari loket atau ruangan tertentu karena kurangnya papan penunjuk yang jelas. Hal ini dapat menghambat kelancaran pelayanan dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Camat Marusu juga menyoroti perlunya penyediaan fasilitas tambahan, seperti ruang laktasi dan toilet yang lebih bersih. "Kami ingin menciptakan kantor yang ramah terhadap semua kalangan, termasuk ibu menyusui dan penyandang disabilitas," ujarnya. Namun, upaya ini masih terbentur keterbatasan anggaran dan ruang yang tersedia.

Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability mengacu pada kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan akurat. Camat Marusu menjelaskan, "Kami berkomitmen memberikan pelayanan tepat waktu, namun kendala seperti gangguan jaringan dan kurangnya tenaga kerja sering memengaruhi efektivitas pelayanan." Pernyataan ini menggambarkan bahwa meskipun ada dedikasi dalam melayani, terdapat tantangan teknis dan sumber daya manusia yang perlu diatasi untuk memastikan konsistensi pelayanan.

Salah satu staf pegawai menambahkan, "Prosedur pelayanan sudah kami sosialisasikan dengan jelas, tetapi terkadang ada masyarakat yang masih bingung dengan persyaratan administratif." Hal ini menunjukkan adanya celah dalam pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang berlaku, meskipun pihak kantor telah berupaya memberikan informasi secara jelas. Hal ini mungkin disebabkan oleh perbedaan tingkat pemahaman masyarakat atau cara penyampaian informasi yang kurang efektif.

Observasi menunjukkan adanya antusiasme petugas dalam melayani masyarakat. Banyak petugas yang berusaha memberikan penjelasan tambahan kepada masyarakat yang membutuhkan, terutama ketika terjadi kebingungan mengenai dokumen yang harus dilengkapi. Namun, proses pemrosesan dokumen administrasi sering kali memerlukan waktu lebih lama dari yang diharapkan, terutama saat terjadi lonjakan jumlah permintaan layanan pada hari-hari tertentu.

Selain itu, beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan internet juga menjadi penghambat dalam pelayanan. Salah satu pegawai administrasi menyatakan, "Ketika jaringan internet terganggu, kami harus menunda beberapa layanan berbasis online, seperti pembuatan KTP elektronik, yang berdampak pada kepuasan masyarakat." Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai.

Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah penyediaan pelatihan bagi staf untuk meningkatkan kemampuan teknis dan administrasi. Camat Marusu menyebutkan, "Kami secara berkala memberikan pelatihan kepada staf untuk memastikan mereka dapat menangani berbagai situasi yang mungkin terjadi dalam pelayanan." Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi kesalahan dalam proses pelayanan.

Namun demikian, jumlah tenaga kerja yang terbatas menjadi tantangan lain dalam mencapai keandalan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, salah satu staf menyebutkan, "Jumlah staf kami belum mencukupi untuk menangani semua kebutuhan masyarakat, terutama saat volume pelayanan meningkat." Akibatnya, beberapa masyarakat harus menunggu lebih lama, terutama pada jam-jam sibuk.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness mencerminkan kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat. Camat Marusu menyampaikan, "Kami berusaha untuk segera merespons kebutuhan masyarakat, tetapi keterbatasan jumlah staf sering kali menjadi hambatan." Pernyataan ini menggambarkan bahwa meskipun ada komitmen tinggi untuk merespons dengan cepat, keterbatasan sumber daya manusia dapat memengaruhi daya tanggap pelayanan secara keseluruhan.

Seorang staf pegawai juga mengatakan, "Kami selalu berusaha memberikan solusi cepat, terutama untuk masalah-masalah yang mendesak, seperti dokumen kependudukan." Pernyataan ini menunjukkan upaya aktif dari petugas dalam menangani kebutuhan yang

dianggap prioritas oleh masyarakat, terutama dalam hal administrasi kependudukan yang sering kali mendesak.

Observasi menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan tanggapan petugas, meskipun ada beberapa keluhan tentang lamanya waktu antrian. Salah satu warga yang diwawancarai menyebutkan, "Pelayanan di sini cukup baik, tetapi waktu tunggu terkadang lama, terutama saat ada banyak warga yang datang bersamaan." Hal ini menandakan bahwa meskipun ada keinginan untuk tanggap, tantangan operasional sering kali membatasi pencapaian tersebut.

Untuk mengatasi masalah waktu tunggu, Kantor Camat Marusu telah mencoba mengimplementasikan sistem antrean yang lebih terorganisir. Camat Marusu menjelaskan, "Kami sedang mempertimbangkan penggunaan sistem antrean elektronik untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi keluhan masyarakat." Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan memperbaiki pengalaman masyarakat saat mengakses layanan.

Selain itu, petugas di Kantor Camat Marusu juga dilatih untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan khusus masyarakat. Salah satu pegawai menyatakan, "Kami berusaha memprioritaskan kelompok tertentu, seperti lansia atau masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik, untuk memastikan mereka mendapatkan pelayanan yang adil." Hal ini menunjukkan adanya perhatian terhadap keadilan dalam pelayanan, yang merupakan bagian penting dari daya tanggap.

Namun, keterbatasan jumlah staf sering menjadi kendala utama dalam menjaga tingkat responsiveness. Seorang staf lain menambahkan, "Ketika jumlah warga yang datang terlalu banyak, kami kewalahan, terutama jika ada kebutuhan yang memerlukan penanganan lebih mendalam." Situasi ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan daya tanggap pelayanan.

Dalam konteks layanan berbasis teknologi, Kantor Camat Marusu juga sedang mengeksplorasi penggunaan aplikasi online untuk menangani permintaan informasi atau pengajuan dokumen tertentu. Camat Marusu menyebutkan, "Dengan teknologi, kami berharap dapat mempercepat respons terhadap masyarakat tanpa mereka harus datang langsung ke kantor." Integrasi teknologi ini menjadi langkah penting untuk memperbaiki daya tanggap di masa depan.

Empathy (Empati)

Empati mencakup perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Camat Marusu menjelaskan, "Kami berupaya memahami kebutuhan masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang mampu atau memiliki kesulitan khusus." Pernyataan ini menunjukkan bahwa petugas di Kantor Camat Marusu memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga memperhatikan aspek kemanusiaan.

Salah satu staf pegawai menambahkan, "Kami memberikan prioritas kepada lansia dan penyandang disabilitas dalam pelayanan." Hal ini menunjukkan adanya kesadaran akan kebutuhan kelompok rentan, yang menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Prioritas ini terlihat dari pengaturan antrian yang memungkinkan kelompok ini mendapatkan pelayanan lebih cepat dibandingkan masyarakat umum.

Observasi mendukung hal ini, di mana terlihat adanya jalur khusus untuk kelompok rentan, meskipun fasilitas pendukungnya masih perlu ditingkatkan. Jalur khusus ini menjadi langkah positif dalam menunjukkan empati terhadap masyarakat, meskipun masih ditemukan kekurangan seperti kurangnya kursi roda yang tersedia atau ruang tunggu yang belum sepenuhnya ramah terhadap penyandang disabilitas.

Selain itu, petugas di Kantor Camat Marusu juga secara aktif mencoba memahami kebutuhan unik setiap individu yang datang. Seorang staf pegawai menyebutkan, "Kami berusaha mendengarkan dengan seksama setiap keluhan atau permintaan masyarakat untuk memberikan solusi yang paling sesuai." Upaya ini mencerminkan pentingnya komunikasi dua arah antara petugas dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang empatik.

Namun, kendala dalam memberikan pelayanan empatik juga muncul dari keterbatasan waktu dan tenaga kerja. Camat Marusu menyebutkan, "Ketika kantor sedang sibuk, sulit bagi kami untuk memberikan perhatian yang lebih mendalam kepada setiap individu." Pernyataan ini menyoroti pentingnya peningkatan jumlah staf atau efisiensi sistem agar pelayanan empatik dapat tetap terjaga, bahkan saat kantor dalam kondisi padat.

Kantor Camat Marusu juga sedang mempertimbangkan pelatihan khusus untuk staf agar lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat. Seorang staf pegawai menyatakan, "Pelatihan semacam ini akan sangat membantu kami dalam memahami cara terbaik melayani kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas atau masyarakat yang kurang

mampu." Pelatihan ini menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kapasitas empati petugas.

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance melibatkan rasa aman dan keyakinan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Camat Marusu menyatakan, "Kami selalu menekankan pentingnya memberikan informasi yang akurat agar masyarakat merasa percaya pada pelayanan yang diberikan." Pernyataan ini menunjukkan adanya komitmen dari pimpinan untuk memastikan kualitas pelayanan yang transparan dan dapat dipercaya.

Staf pegawai juga menyebutkan, "Kami berupaya menjaga sikap profesionalisme dan keramahan dalam melayani masyarakat." Profesionalisme dan keramahan menjadi elemen kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sikap ini terlihat dari bagaimana petugas menerima setiap keluhan dengan tenang dan berusaha memberikan solusi yang terbaik.

Observasi menunjukkan bahwa petugas umumnya mampu memberikan informasi yang jelas dan memadai, meskipun terdapat beberapa kasus di mana masyarakat harus meminta klarifikasi tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas komunikasi sudah baik, perlu ada perbaikan dalam penyampaian informasi agar lebih mudah dipahami oleh seluruh masyarakat, termasuk mereka yang memiliki tingkat literasi rendah.

Camat Marusu juga menambahkan, "Kami memberikan pelatihan kepada staf secara berkala untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan." Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh petugas memiliki kompetensi yang memadai dalam menangani kebutuhan masyarakat, terutama dalam situasi yang memerlukan penanganan cepat dan tepat.

Salah satu staf pegawai menyebutkan, "Kami sadar bahwa sikap ramah saja tidak cukup; masyarakat juga harus merasa bahwa kami memiliki pengetahuan yang mendalam terkait pelayanan." Pernyataan ini menunjukkan kesadaran pentingnya memberikan jaminan kepada masyarakat melalui kompetensi yang ditunjukkan oleh petugas. Dengan begitu, masyarakat merasa yakin bahwa mereka berada di tangan yang tepat.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala dalam memberikan jaminan pelayanan. Seorang staf menyatakan, "Kadang-kadang, masalah teknis seperti gangguan sistem atau keterbatasan fasilitas membuat masyarakat merasa kurang yakin pada pelayanan kami." Kendala ini menyoroti perlunya perbaikan infrastruktur dan teknologi untuk mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik.

4. KESIMPULAN

Pada dimensi tangible, Kantor Camat Marusu menunjukkan upaya dalam meningkatkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas. Meskipun ruang tunggu dan peralatan administrasi masih membutuhkan pembaruan, upaya menjaga kebersihan dan kerapian menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kenyamanan masyarakat. Namun, keterbatasan anggaran menjadi kendala yang memengaruhi optimalisasi fasilitas.

Dimensi reliability menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Camat Marusu telah berusaha konsisten dan akurat, meskipun terdapat hambatan seperti gangguan jaringan dan kurangnya tenaga kerja. Prosedur pelayanan yang telah disosialisasikan dengan baik membantu masyarakat memahami proses administrasi, meskipun beberapa dokumen masih memerlukan waktu pemrosesan lebih lama dari yang diharapkan.

Pada dimensi responsiveness, petugas Kantor Camat Marusu menunjukkan kesiapan dan kecepatan dalam membantu masyarakat, terutama dalam situasi mendesak seperti pengurusan dokumen kependudukan. Namun, keterbatasan jumlah staf menjadi tantangan dalam mengurangi waktu antrian yang masih menjadi keluhan sebagian masyarakat. Upaya untuk memberikan solusi cepat tetap menjadi fokus pelayanan.

Dimensi empathy terlihat dari perhatian dan kepedulian petugas terhadap masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Jalur khusus dan prioritas layanan bagi kelompok ini mencerminkan komitmen Kantor Camat Marusu terhadap kesetaraan pelayanan. Namun, peningkatan fasilitas pendukung diperlukan untuk lebih mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan.

Pada dimensi assurance, petugas berusaha memberikan rasa aman dan keyakinan kepada masyarakat melalui informasi yang akurat, sikap profesional, dan keramahan. Pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi petugas juga menjadi langkah positif. Namun, kendala teknis seperti gangguan sistem masih menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Kantor Camat Marusu telah menunjukkan komitmen yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada fasilitas, infrastruktur, dan penguatan sumber daya manusia.

REFERENCE

- Almahdali, H., & Sakir, A. R. (2024). Analysis of public service quality at the Sirimau sub-district office in Ambon City. *Perkembangan Kajian Sosial*, 1(1), 47–62.
- Anathasia, S. E., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit: Tinjauan teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2(2), 145–151.
- Anshari, M. R. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Cross-border*, 6(1), 28–41.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor Indihome Gegerkalong di kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413–423.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- Marbun, M. B., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian terhadap pembelian ulang (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(2), 716–727.
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan model SERVQUAL (service quality) dalam pelayanan publik: Studi kasus kantor camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845–860.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit “S”. *Menara Medika*, 4(1).
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis mutu pelayanan kesehatan program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873.