

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pasarwajo Kabupaten Buton

Emmy Sugiarty^{1*}, La Ode Syaiful Islamy H.¹, Wa ode Arsyiah¹

¹ Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau

e-mail: eemysugiarty@gmail.com

* Corresponding Author

Received: 17 Maret 2025

Revised: 1 April 2025

Accepted: 30 April 2025

Abstrak

Kualitas pelayanan publik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pasarwajo Kabupaten Buton. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan materi audio visual. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pasarwajo Kabupaten Buton belum optimal. Pada dimensi tangible, masih ditemukan kurangnya kedisiplinan petugas serta keterbatasan informasi persyaratan pelayanan. Dimensi reliability menunjukkan belum semua pegawai terampil menggunakan alat bantu pelayanan, khususnya komputer. Pada dimensi responsiveness, ketepatan waktu pelayanan belum berjalan dengan baik. Sementara itu, dimensi assurance menunjukkan pelayanan telah memiliki jaminan waktu dan tidak dipungut biaya. Pada dimensi empathy, petugas bersikap ramah dan sopan, namun masih ditemukan sikap mendahulukan kepentingan pribadi serta perlakuan diskriminatif dalam pelayanan.

Kata kunci: Kualitas; Pelayanan; Publik; Empati

Abstract

The quality of public services reflects the government's ability to provide effective and satisfactory services for the community. This study aims to determine the quality of public services at the Pasarwajo Sub-district Office, Buton Regency. The research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and audio-visual materials. Data analysis is carried out through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study show that the quality of public services at the Pasarwajo Sub-district Office, Buton Regency is not optimal. In the tangible dimension, there is still a lack of discipline of officers and limited information on service requirements. The reliability dimension shows that not all skilled employees use service tools, especially computers. In the responsiveness dimension, the timeliness of service has not gone well. Meanwhile, the assurance dimension shows that the service has a time guarantee and is free of charge. In the empathy dimension, officers are friendly and polite, but there is still an attitude of prioritizing personal interests and discriminatory treatment in service.

Keywords: Quality; Service; Public; Empathy

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama efektivitas pemerintahan dan keberhasilan pembangunan di berbagai tingkatan administrasi. Di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik terus menjadi fokus utama agenda reformasi birokrasi, sebagaimana ditekankan dalam berbagai peraturan perundang-undangan dan program pemerintah (*Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*, 2010). Data dari Ombudsman RI secara konsisten menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik masih tinggi, menyentuh berbagai sektor termasuk pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan di tingkat daerah. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel dengan realitas pelayanan yang masih dijumpai di lapangan, khususnya pada unit pelayanan garis depan seperti kantor kecamatan.

Dalam literatur administrasi publik, kualitas pelayanan publik seringkali diukur menggunakan model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, (Parasuraman et al., 1988). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas layanan: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Teori ini berargumen bahwa organisasi publik idealnya mampu mengoptimalkan kelima dimensi tersebut untuk mencapai kepuasan pelanggan (masyarakat). Harapan teoritisnya adalah bahwa setiap instansi pemerintah, termasuk kantor camat, harus mampu mewujudkan pelayanan yang tidak hanya efisien secara prosedural, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan warga, memberikan jaminan kepastian, serta menunjukkan kepedulian melalui petugas yang kompeten dan berintegritas.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan dengan temuan yang bervariasi. Misalnya, penelitian (Nurazizah, 2020) mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie menemukan bahwa meskipun secara umum kualitas pelayanan sudah baik, masih terdapat keluhan masyarakat terkait ketidakramahan sebagian pegawai layanan yang menimbulkan ketidaknyamanan. Studi serupa di lokasi lain juga kerap menyoroti pentingnya aspek sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung dalam mewujudkan pelayanan prima. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya perbaikan, isu-isu terkait interaksi petugas dengan masyarakat serta efektivitas prosedur pelayanan masih menjadi area yang perlu terus diperhatikan.

Meskipun teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) menawarkan kerangka komprehensif untuk mengukur kualitas pelayanan, dan penelitian terdahulu (Nurazizah, 2020) mengkonfirmasi adanya area yang perlu ditingkatkan, terdapat indikasi kesenjangan antara ekspektasi teoritis dan kondisi empiris di Kantor Camat Pasarwajo, Kabupaten Buton. Fenomena yang teramati menunjukkan adanya masalah pada dimensi tangible (kedisiplinan petugas, informasi persyaratan), reliability (keterampilan menggunakan teknologi), responsiveness (ketepatan waktu), dan empathy (kepentingan pribadi, diskriminasi), meskipun dimensi assurance dan sebagian empathy sudah berjalan baik. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa penerapan model pelayanan publik ideal belum sepenuhnya tercapai, terutama pada aspek interpersonal dan operasional yang memengaruhi persepsi masyarakat secara langsung.

Untuk mengatasi kesenjangan yang teridentifikasi, penelitian ini berfokus pada analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pasarwajo, khususnya pada dimensi-dimensi yang masih bermasalah. Pendekatan penelitian akan menguji sejauh mana implementasi praktik administrasi publik yang berorientasi pada kepuasan warga, seperti peningkatan kompetensi aparatur, optimalisasi sistem informasi pelayanan, penguatan pengawasan internal, dan penegakan etika pelayanan dapat meningkatkan persepsi kualitas layanan. Analisis ini penting untuk merumuskan rekomendasi yang konkret bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas birokrasi pelayanan publik di tingkat kecamatan (Grönroos, 2007).

Penelitian ini sangat mendesak dilakukan mengingat peran vital kantor camat sebagai garda terdepan pelayanan publik di daerah. Rendahnya kualitas pelayanan dapat berdampak negatif pada kepercayaan publik terhadap pemerintah, menghambat partisipasi masyarakat, dan bahkan menimbulkan ketidakpuasan yang berpotensi menciptakan konflik sosial (Osborne & Gaebler, 1992). Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi empiris bagi pemahaman kualitas pelayanan publik di konteks daerah Kabupaten Buton, tetapi juga memperkaya literatur administrasi publik mengenai strategi efektif dalam reformasi birokrasi yang berfokus pada peningkatan kinerja pelayanan publik di tingkat lokal, serta memberikan masukan praktis bagi pembuat kebijakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan publik merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah memenuhi atau melampaui harapan masyarakat pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas tidak hanya diukur dari efisiensi proses, tetapi juga dari dampak dan kepuasan yang dirasakan oleh warga. Menurut (Zeithaml et al., 2018), kualitas layanan adalah evaluasi pelanggan terhadap keunggulan layanan secara keseluruhan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka. Konsep ini menekankan sifat subjektif dari kualitas, di mana kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur utama.

Berbeda namun saling melengkapi, (Parasuraman et al., 1988) dalam model SERVQUAL mereka mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi-dimensi ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Dalam literatur pelayanan publik, kualitas seringkali dikaitkan dengan kemampuan penyelenggara untuk memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, responsif terhadap kebutuhan warga, dan disampaikan dengan profesionalisme serta kepedulian (Osborne & Gaebler, 1992).

Kualitas pelayanan dalam konteks organisasi publik tidak dapat dilepaskan dari pemahaman tentang karakteristik mendasar dari pelayanan itu sendiri. (Grönroos, 2007) membedakan antara kualitas teknis (apa yang diterima pelanggan) dan kualitas fungsional (bagaimana pelayanan diberikan). Dalam pelayanan publik, kualitas teknis dapat diartikan sebagai ketepatan prosedur, kelengkapan dokumen, dan hasil akhir dari layanan yang diberikan, sedangkan kualitas fungsional berkaitan dengan cara petugas berinteraksi, keramahan, kecepatan respons, dan kemudahan akses. Kualitas pelayanan publik menjadi krusial karena menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan efektivitas penyelenggaraan negara (Andrews et al., 2013).

Kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dari perspektif kinerja organisasi. Teori New Public Management (NPM), meskipun memiliki berbagai kritik, menekankan pentingnya orientasi pelanggan dan pengukuran kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan (HOOD, 1991). Hal ini mendorong instansi publik untuk mengadopsi prinsip-prinsip manajemen swasta, termasuk fokus pada kepuasan pelanggan, efisiensi, dan akuntabilitas. Kualitas pelayanan publik yang baik akan berkontribusi pada peningkatan citra pemerintah, partisipasi masyarakat, dan pada akhirnya kesejahteraan sosial secara keseluruhan (Van Dooren et al., 2010).

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang adil, merata, dan terjangkau bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi (LAN RI, 2017). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan demi pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berorientasi pada perbaikan mutu pelayanan publik atau jaminan penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut (Denhardt, 2007), pelayanan publik yang berkualitas harus berorientasi pada nilai-nilai publik, yang mencakup akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan warga. Dalam konteks Kantor Camat, pelayanan publik yang optimal meliputi kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan publik lainnya yang menjadi kewenangan camat, dengan prinsip pelayanan yang prima dan efektif (UNDP, 2007).

Hubungan antar variabel ini sangat erat. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah konsep evaluatif yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh instansi seperti Kantor Camat Pasarwajo telah memenuhi standar yang diharapkan. Kualitas pelayanan dibangun dan diukur melalui berbagai dimensi, yang kemudian tercermin dalam berbagai jenis pelayanan publik yang disediakan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pasarwajo Kabupaten Buton akan menganalisis bagaimana berbagai aspek dari pelayanan publik (seperti ketanggapan petugas, prosedur, fasilitas, dan lainnya) berkontribusi terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan yang mereka terima. Teori-teori klasik mengenai kualitas layanan seperti yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988) serta konsep pelayanan publik yang berorientasi pada warga negara (Denhardt, 2007) akan menjadi landasan teoritis yang relevan untuk mengkaji fenomena ini secara mendalam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan (Moleong, 2016) kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pasarwajo Kabupaten Buton. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif guna memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena pelayanan publik. Penelitian ini memfokuskan kajian pada kondisi nyata pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Metode kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan proses pelayanan secara komprehensif. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Camat Pasarwajo Kabupaten Buton.

Subjek penelitian meliputi Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum, staf atau petugas pelayanan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, (Moleong, 2016) berdasarkan pertimbangan relevansi dan keterlibatan langsung dalam pelayanan. Kerangka analisis kualitas pelayanan publik mengacu pada konsep (Zeithaml et al., 2018). Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder, (Sugiyono, 2017). Data primer diperoleh langsung dari informan melalui interaksi di lapangan. Data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, dan sumber tertulis lainnya yang relevan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan materi audio visual, (Moleong, 2016). Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas pelayanan secara langsung di lokasi penelitian. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam terkait pelaksanaan pelayanan publik. Dokumentasi dimanfaatkan untuk memperkuat data melalui dokumen resmi dan arsip pendukung. Analisis data, (Creswell, 2007) dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data. Tahap akhir analisis adalah penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran utuh mengenai kualitas pelayanan publik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Pasarwajo yaitu peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut (Zeithaml et al., 2018) sebagai berikut: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). dideskripsikan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel*

Dimensi *Tangibel* (berwujud) merupakan bukti langsung atau wujud yang berupa fasilitas secara nyata seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dalam pelayanan. Masyarakat sudah menilai dimensi ini baik, maka pelayanan di Kantor Kecamatan Pasarwajo sudah baik, namun sebaliknya jika dimensi ini masih buruk, maka pelayanan di Kantor Kecamatan Pasarwajo masih terbilang buruk.

Penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, karena dengan petugas berpenampilan sopan akan membuat pengguna layanan tertarik dengan layanannya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti di lapangan bahwa Petugas pelayanan di kantor camat Pasarwajo sudah berpakaian rapih dan berseragam. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan bahwa setiap petugas yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari wawancara dan studi observasional yang dilakukan dalam konteks personel layanan di kantor Pasarwajo, telah ditentukan bahwa Pasarwajo telah memfasilitasi pengalaman yang ditingkatkan bagi pengguna layanan; petugas secara efektif mengartikulasikan atau menyebarkan kriteria yang diperlukan yang selaras dengan aliran prosedural sesuai dengan kebutuhan spesifik yang mereka tangani. Selain itu, Kantor Camat belum menetapkan jalan yang dapat diakses untuk aplikasi layanan; kekurangan ini disebabkan oleh tidak adanya informasi biner yang jelas mengenai prasyarat layanan, seperti manajemen SKTM, yang idealnya harus ditampilkan di ruang tunggu kantor Camat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Kantor Camat Pasarwajo telah mampu memberikan penjelasan yang jelas terkait persyaratan dan alur prosedur pelayanan kepada pengguna layanan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan (Zeithaml et al., 2018) bahwa kejelasan informasi dan kemampuan petugas dalam mengomunikasikan prosedur layanan merupakan komponen penting dalam membentuk persepsi kualitas

layanan. Respons petugas yang informatif mencerminkan adanya upaya peningkatan aspek komunikasi layanan, yang menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) berkontribusi langsung terhadap peningkatan dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam pelayanan publik. Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian (Nurazizah, 2020) yang menemukan bahwa kejelasan penjelasan petugas dapat meningkatkan pemahaman dan kepuasan masyarakat meskipun sarana pendukung layanan masih terbatas. Dengan demikian, kompetensi personal aparatur menjadi faktor penopang kualitas layanan di tengah keterbatasan fasilitas. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik, tetapi juga oleh kapasitas sumber daya manusia.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa Kantor Camat Pasarwajo belum menyediakan akses informasi layanan yang memadai secara mandiri bagi masyarakat. Ketidadaan media informasi tertulis, seperti banner atau papan informasi persyaratan layanan (misalnya pengurusan SKTM), menyebabkan pengguna layanan masih bergantung pada penjelasan langsung dari petugas. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan kemudahan akses informasi sebagaimana dikemukakan oleh (Grönroos, 2007), bahwa bukti fisik layanan (*tangible*) berperan penting dalam membentuk persepsi profesionalisme dan transparansi organisasi publik. Penelitian terdahulu oleh (Andrews et al., 2013) juga menegaskan bahwa ketersediaan sistem dan informasi pendukung layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Ketidakhadiran sarana informasi yang jelas berpotensi menciptakan ketidakefisienan pelayanan, seperti pengulangan proses dan ketidakpastian waktu layanan. Dengan demikian, meskipun interaksi petugas dengan masyarakat dinilai cukup baik, kelemahan pada aspek fasilitas informasi masih menjadi penghambat optimalisasi kualitas pelayanan.

Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara kualitas layanan berbasis interaksi personal dan kualitas layanan berbasis sistem. Menurut (Osborne & Gaebler, 1992), reformasi pelayanan publik tidak hanya menuntut aparatur yang responsif, tetapi juga sistem pelayanan yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Ketergantungan pada komunikasi lisan semata menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berorientasi pada kemudahan pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan temuan (HOOD, 1991) yang menyatakan bahwa birokrasi modern dituntut untuk mengedepankan efisiensi, standar prosedur yang jelas, serta penyederhanaan akses layanan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan keseimbangan antara kompetensi aparatur dan ketersediaan sarana pendukung layanan. Tanpa dukungan sistem informasi yang memadai, kualitas pelayanan publik cenderung belum dapat mencapai tingkat yang optimal.

Dimensi *Reliability*

Dimensi Reliabilitas (*reliability*) mengacu pada kapasitas pengiriman layanan untuk memberikan hasil yang cepat dan memuaskan. Dimensi Keandalan juga mencakup kemampuan penyedia layanan untuk melakukan tugas mereka secara tepat waktu dan konsisten. Keandalan atau keandalan menandakan kepatuhan terhadap standar operasional, protokol layanan yang ditetapkan, dan jadwal yang telah dilakukan. Kaliber layanan publik di Kantor Kecamatan Pasarwajo dalam variabel dimensi Keandalan (*reliability*) dapat dinilai melalui indikator spesifik yang berasal dari wawancara penelitian lapangan, yang menyoroti bahwa kehormatan dan ketelitian dalam proses pelayanan sangat penting bagi personel yang beroperasi di kecamatan Pasarwajo; petugas layanan ini secara rutin memeriksa dan memvalidasi dokumentasi sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, kemudian melanjutkan tahap prosedural dan menempelkan tanda tangan mereka pada berkas-berkas yang bersangkutan.

Menurut pengamatan yang dilakukan oleh para peneliti, menjadi jelas bahwa personel dalam departemen layanan belum mencapai tingkat keahlian dalam pemanfaatan alat yang terkait dengan proses layanan. Para petugas menunjukkan kemampuan tetapi tidak memiliki kemahiran dalam menggunakan alat bantu selama pelaksanaan layanan. Teramati bahwa ketika petugas ditugaskan mengetik dan mencetak dokumen, mereka menunjukkan ketidakpastian dalam pengoperasian peralatan mereka. Selanjutnya, dalam kaitannya dengan pembuatan surat/dokumen, tetap jelas bahwa individu dari bagian alternatif diminta untuk membantu dalam produksi bahan-bahan ini. Ini jelas menunjukkan bahwa personel layanan belum mencapai tingkat keahlian dalam pemanfaatan alat bantu dalam proses layanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Kantor Camat Pasarwajo belum memiliki tingkat keterampilan yang memadai dalam memanfaatkan alat bantu pelayanan, khususnya perangkat teknologi seperti komputer dan mesin cetak. Kondisi ini sejalan dengan pandangan (Grönroos, 2007) yang menegaskan bahwa keandalan pelayanan

sangat ditentukan oleh kemampuan teknis petugas dalam mengoperasikan sarana pendukung layanan. Ketidakpastian petugas saat mengetik dan mencetak dokumen mencerminkan rendahnya penguasaan kompetensi teknis, yang pada akhirnya berdampak pada kelancaran dan kecepatan pelayanan. Temuan ini memperkuat konsep reliability dalam SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Parasuraman et al., 1988), di mana keandalan pelayanan tidak hanya diukur dari niat melayani, tetapi juga dari kemampuan petugas menjalankan proses layanan secara konsisten dan akurat. Ketergantungan petugas kepada bagian lain dalam pembuatan dokumen menunjukkan bahwa proses pelayanan belum berjalan secara efektif dan mandiri. Hal ini berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan serta menurunkan kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, rendahnya keterampilan teknis petugas pelayanan mencerminkan lemahnya pengembangan kapasitas sumber daya manusia di tingkat organisasi publik. (Denhardt, 2007) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kompetensi aparatur sebagai pelaksana utama layanan kepada masyarakat. Ketika aparatur belum dibekali kemampuan teknis yang memadai, maka pelayanan cenderung bersifat tidak efisien dan bergantung pada individu tertentu. Penelitian terdahulu oleh (Nurazizah, 2020) juga menemukan bahwa keterbatasan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penghambat utama kualitas pelayanan di kantor kecamatan. Kondisi serupa menunjukkan bahwa persoalan kompetensi teknis aparatur masih menjadi masalah struktural dalam birokrasi pelayanan publik tingkat lokal. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari upaya penguatan kapasitas dan profesionalisme aparatur.

Temuan ini juga relevan dengan pandangan (Andrews et al., 2013) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan internal organisasi, termasuk keterampilan pegawai dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Ketidaksiapan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan mencerminkan belum optimalnya manajemen kinerja dan pembagian tugas dalam organisasi pelayanan. (HOOD, 1991) menegaskan bahwa birokrasi modern menuntut aparatur yang adaptif terhadap penggunaan teknologi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Ketergantungan pada petugas lain dalam penyelesaian dokumen menunjukkan bahwa sistem pelayanan belum terstandarisasi dengan baik. Akibatnya, pelayanan menjadi rentan terhadap keterlambatan dan ketidakkonsistenan hasil layanan. Oleh karena itu, temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu bahwa penguasaan teknologi dan keterampilan teknis aparatur merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang andal dan berkualitas.

Dimensi Responsiveness

Dimensi responsivitas berkaitan dengan disposisi karyawan yang menunjukkan keterbukaan untuk memberikan layanan yang diperlukan dan menunjukkan kemampuan untuk melaksanakan layanan dengan cepat, teliti, dan komprehensif dalam jangka waktu tertentu. Ketekunan yang ditunjukkan oleh personel menumbuhkan rasa otonomi di antara pengguna layanan, karena ketabahan staf memungkinkan pengguna untuk merasa dihargai dan diakui. Disposisi reseptif ini secara intrinsik terkait dengan mentalitas pejabat sebagaimana dimanifestasikan terhadap pengguna layanan. Kaliber pelayanan publik dalam Kecamatan Pasarwajo, sebagaimana digambarkan oleh teori dimensi responsivitas (respons/response), dapat dinilai melalui indikator berikutnya. Berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan oleh para peneliti, terbukti bahwa layanan yang diberikan oleh personel tepat waktu dan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan, karena mereka tidak mengalami masa tunggu yang berlarut-larut selama proses layanan. Waktu yang tepat, didefinisikan sebagai durasi yang selaras dengan standar layanan, sangat penting. Namun, perlu dicatat bahwa tidak semua tugas dalam ranah layanan dapat disimpulkan tepat waktu sesuai dengan standar layanan, yang dapat dikaitkan dengan tidak adanya operator komputer dan kebutuhan untuk menunggu tanda tangan pejabat pada dokumentasi, karena personel yang relevan mungkin tidak hadir di kantor komunitas.

Menurut temuan yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan para peneliti, diungkapkan bahwa semua keluhan pengguna layanan dapat ditangani langsung di kantor jemaat, di mana mereka menerima tanggapan dari personel layanan. Keluhan dari pengguna layanan juga dapat dikomunikasikan secara langsung melalui situs web Kecamatan Pasarwajo, serta melalui korespondensi email dengan Kecamatan Pasarwajo. Perlu dicatat bahwa kotak saran saat ini tidak tersedia di kantor Kecamatan Pasarwajo, di mana hanya kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan selama masa tunggu untuk layanan.

Dimensi Assurance

Dimensi jaminan dari jaminan merupakan upaya strategis yang bertujuan melindungi populasi pengguna layanan dari berbagai risiko yang melekat dalam kehidupan sehari-hari. Dimensi jaminan ini tidak hanya mencakup pengetahuan dan kompetensi yang dimiliki oleh petugas tetapi juga integritas dan keandalan etika yang menjadi ciri sikap profesional mereka, sehingga mengurangi potensi ancaman, ketidakpastian, dan keraguan. Akibatnya, ini memungkinkan komunitas pengguna layanan untuk menavigasi dan memenuhi beragam kebutuhannya dengan mahir. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pasarwajo, khususnya mengenai penyediaan legalisasi kesaksian lumpuh (SKTM), dapat dievaluasi melalui lensa dimensi jaminan sebagaimana diartikulasikan dalam kerangka teoritis. Berdasarkan pengamatan empiris dan wawancara kualitatif yang dilakukan peneliti, telah ditetapkan bahwa layanan yang diberikan oleh kantor disabilitas di Pasarwajo tidak menimbulkan beban keuangan selama proses pemberian layanan. Temuan ini sejalan dengan standar layanan yang ditetapkan, di mana sifat prosedural dari layanan yang diberikan kepada komunitas Pasarwajo tidak memiliki biaya atau biaya administrasi, sehingga menumbuhkan rasa nyaman di antara pengguna layanan selama pengalaman layanan gratis.

Dimensi Empathy

Dimensi *empathy* (*Empati*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Pasarwajo dalam teori dimensi *assurance* (*jaminan*) dapat diukur melalui indikator sebagai berikut berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti lapangan bahwa sikap petugas layanan pada kantor camat pasarwajo menghargai pengguna layanan dengan cara menanyakan mengenai keperluannya dan memberikan penjelasan terkait dengan keperluannya tersebut. Petugas juga memberikan salam, sapa dan senyum kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan dan pelayanan yang diberikan petugas dengan menerapkan senyum, salam dan sapa oleh pengguna layanan. Sehingga pengguna layanan yang datang akan merasa nyaman oleh petugas layanan dan keperluan pengguna layanan dapat berjalan dengan lancar.

Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Pasarwajo Kabupaten Buton.

Kecamatan Pasarwajo memiliki beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut:

Sumber Daya Manusia

Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Baik itu kuantitas maupun kualitasnya. Jumlah pegawai pada seksi pemerintahan dan pelayanan umum pada kantor camat pasarwajo berjumlah 5 orang yang terdiri dari 1 (satu) orang kepala seksi dan 3 (tiga) orang petugas pelayanan dan 1 (satu) orang staf operator komputer. Untuk mengatasi kekurangan pegawai pelayanan, seksi pemerintahan dan pelayanan umum melibatkan staf dari seksi lain dan sub bagian. Namun, perlu diperhatikan bahwa staf yang dilibatkan mungkin tidak memiliki keahlian khusus di bidang pelayanan, sehingga perlu diberikan pelatihan dan sosialisasi agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Koordinasi dengan Pemerintah Desa dan Kelurahan.

Kendala lain yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan yaitu koordinasi dengan pemerintah desa dan kelurahan. Ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa dan kelurahan terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kecamatan.

Sarana dan Prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor camat Pasarwajo pada dasarnya sudah terpenuhi sesuai standar pelayanan, namun ada beberapa yang belum maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja belum terdapatnya papan informasi, belum

tersedianya biner produk layanan tentang persyaratan pelayanan diruang pelayanan sehingga penerima layanan harus bertanya kepada petugas layanan dan membuat pengguna layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pasarwajo Kabupaten Buton dengan menggunakan lima dimensi pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara umum masih belum optimal. Pada dimensi tangible, kualitas pelayanan tergolong rendah, ditandai dengan kurangnya kedisiplinan petugas, keterlambatan waktu pelayanan, serta minimnya informasi layanan yang tersedia sehingga menyulitkan masyarakat. Dimensi reliability juga menunjukkan kualitas yang rendah karena belum semua petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, khususnya komputer. Pada dimensi responsiveness, petugas telah bersikap ramah dan cukup cepat dalam melayani, namun ketepatan waktu pelayanan belum konsisten akibat kendala administrasi dan keterbatasan kehadiran pejabat terkait. Dimensi assurance dinilai baik, karena terdapat kejelasan waktu penyelesaian layanan dan tidak adanya pungutan biaya dalam pelayanan. Sementara itu, pada dimensi empathy, kualitas pelayanan masih rendah karena masih ditemukan sikap diskriminatif dan kecenderungan petugas mendahulukan kepentingan pribadi dibanding kepentingan pengguna layanan.

Disarankan agar Kantor Camat Pasarwajo Kabupaten Buton meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui beberapa langkah strategis. Pertama, pada dimensi tangible, perlu dilakukan peningkatan disiplin aparatur melalui pengawasan jam kerja serta penyediaan sarana informasi pelayanan yang jelas, seperti banner atau papan informasi persyaratan layanan. Kedua, pada dimensi reliability, perlu diadakan pelatihan teknis dan peningkatan kapasitas pegawai, khususnya dalam penggunaan teknologi dan alat bantu pelayanan. Ketiga, pada dimensi responsiveness, kantor kecamatan disarankan memperbaiki manajemen waktu pelayanan serta menyediakan kotak saran sebagai sarana umpan balik masyarakat. Keempat, pada dimensi assurance, kualitas yang sudah baik perlu dipertahankan dengan memastikan konsistensi pelayanan tepat waktu dan bebas biaya. Kelima, pada dimensi empathy, perlu ditegakkan prinsip keadilan dan non-diskriminasi dalam pelayanan agar seluruh pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama, baik secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, R., Boyne, G. A., & Cole, P. (2013). *Determinants of public service performance* (G. A. Boyne & R. M. B. T.-P. and T. S. L. F. T. to P. Walker (Eds.); pp. 165–180). Routledge.
- Creswell, J. W. (2007). *Cresswell 2007 QUALITATIVE INQUIRY ok.pdf* (Second). Sage Publications.
- Denhardt, J. V. D. & R. B. (Terjemahan S. P. (2007). *The new public service: serving ot steering*. M.E. Sharpe.
- Grönroos, C. (2007). Service quality and management: New directions in theory and practice. *Management Decision*, 45(5), 764–776.
- HOOD, C. (1991). a Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif* (revisi ke). Remaja rosda karya.
- Nurazizah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- 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.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*. (2010). Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- RI, L. (2017). *Modul Diklat Fungsional Analisis Kebijakan Tingkat Dasar*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi*. Alfabeta.

- UNDP. (2007). *Handbook on Restoring Public Services in Countries Affected by Conflict*. United Nations Development Programme.
- Van Dooren, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2010). *Performance Management in the Public Sector*. Routledge.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.