



# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT HAMPARAN RAWANG KOTA SUNGAI PENUH

Muhammad Farhan Fitra Reinaldy<sup>1)</sup>, Dwi Kurniawan<sup>2)</sup>, Ovie Yanti<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia  
Email: [muhfarhanreinaldy@gmail.com](mailto:muhfarhanreinaldy@gmail.com)

<sup>2)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia  
Email: [dwikurniawan@unja.ac.id](mailto:dwikurniawan@unja.ac.id)

<sup>3)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia  
Email: [ovicyanti@unja.ac.id](mailto:ovicyanti@unja.ac.id)

## Abstract

This research will discuss in more depth the analysis of the quality of public services at the Hamparan Rawang Subdistrict Office, Sungai Banyak City, Jambi Province. This research aims to analyze the quality of public services in Hamparan Rawang District, Sungai Banyak City, Jambi Province, to analyze the supporting and inhibiting factors of public services in Hamparan Rawang District, Sungai Full City, Jambi Province, and to analyze efforts to improve the quality of public services in the Hamparan Rawang District Head Office, Sungaiplain City. Full Jambi Province. This research uses a descriptive qualitative research method, which is research aimed at describing and describing events and phenomena that occur in the field and presenting data systematically, factually and accurately regarding facts or phenomena that occur in the field. The data collection techniques used in this research were interviews, observation and documentation. The theory that will be used in this research focuses on public services, elements of public services, principles of public services, principles of public services, and public service standards set at the Hamparan Rawang sub-district office.

**Keywords:** Quality of Public Services, Hamparan Rawang District, Public Service.

## Abstrak

Penelitian ini akan membahas lebih mendalam terkait Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi, untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi dan untuk menganalisis upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang merupakan penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun teori yang akan di gunakan pada penelitian ini yaitu berfokus pada pelayanan publik, unsur-unsur pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, dan standar pelayanan publik yang di tetapkan di kantor camat Hamparan Rawang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Kecamatan Hamparan Rawang, Pelayanan publik.



## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas utama yang dilakukan oleh pemerintah melalui para pegawainya. Pekerjaan ini secara jelas dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945, pada alinea keempat. Alinea ini mencakup empat cara penting pemerintah membantu masyarakat. Hal ini termasuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, meningkatkan kesejahteraan setiap orang, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan membantu menciptakan dunia yang merdeka, damai, dan adil. Setiap warga negara mengharapkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi akan membantu menciptakan masyarakat yang teratur dan sukses. Keberlangsungan kehidupan masyarakat yang makmur menjadi salah satu indikator keberhasilan sistem pemerintahan yang dijalankan (RI 1945)

Memberikan pelayanan yang baik adalah hal yang sangat penting bagi sebuah instansi pemerintah. Ini adalah hal yang paling penting untuk dipikirkan ketika membangun hubungan dengan masyarakat. Layanan adalah inti dari sebuah instansi pemerintah. Alasan lembaga pemerintah ada adalah untuk menawarkan layanan yang lebih baik, terutama kantor-kantor lokal, karena mereka paling dekat dengan masyarakat (Veranita and Darmawan 2021). Sejalan dengan itu, Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pemerintah harus melayani setiap warga negara dan penduduk agar mereka bisa mendapatkan apa yang menjadi hak dan kebutuhannya. Sejalan dengan amanat UUD 1945, untuk membangun kepercayaan terhadap pelayanan publik, maka pelayanan tersebut harus memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga kualitas pelayanan meningkat (Margareth 2017)

Kualitas pelayanan publik merupakan refleksi dari kinerja organisasi pemerintah yang berkaitan dengan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, sekaligus menjadi tolok ukur dalam keberhasilan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik perlu terus ditingkatkan seiring dengan dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis dari waktu ke waktu. Dalam menilai kualitas tersebut, terdapat lima indikator utama berdasarkan teori ServQual yang dapat digunakan, yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). (Bone 2024)

Pelayanan kepada masyarakat merupakan aspek krusial dalam implementasi pelayanan publik, di mana setiap individu harus dilayani secara optimal mencakup etika birokrasi, kualitas layanan, hingga pencapaian kepuasan masyarakat. Sebagai bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik, pelayanan publik wajib berpedoman pada prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, dan tanggung jawab. Selain itu, aspek kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, serta kedisiplinan dan keramahan petugas juga menjadi standar mutlak yang harus dipenuhi, mengingat

peningkatan kualitas pelayanan publik telah menjadi tuntutan utama di tengah masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan pilar fundamental dalam manajemen jasa yang mengintegrasikan interaksi antara pelanggan, karakteristik layanan, serta efisiensi proses penyampaiannya. Dalam diskursus pelayanan publik dan pemasaran, model SERVQUAL yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Bone 2024) menjadi instrumen evaluasi yang paling representatif. Model ini menitikberatkan pada analisis komparatif antara persepsi aktual yang dirasakan konsumen terhadap layanan dengan standar harapan yang mereka tetapkan. Secara konseptual, ekspektasi tersebut dikonstruksi oleh akumulasi pengalaman masa lalu, kebutuhan personal yang spesifik, rekomendasi interpersonal (*word of mouth*), serta janji-janji yang disampaikan melalui komunikasi eksternal organisasi.

Alur pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada fenomena kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Hampan Rawang yang diindikasikan belum mencapai titik optimal. Premis ini diperkuat oleh hasil sintesis literatur serta temuan dari penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya celah antara standar pelayanan dengan realitas di lapangan. Sebagai alat analisis untuk membedah persoalan tersebut, penelitian ini mengadopsi teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai kerangka konseptual utama.

Melalui metode studi kepustakaan, kualitas pelayanan di lokasi penelitian dievaluasi secara komprehensif menggunakan lima parameter dimensional, yakni:

1. Reliability (Keandalan): Meninjau konsistensi dan akurasi aparat kecamatan dalam penyelenggaraan layanan.
2. Responsiveness (Daya Tanggap): Mengukur tingkat kesigapan dan proaktifitas staf dalam merespons kebutuhan masyarakat.
3. Assurance (Jaminan): Menilai kapabilitas, keramahmatan, dan kredibilitas pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan publik.
4. Empathy (Empati): Menganalisis kedekatan komunikasi dan perhatian personal yang diberikan kepada warga selaku pengguna jasa.
5. Tangibles (Bukti Fisik): Mengevaluasi kualitas infrastruktur, fasilitas pendukung, serta kelayakan sarana prasarana di kantor camat.

Integrasi kelima dimensi ini diharapkan mampu menghasilkan potret konseptual yang utuh mengenai sejauh mana efektivitas dan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Hampan Rawang, yang pada akhirnya dapat menjadi basis rekomendasi perbaikan kualitas di masa mendatang. (Bone 2024)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, semua penyelenggara pelayanan publik harus membuat, menetapkan, dan menggunakan Standar Pelayanan. Mereka juga harus membuat Maklumat Pelayanan, dengan

memperhatikan apa yang dapat mereka lakukan, apa yang dibutuhkan masyarakat, dan lingkungan. Hal ini sangat penting untuk memberikan pelayanan yang sesuai



dengan standar yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya, sering kali masyarakat merasakan bahwa kualitas layanan, bahkan yang dianggap minimum, masih jauh dari harapan mereka (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2014). Seiring dengan itu, salah satu fokus perhatian utama adalah pelayanan publik sangat penting, terutama seberapa baik layanan yang diberikan oleh pejabat pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah, sebagai pihak yang menyediakan layanan ini, perlu memastikan bahwa layanan tersebut cukup baik.

Selain itu, sekarang daerah memiliki lebih banyak kemandirian, semakin menantang untuk meningkatkan kualitas layanan dari pejabat pemerintah, seiring dengan semakin tingginya tuntutan masyarakat. Seberapa baik orang melakukan pekerjaan mereka sangat membantu organisasi mencapai tujuannya. Semakin baik orang melakukan tugasnya, semakin sukses organisasi tersebut. Jadi, semua organisasi harus membantu karyawannya untuk meningkatkan kemampuan mereka. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan pendidikan dan pelatihan yang telah dilakukan sebelumnya. Hal ini akan memungkinkan para pekerja untuk meningkatkan kemampuan mereka.

Kecamatan merupakan salah satu unit penyelenggara pemerintahan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai bagian dari perangkat pemerintah daerah, kecamatan berfungsi membantu tugas kelurahan dan desa, sekaligus menjadi ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal. Karena posisinya yang strategis, kecamatan dituntut untuk terus meningkatkan kinerja dan mengoptimalkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mencapai hal tersebut, seluruh pegawai kecamatan perlu memiliki kesamaan tujuan, pemahaman, dan pandangan dalam menjalankan tugas-tugas manajerial maupun operasional di berbagai bidang. Kolaborasi internal yang solid akan mendorong terciptanya pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, pihak yang disebut sebagai *penyedia layanan* mencakup seluruh bagian dari institusi pemerintah, perusahaan, maupun organisasi independen yang dibentuk berdasarkan hukum untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Salah satu institusi pemerintah yang memberikan pelayanan publik tersebut adalah Kantor Kecamatan Hampanan Rawang. Kantor kecamatan ini menyelenggarakan berbagai jenis layanan administrasi dan kemasyarakatan bagi warga di wilayahnya. Tabel berikut memberikan gambaran umum mengenai jenis-jenis layanan yang disediakan oleh Kantor Camat Hampanan Rawang.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Republik Indonesia, 2009).

Pelayanan publik menjadi salah satu fungsi utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan suatu pemerintahan tidak hanya diukur dari kemampuan merumuskan kebijakan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel (Hardiyansyah, 2018).

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus berlandaskan pada asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kecepatan dan kemudahan pelayanan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi instansi pemerintah agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Republik Indonesia, 2009).

### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam konteks sektor publik, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan secara efektif, efisien, cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan masyarakat, meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, serta memperkuat legitimasi institusi publik. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, menurunkan tingkat kepercayaan publik, dan menghambat tercapainya tujuan organisasi pemerintah (Sinambela, 2016).

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah dituntut untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

### Teori SERVQUAL

Teori SERVQUAL (Service Quality) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai model untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan



kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Model ini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik maupun sektor jasa karena mampu menggambarkan kualitas pelayanan secara komprehensif (Parasuraman et al., 1988).

Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

Model SERVQUAL menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik terjadi ketika pelayanan yang diterima masyarakat mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dinilai rendah.

Dalam penelitian pelayanan publik, teori SERVQUAL sering digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan.

## **Dimensi Kualitas Pelayanan SERVQUAL**

### **1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Tangibles merupakan dimensi yang berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan yang digunakan, sarana dan prasarana pendukung, serta penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan menciptakan kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988).

Dalam konteks pelayanan di kantor kecamatan, aspek tangibles dapat dilihat dari kondisi ruang pelayanan, ketersediaan tempat duduk, kebersihan lingkungan kantor, kelengkapan peralatan administrasi, papan informasi, serta teknologi pendukung pelayanan.

### **2. Reliability (Keandalan)**

Reliability merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan menunjukkan sejauh mana aparatur pemerintah mampu memenuhi janji pelayanan kepada masyarakat (Parasuraman et al., 1988).

Indikator reliability meliputi ketepatan waktu penyelesaian layanan, ketelitian pegawai dalam memproses administrasi, serta kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur.

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responsiveness adalah kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap menunjukkan tingkat kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan (Parasuraman et al., 1988).

Pelayanan yang responsif ditandai dengan kecepatan petugas dalam melayani masyarakat, kesigapan dalam

menangani keluhan, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

### **4. Assurance (Jaminan)**

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Dimensi ini sangat penting karena berhubungan dengan tingkat keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988).

Dalam pelayanan publik, assurance dapat dilihat dari kemampuan pegawai menjelaskan prosedur pelayanan, sikap sopan santun, integritas, serta kepastian biaya dan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **5. Empathy (Empati)**

Empathy merupakan perhatian yang diberikan secara individual kepada masyarakat dengan memahami kebutuhan dan kondisi mereka. Empati mencerminkan kemampuan pegawai untuk menjalin komunikasi yang baik dan memberikan pelayanan yang ramah serta tidak diskriminatif (Parasuraman et al., 1988).

Pelayanan yang berorientasi pada empati ditunjukkan melalui sikap ramah, kesediaan mendengarkan keluhan masyarakat, kemudahan berkomunikasi, serta perlakuan yang adil kepada seluruh pengguna layanan.

## **Kecamatan sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik**

Kecamatan merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang bertanggung jawab kepada bupati atau wali kota melalui sekretaris daerah (Republik Indonesia, 2014).

Sebagai unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, kecamatan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai layanan administrasi kependudukan, rekomendasi perizinan, surat keterangan, serta pelayanan sosial kemasyarakatan dilaksanakan melalui kantor kecamatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh kecamatan menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

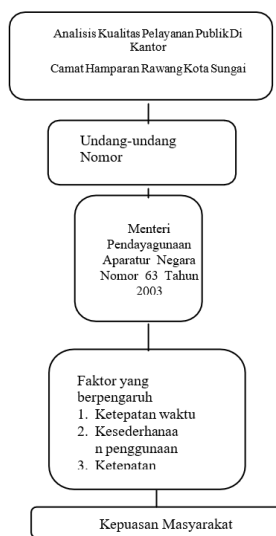
Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, kecamatan harus menerapkan prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

## **Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai dasar analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Hampan Rawang. Kualitas pelayanan publik diukur melalui lima dimensi utama, yaitu Tangibles (bukti



fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Hambaran Rawang telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Semakin baik penerapan kelima dimensi tersebut, maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan. Sebaliknya, apabila terdapat kelemahan pada salah satu dimensi, maka kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat menurun dan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan kondisi yang sebenarnya. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Camat Hambaran Rawang Kota Sungai Penuh. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memahami berbagai fenomena yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan perspektif aparaturnya pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik yang diteliti.

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama penelitian melalui observasi lapangan, wawancara dengan informan, serta pencatatan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kantor Camat Hambaran Rawang Kota Sungai Penuh. Data primer tersebut mencakup informasi mengenai proses

pelayanan, perilaku aparaturnya pelayanan, serta tanggapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dokumen resmi instansi, laporan kegiatan, serta referensi lain yang relevan dengan penelitian. Penggunaan kedua jenis data tersebut bertujuan untuk memperkuat hasil penelitian melalui proses triangulasi sumber data.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer berasal dari hasil penelitian langsung di Kantor Camat Hambaran Rawang Kota Sungai Penuh melalui interaksi dengan informan yang terlibat dalam penyelenggaraan maupun penerimaan pelayanan publik. Adapun sumber data sekunder diperoleh dari berbagai literatur dan dokumen yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian, baik berupa buku, artikel ilmiah, jurnal penelitian, maupun dokumen administrasi yang tersedia pada instansi terkait.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan publik yang berlangsung di Kantor Camat Hambaran Rawang. Melalui observasi, peneliti memperoleh informasi mengenai mekanisme pelayanan, kondisi fasilitas pelayanan, interaksi antara pegawai dan masyarakat, serta berbagai fenomena yang muncul selama proses pelayanan berlangsung.

Selain observasi, penelitian ini juga menggunakan teknik wawancara sebagai sarana memperoleh informasi secara mendalam. Wawancara dilakukan secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Informan dalam penelitian ini terdiri atas Camat Hambaran Rawang, Kepala Seksi Pelayanan Umum, pegawai yang bertugas sebagai penyedia layanan, serta masyarakat yang menerima pelayanan. Melalui wawancara tersebut, peneliti memperoleh data mengenai persepsi, pengalaman, serta penilaian informan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan.

Teknik pengumpulan data berikutnya adalah dokumentasi. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti profil instansi, struktur organisasi, standar pelayanan, arsip pelayanan, foto kegiatan, laporan pelaksanaan pelayanan, dan dokumen pendukung lainnya. Data dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Analisis dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih,



memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, data yang dianggap relevan dipertahankan, sedangkan data yang tidak berkaitan dengan tujuan penelitian disisihkan.

Tahap kedua adalah penyajian data (data display). Data yang telah direduksi kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun matriks sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data dan menemukan pola-pola tertentu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Hamparan Rawang. Penyajian data dilakukan secara sistematis agar informasi yang diperoleh dapat dipahami dengan jelas dan mudah dianalisis.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap seluruh data yang telah dianalisis untuk memperoleh temuan penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan kemudian diverifikasi secara terus-menerus dengan membandingkan berbagai sumber data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses verifikasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi sehingga dapat menggambarkan kondisi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh secara objektif dan terpercaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh dilakukan dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu **Tangibles (bukti fisik)**, **Reliability (keandalan)**, **Responsiveness (daya tanggap)**, **Assurance (jaminan)**, dan **Empathy (empati)**. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan aparatur kecamatan dan masyarakat, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, secara umum pelayanan yang diberikan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

**Tabel 1.** Hasil Analisis Dimensi SERVQUAL di Kantor Camat Hamparan Rawang

No	Dimensi	Temuan Utama	Kategori
1	Tangibles	Fasilitas pelayanan cukup memadai, ruang tunggu tersedia, namun masih perlu peningkatan sarana pendukung	Baik
2	Reliability	Pelayanan administrasi berjalan sesuai prosedur dan relatif tepat waktu	Baik

3	Responsiveness	Pegawai cukup cepat merespons kebutuhan masyarakat	Baik
4	Assurance	Pegawai memberikan informasi yang jelas dan sopan	Baik
5	Empathy	Pegawai menunjukkan sikap ramah dan tidak diskriminatif	Sangat Baik

Pada dimensi **Tangibles (bukti fisik)**, hasil observasi menunjukkan bahwa Kantor Camat Hamparan Rawang telah memiliki sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan masyarakat. Tersedianya ruang pelayanan, meja pelayanan, ruang tunggu, papan informasi, serta fasilitas pendukung lainnya memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang mengurus administrasi. Namun demikian, beberapa masyarakat masih mengharapkan adanya peningkatan fasilitas seperti penambahan kursi tunggu, pemanfaatan teknologi informasi yang lebih modern, serta penyediaan media informasi digital agar proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Dimensi **Reliability (keandalan)** menunjukkan bahwa pegawai kecamatan mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menilai bahwa penyelesaian dokumen administrasi seperti surat keterangan, rekomendasi, dan berbagai pelayanan lainnya umumnya dilakukan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, pegawai dinilai cukup teliti dalam memproses dokumen sehingga kesalahan administrasi relatif jarang terjadi. Keandalan ini menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan.

**Tabel 2.** Hasil Wawancara Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan

Aspek Penilaian	Tanggapan Masyarakat
Kecepatan pelayanan	Cukup cepat dan sesuai prosedur
Keramahan pegawai	Baik dan sopan
Kemudahan memperoleh informasi	Mudah dipahami
Kenyamanan fasilitas	Cukup memadai
Kepuasan secara umum	Puas

Pada dimensi **Responsiveness (daya tanggap)**, pegawai Kantor Camat Hamparan Rawang dinilai memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai berusaha memberikan bantuan dan penjelasan secara langsung ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administrasi. Selain itu, masyarakat yang mengajukan pertanyaan atau keluhan memperoleh



tanggapan yang cukup cepat. Meskipun demikian, pada waktu-waktu tertentu ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat, kecepatan pelayanan mengalami sedikit penurunan karena keterbatasan jumlah pegawai yang bertugas.

Selanjutnya, pada dimensi **Assurance (jaminan)** ditemukan bahwa aparaturnya kecamatan memiliki kompetensi yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai mampu menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami serta memberikan kepastian mengenai persyaratan dan waktu penyelesaian dokumen. Sikap sopan, ramah, dan profesional yang ditunjukkan oleh pegawai turut meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan pentingnya kepastian, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan.

Dimensi **Empathy (empati)** menjadi salah satu aspek yang memperoleh penilaian paling positif dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai kecamatan dinilai mampu memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun pendidikan. Pegawai juga bersedia memberikan penjelasan secara berulang apabila masyarakat belum memahami prosedur pelayanan. Sikap ramah dan komunikatif tersebut menciptakan hubungan yang harmonis antara aparaturnya pemerintah dan masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

**Tabel 3.** Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Komitmen pegawai dalam melayani masyarakat	Keterbatasan jumlah pegawai
Adanya standar pelayanan yang jelas	Sarana teknologi informasi masih terbatas
Dukungan pemerintah daerah	Lonjakan jumlah masyarakat pada waktu tertentu
Hubungan baik antara pegawai dan masyarakat	Beberapa fasilitas pelayanan perlu ditingkatkan

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Hambaran Rawang dapat dikategorikan baik. Hal ini terlihat dari kemampuan aparaturnya dalam menjalankan pelayanan sesuai standar operasional prosedur, memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat, serta membangun hubungan yang harmonis dengan pengguna layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik telah mengarah pada prinsip-prinsip *good governance* yang menekankan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian untuk meningkatkan kualitas

pelayanan di masa mendatang. Upaya yang dapat dilakukan antara lain peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima, penguatan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, penambahan sarana dan prasarana pelayanan, serta peningkatan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan Kantor Camat Hambaran Rawang dapat memberikan pelayanan yang semakin berkualitas, cepat, transparan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Hambaran Rawang Kota Sungai Penuh.*” dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Hambaran Rawang secara umum berada pada kategori cukup baik, meskipun masih memerlukan penyempurnaan pada beberapa aspek pelayanan. Berdasarkan analisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (SERVQUAL),

Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Hambaran Rawang secara umum tergolong cukup baik. Dari dimensi **Tangibles**, sarana dan prasarana pelayanan sudah memadai, meskipun fasilitas digital masih perlu ditingkatkan. Dari **Reliability**, pelayanan telah dilaksanakan secara tepat dan sesuai prosedur. Dari **Responsiveness**, pegawai cukup tanggap dalam membantu masyarakat, walaupun terkadang terjadi keterlambatan. Dari **Assurance**, aparaturnya telah memberikan pelayanan yang sopan, aman, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Sementara dari **Empathy**, pegawai menunjukkan sikap ramah, adil, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, kinerja pegawai Kantor Camat Hambaran Rawang telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Peningkatan ini tidak hanya memperbaiki aspek administratif, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya pemerintahan.

Dalam proses penelitian di Kantor Camat Hambaran Rawang, penulis juga menemukan beberapa hambatan, khususnya terkait mekanisme pelayanan administrasi. Proses pengurusan surat masih dirasakan lambat dan berbelit-belit karena harus melewati prosedur tambahan di Kesbangpol sebelum dapat diselesaikan di tingkat kecamatan. Kondisi ini tidak hanya memperpanjang waktu pelayanan, tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan cepat. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa meskipun kinerja pegawai telah mengalami peningkatan, masih terdapat aspek birokrasi yang perlu disederhanakan agar pelayanan publik lebih efisien dan sesuai dengan prinsip *good governance*.

### Saran

Meskipun kualitas pelayanan publik telah menunjukkan hasil yang baik, peningkatan kualitas pelayanan publik harus tetap dilakukan secara berkelanjutan karena sifatnya dinamis dan terus berkembang. Beberapa saran yang dapat dipertimbangkan antara lain:



1. Mempertahankan disiplin pegawai melalui pengawasan rutin dan pemberian penghargaan bagi yang berprestasi.
  2. Mengembangkan inovasi berbasis teknologi, seperti pelayanan digital dan sistem antrian online, untuk mempercepat proses pelayanan.
  3. Meningkatkan fasilitas pelayanan publik, termasuk ruang tunggu yang lebih nyaman, sarana bagi kelompok rentan, serta peralatan administrasi yang modern.
  4. Memberikan pelatihan berkala, khususnya terkait komunikasi publik, pelayanan prima, dan pemanfaatan teknologi informasi.
  5. Memperkuat transparansi dan akuntabilitas melalui media informasi yang mudah diakses, baik secara fisik maupun digital.
  6. Mendorong partisipasi masyarakat melalui forum diskusi, kotak saran, dan keterlibatan aktif dalam proses perencanaan pelayanan.
  7. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus diarahkan pada analisis perbandingan antar-kecamatan atau evaluasi berbasis persepsi masyarakat yang lebih luas, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.
- Dengan implementasi saran tersebut secara konsisten, Kantor Camat Hampan Rawang berpotensi menjadi model pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- #### DAFTAR PUSTAKA
- Alexandro, John, Taruk Bua, Ahmad Fajri, Muhammad Fahmi, Studi Sistem Informasi, Article Info, Kepuasan Masyarakat, et al. 2024. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di DPMPSTP Provinsi Kalimantan Timur Menggunakan Metode SERVQUAL." *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma* 12(2): 109–16. doi:10.35968/jsi.v12i2.1475.
- Bone, Lappariaja Kabupaten. 2024. "Jurnal Darma Agung PENERAPAN MODEL SERVQUAL ( SERVICE QUALITY ) DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS KANTOR CAMAT." : 845–60.
- Hamim, Sufian, Lolita Vianda, and Sella Pitaloka. 2020. "Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru." *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 6(1): 1–10. doi:10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932.
- Herman, Shalsabila, Dirvi Surya Abbas, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Tax Avoidance, Institutional Ownership, Firm Value, and Corporate Social Responsibility. 2020. "Simposium Ilmiah Akuntansi 5." (September 2019).
- Iqbal, Muhammad, Husaeri Priatna, and Noviyanti Handayani. 2020. "Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi UNIBBA." *Jurnal Ilmiah Akuntansi* 11(September-Desember): 1–15.
- Itje Pangkey, Margareth inof. 2023. 11 Sustainability (Switzerland) Manajemen Pelayanan Publik. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-gene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBERTUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-gene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBERTUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI).
- Margareth, Helga. 2017. "UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik." *Экономика Региона*: 32.
- Menpan. 2003. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik." *Ombudsman*: 1. [https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf).
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan." *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*: 14.
- Muliawaty, L, and S Hendryawan. 2020. "Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)." *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...* 11: 101–12. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>.
- Nadila, S. 2021. "Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City." *Jurnal Administrasi Nusantara Maha* 3(3): 72–83.
- Nadin Aminasya1, Ari Suriani2. 2024. "Central Publisher." *Central Publisher* 2: 2048–54.
- Rawang, K D A Hampan. 2024. *KECAMATAN HAMPARAN RAWANG DALAM ANGKA 2024*.
- RI, Sekretariat Jenderal MPR. 1945. "Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Satu Naskah." *Jdih.Bapeten.Go.Id*: 1–21. <https://jdih.bapeten.go.id/en/dokumen/peraturan/undang-undang-dasar-negara-republik-indonesia-tahun-1945>.
- Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. 2022. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Media Administrasi* 7(1): 78–90. doi:10.56444/jma.v7i1.67.
- Sugiyono. 2011. "Metode Penelitian Kualitatif Dan R& D." *Bandung Alf*: 143.
- Sururi, Ahmad. 2020. "Performance the Implementation of Public Services the Subdistrict Government in



- Cilegon City (Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan Di Kota Cilegon).” *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)* 08(1): 129–53.
- Syardiansah, Syardiansah. 2020. “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Langsa Barat.” *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal* 9(1): 70. doi:10.31289/jap.v9i1.2255.
- Tatut Anjani, Sampara Lukman, Hyronimus Rowa. 2018. “Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh.” *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial dan Budaya* 2(3): 33–41. <https://doi.org/10.54783/jv.v1i1i3.203>.
- Tovalini, Krismena. 2021. “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik...Padang.” *Jurnal JIPS* 1(1): 28–34.
- Usmiar, Usmiar, and Ririn Wahyuni. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Surantih.” *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi* 9(1): 82–93. doi:10.31869/me.v9i1.4264.
- Veranita, and Darmawan. 2021. “Kecamatan Ciater Kabupaten Subang.” IX: 289–99.
- Yulita, Hanna, Dewi Novia Laras, Muhamad Ikhsan, Syari Winarti, Tumpak Benny, and Universitas Respati Indonesia. 2026. “Literature Review : Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Publik.” 10: 5538–42.