

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN TERNATE TENGAH KOTA TERNATE**

Oleh :

**Vivi Noviyanti<sup>1</sup>**

Corresponding author : Vivi Noviyanti

E-mail : [vivinov726@gmail.com](mailto:vivinov726@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dalam penilaian kinerja pemerintah. Penelitian bertujuan mengetahui Kualitas beserta faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Ternate Tengah Kota Ternate. Penelitian menerapkan metode deskriptif. Teknik penentuan informan dalam teknik Purposive Sampling yang berjumlah 10 orang. Penelitian mengungkapkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Ternate Tengah adalah Baik. Hal ini dilihat dari variabel Berwujud: indikator kedisiplinan pegawai baik, Kenyamanan Tempat cukup baik. Variabel Kehandalan: indikator kemampuan pegawai dalam melayani baik, Kemampuan pegawai dalam menjelaskan baik. Variabel Tanggapan: indikator merespon setiap masyarakat baik, Pelayanan dengan cepat baik. Variabel Jaminan: indikator ketepatan waktu pelayanan cukup baik, Kejelasan biaya sudah baik. Variabel Empati: indikator mendahulukan kepentingan masyarakat sudah baik, Keramahan pegawai sudah baik. Faktor penghambat proses pelayanan pada kantor Kecamatan Ternate Tengah adalah Ketepatan waktu pelayanan baik karena masih sering terlambat apabila ada terjadi ada kendala seperti komputer yang rusak maupun berkas yang dibawa masyarakat kurang lengkap. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan Ternate Tengah Kota Ternate, maka disarankan kepada bapak camat agar menambah anggaran untuk sarana dan prasarana, memberikan pelatihan kepada pegawai dan untuk masyarakat bisa menyiapkan berkasnya lebih lengkap.

**Kata Kunci ; Kualitas, Pelayanan Publik dan Kecamatan**

---

<sup>1</sup> Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara, Ternate-Indonesia

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dilakukan oleh organisasi pemerintahan atau organisasi privat. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu yang memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur dalam mencapai suatu keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Setiap orang pasti ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketetapan, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik dan unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, karena pelanggan akan menilai hasil dari apa yang didapatkan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang

diberikan aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria atau ukuran yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak berkualitas. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik dalam artian sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan, maka masyarakat akan merasa puas dengan apa yang didapatkannya. Karena kepuasan masyarakat akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

## JENIS PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Ternate Tengah, Kota Ternate, Maluku Utara. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan Sugiyono dalam Harbani Pasolong (2017) dan Sugiyono (2022), penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengungkapkan makna dari fenomena yang diteliti melalui data yang dikumpulkan secara triangulasi, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan yang dipilih secara purposive sampling, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang sudah tersedia. Desain operasional penelitian menggunakan teori Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018) dengan lima dimensi kualitas pelayanan: berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Reduksi data melibatkan pemilihan dan penyederhanaan informasi dari catatan lapangan, sedangkan penyajian data mengorganisasikan informasi secara logis untuk mempermudah pemahaman. Verifikasi dilakukan dengan memastikan kebenaran data melalui uji kredibilitas seperti perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan membercheck. Teknik-teknik ini bertujuan

untuk memastikan validitas dan keandalan data yang diperoleh selama penelitian.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Poerwadarminta (Hardiansyah, 2018), secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani sehubungan dengan jual beli jasa. Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam melakukan aktivitasnya manusia membutuhkan pelayanan, jika tidak ada pelayanan maka semua aktivitas manusia tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien. Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting karena pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna untuk menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayan memiliki tiga makna yaitu, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indri dan Hayat (2015) mengemukakan bahwa, pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

### **B. Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 bahwa prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut: 1) Kesederhanaan, menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. 2) Kejelasan, mencakup hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. 3) Kepastian waktu, yaitu penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. 4) Keamanan, yaitu selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum. 5) Tanggung Jawab, adalah pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik. 6) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik. 7) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada. 8) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberi pelayanan. 9) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan lainnya.

### C. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Mukarom (2018) dan Bakri dkk (2023), standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pihak penyelenggaraan publik adalah sebagai berikut: 1) Prosedur Pelayanan, adalah hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat. 2) Waktu Penyelesaian, adalah hal yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat. 3) Biaya Pelayanan, adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. 4) Sarana dan Prasarana, adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan masyarakat. Menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor kecamatan ternate tengah, yang terletak di Kota Ternate, merupakan salah satu dari sebelas kecamatan di daerah tersebut. kecamatan ternate tengah memiliki luas wilayah sebesar 10,85 km<sup>2</sup> dan dibagi menjadi lima belas kelurahan : Gamalama, Kalumpang, Kampung Pisang, Kota Baru, Makassar Barat, Makassar Timur, Maliaro, Marikurubu, Moya, Muhajirin, Salahuddin, Santiong, Stadion, Takoma, Tanah Raja, dan Tongole. Sebagai bagian integral dari pemerintahan daerah, Kantor kecamatan ternate tengah memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, kantor ini diharapkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan murah, sejalan

dengan tujuan otonomi daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Visi Kantor kecamatan ternate tengah yang mengacu pada visi Kota Ternate adalah Mewujudkan Kota Ternate yang Mandiri dan Berkeadilan", atau dikenal dengan semangat Ternate Andalan. Visi ini berfokus pada kemandirian ekonomi, peningkatan pelayanan publik, tata kelola pemerintahan yang responsif, serta pelestarian nilai budaya lokal. Untuk mencapai visi ini, misi kantor meliputi pencapaian sistem pemerintahan yang bersih dan akuntabel sesuai standar yang telah ditetapkan, serta pemanfaatan sarana dan prasarana yang ada untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perencanaan pembangunan yang terarah.

Struktur organisasi kantor ini terdiri dari beberapa perangkat, termasuk camat, sekretaris, serta berbagai seksi yang masing-masing memiliki tugas pokok dan fungsi tertentu. Camat bertugas membantu bupati dalam pelaksanaan koordinasi pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan, serta bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Camat juga menyelenggarakan fungsi-fungsi penting seperti koordinasi urusan pemerintah umum, pemberdayaan masyarakat, dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Sekretaris, yang berada di bawah camat, berperan dalam perencanaan dan pelaksanaan administrasi pemerintahan, termasuk penyusunan program kerja dan pengelolaan administrasi. Seksi-seksi yang ada di kantor ini memiliki tugas pokok masing-masing. Misalnya, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum bertanggung jawab atas penyusunan dan pelaksanaan kebijakan terkait ketentraman dan ketertiban di tingkat kecamatan, sedangkan Seksi Pemerintahan menangani urusan pemerintahan dan pelayanan umum. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, serta Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, memiliki fungsi penting dalam perencanaan, keuangan, serta administrasi umum dan kepegawaian. Selain itu, seksi-seksi lainnya seperti Seksi Kesejahteraan Sosial dan Seksi Pelayanan Umum juga

berkontribusi dalam penyelenggaraan kesejahteraan masyarakat dan pengelolaan keuangan, masing-masing dengan tugas-tugas yang spesifik.

Secara keseluruhan, Kantor kecamatan ternate tengah berfungsi sebagai unit pelaksana pemerintahan yang penting dalam menyediakan layanan publik yang efisien dan efektif, serta memastikan bahwa berbagai aspek pemerintahan dan kesejahteraan masyarakat dapat dikelola dengan baik. Sarana dan prasarana di Kantor kecamatan ternate tengah, Kota Ternate, memainkan peran penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang efektif. Sarana dan prasarana yang tersedia termasuk 20 meja kerja, 2 meja komputer, 50 kursi kerja, 2 set kursi sofa, 11 lemari, 6 komputer, 5 printer, 8 unit AC, 1 sistem suara, dan 2 WC, semuanya dalam kondisi baik.

Kantor ini memberikan berbagai pelayanan, baik perizinan maupun non-perizinan. Pelayanan perizinan mencakup berbagai bidang seperti keamanan dan ketertiban, umum, sosial kemasyarakatan, perizinan tertentu, dan pemerintahan. Dalam bidang keamanan dan ketertiban, kantor memberikan rekomendasi untuk SKCK, izin keramaian, dan surat keterangan domisili. Bidang umum meliputi legalisasi dokumen kependudukan dan rekomendasi administrasi, sementara bidang sosial kemasyarakatan menangani surat keterangan miskin, dispensasi nikah, dan permohonan perceraian. Untuk perizinan tertentu, kantor mengesahkan permohonan SPPL, izin gangguan, eksplorasi air tanah, dan izin pemakaian air tanah. Di bidang pemerintahan, layanan mencakup rekomendasi keterangan waris, beda nama, dan penguasaan tanah. Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai serta beragam layanan ini mendukung efisiensi dan efektivitas Kantor kecamatan ternate tengah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor kecamatan ternate tengah, Kota Ternate, terdapat beberapa faktor penghambat yang signifikan. Salah satu masalah utama adalah kurangnya kesadaran

masyarakat terhadap administrasi yang diperlukan. Wawancara dengan pejabat dan staf kantor kecamatan menunjukkan bahwa meskipun kesadaran masyarakat umumnya dinilai baik, masalah sering timbul ketika masyarakat tidak melengkapi berkas administrasi dengan benar, menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Seringkali, berkas administrasi yang tidak lengkap memperlambat pelayanan, hal ini diperburuk oleh ketidakpahaman masyarakat tentang kelengkapan dokumen yang diperlukan dan ketidak sabaran sebagian masyarakat dalam menunggu.

Observasi mendukung temuan ini, mengindikasikan bahwa meskipun ada sebagian masyarakat yang sabar, banyak yang belum memenuhi persyaratan administrasi dengan lengkap. Kesadaran masyarakat dalam melengkapi dokumen administrasi menjadi faktor penghambat utama dalam kualitas pelayanan di kantor kecamatan ini. Selain itu, keterbatasan anggaran untuk sarana dan prasarana juga merupakan faktor penghambat yang lain. Keterbatasan anggaran membatasi kemampuan untuk membeli fasilitas dan peralatan yang diperlukan. Kenyamanan tempat pelayanan bagi masyarakat belum sepenuhnya memadai, dengan ruang yang sempit dan kondisi bangunan yang kurang memadai mempengaruhi kenyamanan pelayanan. Observasi menunjukkan bahwa anggaran yang belum sepenuhnya dialokasikan untuk sarana dan prasarana berdampak pada kualitas dan kenyamanan pelayanan. Kendala anggaran menghambat peningkatan sarana dan prasarana, yang pada gilirannya mempengaruhi efektivitas pelayanan publik.

Di sisi lain, motivasi dari pemimpin di Kantor kecamatan ternate berfungsi sebagai faktor pendukung yang signifikan. Pemimpin berperan penting dalam memberikan dorongan dan semangat kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan. Pemantauan langsung dan arahan dari pemimpin membantu memperbaiki kinerja pegawai, sementara upaya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan kenyamanan pegawai

merupakan bagian dari motivasi yang diberikan. Motivasi pemimpin dalam meningkatkan semangat kerja pegawai, termasuk melalui apel rutin dan dorongan positif, menunjukkan dampak positif pada semangat kerja pegawai dan kualitas pelayanan. Motivasi dari pemimpin menjadi faktor pendukung penting dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan ini.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) di Kantor kecamatan ternate tengah memainkan peran yang signifikan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Pegawai yang memiliki keahlian dan pengalaman yang memadai mampu melaksanakan tugas dengan lebih efektif dan efisien. Pelatihan yang rutin dan berkelanjutan untuk pegawai membantu meningkatkan keterampilan mereka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Hal ini mencakup kemampuan dalam mengelola administrasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Observasi menunjukkan bahwa SDM yang berkualitas tinggi berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan. Penerapan sistem informasi dan teknologi di Kantor kecamatan ternate tengah merupakan faktor pendukung yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem informasi yang efektif mempercepat proses administrasi dan memastikan akurasi data. Teknologi yang digunakan memfasilitasi pegawai dalam mengakses informasi dengan cepat, yang pada gilirannya memperbaiki kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Berdasarkan observasi, penggunaan teknologi yang baik secara signifikan mempengaruhi efisiensi dan kualitas pelayanan, memungkinkan pegawai untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat kepada masyarakat. Infrastruktur fisik di Kantor kecamatan ternate tengah juga berperan penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik.

Meskipun ada upaya untuk memperbaiki fasilitas, masih terdapat kekurangan dalam kenyamanan dan kelengkapan sarana yang ada. Perbaikan

yang terus-menerus diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan fungsionalitas fasilitas bagi masyarakat serta pegawai. Observasi menunjukkan bahwa peningkatan infrastruktur fisik dapat berkontribusi pada kualitas pelayanan yang lebih baik dan memberikan kenyamanan lebih bagi masyarakat yang menerima layanan. Komunikasi internal yang efektif di Kantor kecamatan ternate tengah merupakan faktor pendukung yang krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komunikasi yang baik antara pimpinan dan staf memastikan bahwa setiap pegawai memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan jelas. Hal ini mempengaruhi koordinasi, pemecahan masalah, dan keseluruhan kinerja pegawai. Observasi mengonfirmasi bahwa komunikasi internal yang terbuka dan transparan mendukung kelancaran proses pelayanan dan berkontribusi pada kepuasan pegawai serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berbagai kegiatan yang dilakukan untuk mengatur, membina, membimbing, menyediakan fasilitas, dan menawarkan jasa kepada masyarakat. Tujuan utama dari undang undang ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Undang-undang ini mengatur bahwa pelayanan publik harus dilakukan dengan cara yang efektif, efisien, dan transparan, sehingga dapat memenuhi hak-hak masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2019), pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, meskipun hasil dari pelayanan tersebut tidak selalu terikat pada suatu produk tertentu. Dalam pandangan ini, pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang memuaskan dan bermanfaat, tanpa harus mengacu pada hasil berupa produk yang konkrit. Sementara itu, Lewis

dan Gilman, sebagaimana dikutip dalam Hayat (2019), mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan dengan tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan serta peraturan yang ada. Hal ini menekankan pentingnya kepercayaan publik dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan publik harus dilakukan dengan mengutamakan integritas, akuntabilitas, dan transparansi, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan menjamin bahwa setiap tindakan yang diambil sesuai dengan peraturan yang berlaku. Secara keseluruhan, ketiga definisi ini menggarisbawahi pentingnya prinsip-prinsip efektivitas, kepuasan masyarakat, dan kepatuhan terhadap peraturan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada hasil yang tampak, tetapi juga pada proses yang memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan cara yang memuaskan dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Penyelenggaraan pelayanan diartikan sebagai petugas pelayanan publik baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Di sisi lain, individu maupun kelompok masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik disebut penerima layanan publik. Dapat dilihat dari penelitian ini menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan pendapat Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) yakni Berwujud (*tangible*), kehandalan (*reability*), Ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Berdasarkan dari hasil penelitan dan pembahasan maka dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayan Publik Pada Kantor kecamatan ternate tengah Kota Ternate adalah Baik dilihat sebagai berikut: Pertama, Berwujud (*Tangible*) indikator Kedisiplinan pegawai dalam melayani adalah baik, walaupun terlihat di absensi semua pegawai hadir tetapi ada pegawai yang kurang disiplin di tempat kerja saat jam kerja. Indikator Kenyamanan tempat pelayanan adalah

cukup baik, karena bisa dilihat ruangan yang cukup sempit, tidak adanya pendingin ruangan serta kursi tunggu yang kurang memadai.

Dalam hal indikator kedisiplinan pegawai, hasil menunjukkan bahwa meskipun secara umum kehadiran pegawai tercatat baik dalam absensi, ada beberapa pegawai yang menunjukkan kurangnya disiplin selama jam kerja. Kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat adalah faktor penting dalam penilaian kualitas pelayanan, dan walaupun kehadiran pegawai dapat dilihat secara langsung, terdapat aspek lain yang perlu diperhatikan untuk memastikan kinerja pegawai secara menyeluruh.

Kedua, Kehandalan (*reability*) indikator Kemampuan pegawai dalam melayani adalah baik, karena sudah terbiasa dengan pekerjaannya walaupun ada pegawai yang melakukan kesalahan itu adalah pegawai baru. Indikator Kemampuan pegawai dalam menjelaskan kepada masyarakat adalah baik, karena sebagian pegawainya sudah terlatih atau sudah terbiasa dengan pekerjaannya sehingga masyarakat merasa cukup jelas dalam mengurus berkas. Untuk indikator kemampuan pegawai dalam melayani, penilaian menunjukkan bahwa umumnya pegawai sudah baik dalam melaksanakan tugas mereka karena telah terbiasa dengan pekerjaan mereka. Kehandalan pegawai dalam melayani sangat penting untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan masyarakat dapat berlangsung tanpa hambatan dan dengan hasil yang konsisten.

Ketiga, Tanggapan (*Responsiveness*) indikator Merespon setiap masyarakat adalah baik, karena pegawainya cepat tanggap dan merespon dengan baik apabila ada permasalahan dalam proses pelayanan yang masyarakat perlukan. Indikator pelayanan dengan cepat adalah baik, karena jika tidak ada kendala teknis proses pelayanan akan cepat, dilihat dari pegawainya yang cepat tanggap dalam merespon kecuali terjadi kendala teknis seperti komputer yang rusak maupun berkas yang kurang lengkap. Untuk indikator merespons setiap masyarakat,

penilaian menunjukkan bahwa pegawai baik dalam tanggapannya terhadap permasalahan yang timbul selama proses pelayanan. Pegawai umumnya responsif dan cepat dalam menanggapi kebutuhan serta masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan efisien.

Keempat, Jaminan (*Assurance*) indikator Ketepatan waktu pelayanan adalah cukup baik, karena kendalanya bisa dari teknis maupun SDM-nya maka proses pelayanan akan terhambat dan tidak terselesaikan sesuai prosedur, contohnya komputer yang rusak, pegawai yang kadang tidak ada di tempat maupun berkas yang kurang lengkap. Indikator kejelasan biaya pelayanan adalah sudah baik, karena semua kegiatan pelayanan gratis kecuali pungutan atau biaya diatur dalam perda atau perwako dan sesuai dengan prosedur.

Kelima, Empati (*Emphaty*) indikator mendahulukan kepentingan masyarakat adalah sudah baik, karena cepat tanggap melayani masyarakat serta mendahulukan kepentingan masyarakat di banding kepentingan pribadi. Indikator keramahan pegawai adalah sudah baik, karena melayani semaksimal mungkin dengan ramah dan sopan.

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor kecamatan ternate tengah Kota Ternate ada dua faktor yang pertama: faktor pendukung adalah indikator kejelasan biaya pelayanan sudah baik karena penerapan biaya sesuai dengan prosedur, indikator mendahulukan kepentingan masyarakat sudah baik karena tanggap melayani dan mendahulukan kepentingan masyarakat di banding kepentingan pribadi, indikator keramahan pegawai sudah baik karena pegawai melayani semaksimal mungkin dengan ramah dan sopan.

Kedua: faktor penghambat adalah indikator ketepatan waktu pelayanan cukup baik karena masih sering terlambat apabila terjadi kendala seperti komputer rusak maupun berkas yang kurang lengkap.

## KESIMPULAN

Hasil dari penelitian mengungkapkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Ternate Tengah Kota Ternate adalah baik. Dilihat dari beberapa indikator yakni: Pertama Berwujud (*Tangible*) indikator kedisiplinan pegawai dalam melayani adalah baik, karena pegawai datang tepat waktu. Indikator kenyamanan tempat pelayanan adalah cukup baik karena ruangan yang sempit, tidak adanya pendingin ruangan serta kursi tunggu yang kurang memadai. Kedua Keandalan (*Realibility*) indikator kemampuan pegawai dalam melayani baik, karena pegawai sudah terbiasa dengan pekerjaannya. Indikator kemampuan pegawai dalam menjelaskan adalah baik, karena pegawai sudah terlatih. Ketiga Tanggapan (*Responsiveness*) indikator merespon setiap masyarakat adalah baik, karena pegawainya cepat tanggap dan merespon dengan baik apabila ada permasalahan dalam proses pelayanan. Indikator pelayanan dengan cepat adalah baik, karena jika tidak ada kendala teknis pelayanan akan cepat. Keempat Jaminan (*Assurance*) indikator ketepatan waktu pelayanan adalah cukup baik, apabila terjadi keterlambatan proses pelayanan itu akibat berkas tidak lengkap atau faktor sarana prasarana kantor yang mengalami gangguan. Indikator kejelasan biaya adalah sudah baik, karena penerapan biaya sesuai dengan prosedur yang ada. Kelima Empati (*Emphaty*) indikator mendahulukan kepentingan masyarakat sudah baik, karena tanggap melayani dan mendahulukan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan pribadi. Indikator keramahan pegawai adalah sudah baik, karena pegawai melayani semaksimal mungkin dengan ramah dan sopan. Peningkatan kualitas pelayan publik pada kantor kecamatan Ternate Tengah Kota Ternate, maka disarankan kepada Bapak Camat Ternate Tengah agar menambah anggaran untuk sarana dan prasarana dan memberikan pelatihan kepada pegawai, dan untuk masyarakat bisa menyiapkan berkasnya terlebih dahulu dan bisa mencari informasi terlebih dahulu sebelum memberikan kepada petugas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat.2019. Manajemen Pelayanan Publik. Edisi pertama. Depok;Rajawali Pers Mukarom,
- La Suhu, B., Ibrahim, A. H., Jafar, A., & Wance, M. (2023). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Logistik Pasca Bencana Pada Kantor BPPD Kabupaten Halmahera Selatan. *Journal of Government Science Studies*, 2(2), 110-123.
- Lating, A., La Suhu, B., Wance, M., & Thaib, F. (2021). Covid-19 dan Ancaman Keselamatan Warga Negara Studi Governability (Kapasitas Pemerintah) dalam Pengambilan Kebijakan Sektor Strategis di Provinsi Maluku Utara. *Indonesian Governance Journal: Kajian Politik-Pemerintahan*, 4(1).
- La Suhu, B., Abd Radjak, D., Ibrahim, A. H. H., & Rahadi, M. R. (2025). The Performance of the Regional Disaster Management Agency of North Maluku Province in Disaster Logistics Distribution Services in Central Halmahera Regency. *Journal of Government Science Studies*, 4(1), 37-49.
- Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik, Bandung; Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk.2019. Reformasi Pelayanan Publik. Cetakan kesepuluh. Jakarta ;PT Bumi Aksara
- Sugiyono. Maret 2022. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung; Alfabeta
- Zeithmal and Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multipe-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.
- Zaenal dan Laksana Muhibudin. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung; CV Pustaka Pasolong,
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.