



Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo

The Analysis Of Public Satisfaction With Public Services At The Kota Barat Sub-District Office In Gorontalo City

Teguh Rival Mohamad¹, Purwanto², Achmad Riza Mediansyah³

¹Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Ichsan Gorontalo, Gorontalo, Indonesia
Teguhrivalmoh19@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Adapun penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, dan dipilih sebagai informan yakni Sekretaris Camat, tokoh masyarakat, dan warga masyarakat yang dilayani 6 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan pelayanan publik yang diberikan aparatur di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Dari lima indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat yakni *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), hanya dua indikator yang masih mendapat respon negatif dari warga masyarakat selaku penerima pelayanan, yakni *tangibles* (bukti langsung) dan *reliability* (kehandalan).

Kata kunci: kepuasan masyarakat; pelayanan publik

Abstract

This study aims to find public satisfaction with public services at the Kota Barat Subdistrict Office in Gorontalo City. In this study, the researcher applies a descriptive research method with a qualitative approach, which is research that aims to provide an overview of the analysis of public satisfaction with public services at the Kota Barat Subdistrict Office in Gorontalo City. The determination of informants is carried out using a purposive sampling technique, and six people are selected as informants, namely the Secretary of the Subdistrict Office, community leaders, and community members served with the office services. The results of the study indicate that the community is quite satisfied with the public services provided by the apparatus at the Kota Barat Subdistrict Office in Gorontalo City. Of the five indicators to measure community satisfaction, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, only two indicators still get negative responses from community members as service recipients, namely tangibles and reliability.

Keywords: public satisfaction; public services

I. PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik, kini sedang gencar-gencarnya diterapkan pemerintah. Dengan digitalisasi pelayanan publik yang terus berjalan dan pelayanan publik yang cepat, sederhana, dan terjangkau untuk memenuhi tuntutan masyarakat, ini merupakan komitmen yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan publik. Salah satu upaya penyelenggara layanan publik

untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan di kalangan penerima layanan publik. Hal ini penting dilakukan karena pelayanan publik itu merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, dan merupakan tugas dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Dunggio, 2020; Kalepo et al., 2022).

Masyarakat merupakan pihak yang sangat penting bagi setiap organisasi, masyarakat adalah bagian urgen pada setiap institusi pemerintahan, sehingga organisasi harus selalu berusaha memuaskan masyarakat dengan pelayanan dan produk yang ditawarkannya. Personel yang berkualitas dan berorientasi layanan sangat penting untuk organisasi yang memperhatikan kebutuhan masyarakat. Karena masyarakat adalah orang yang menerima hasil kerja orang atau organisasi tersebut, hanya merekalah yang dapat menentukan apa itu kualitas dan hanya merekalah yang dapat mengkomunikasikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Itu sebabnya slogan toko kualitas yang populer adalah "Kualitas bermula dari masyarakat".

Masyarakat di samping menyampaikan keluhan atau komplain, juga secara jujur dapat menyampaikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Keduanya dapat dimediasi melalui mekanisme normatif, sipil dan demokratis, sehingga dapat menjadi variabel untuk perbaikan dan penguatan pelayanan publik di masa depan. Terkait hal tersebut, (Istianto, 2018a) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik mengacu pada seberapa besar perbedaan antara kenyataan dengan apa yang diharapkan pelanggan atau masyarakat dari pelayanan yang diterimanya. Jadi ada dua faktor utama dalam kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Ketika jasa yang diterima atau dialami memenuhi harapan, maka persepsi kualitas jasa adalah baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan yang dirasakan buruk dan tidak memuaskan (Dumbi et al., 2022; Dunggio, 2020; Kalepo et al., 2022; Mubaroq & Hidayati, 2022)

Tuntutan kualitas pelayanan publik oleh masyarakat kota dan desa sangat menentukan standar dan persyaratan mereka untuk kualitas semua layanan, termasuk layanan pemerintah. Selain itu, warga kota mengetahui sepenuhnya layanan apa yang harus disediakan dan apa yang harus diterima kotamadya. Alasannya sederhana, mereka terbiasa menerima pelayanan yang baik dengan standar tertinggi, yang menempatkan mereka pada posisi raja (abdi). Pemerintah kota menginginkan standar seperti itu bukan hanya karena pengalamannya sebagai pelanggan penting, tetapi juga karena pengalamannya dalam menyediakan layanan kota di tingkat tertinggi.

(Siagian, 2018) mengatakan bahwa dewasa ini, telah umum diakui bahwa bagi sebagian besar pegawai, pekerjaan yang tidak menarik, misalnya karena sangat teknis dan repetitif, yaitu. imajinasi, inovasi dan kreativitas tidak lagi diperlukan dalam implementasinya, menyebabkan ketidakpuasan sebagian besar karyawan, yang mengakibatkan, misalnya, kebosanan yang luar biasa. Biasanya,

karyawanlah yang ingin menunjukkan pekerjaan yang melebihi persyaratan minimum. Oleh karena itu pekerjaan menantang yang dilakukan dengan benar, merupakan sumber kepuasan kerja

Pernyataan Siagian tersebut tampaknya juga terjadi pada sebagian pegawai di Kantor Camat Kota Barat, sebagaimana dikatakan oleh bapak Kamaruddin Abdullah (wawancara, hari Minggu tanggal 23 Oktober 2022) bahwa masih banyak pegawai di kantor camat kurang memiliki kreatifitas dalam bekerja, dari dulu sampai sekarang, pada umumnya pegawai bekerja hanya sekedar menyelesaikan pekerjaan yang bersifat teknis saja, seperti mengetik surat-surat, mendata penduduk, membuat laporan pelaksanaan tugas, dan lain-lain, tanpa melakukan inovasi. Kondisi inilah yang berdampak pada munculnya ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dari aparaturnya kecamatan. Menurut bapak Kamaruddin Abdullah ketidakpuasan tersebut berupa kurang siapnya masyarakat untuk memenuhi persyaratan pelayanan dan terpaksa harus kembali ke rumah lagi dengan kecewa karena aparaturnya yang melayani kurang terbuka dalam menyampaikan prosedur atau tata cara pelayanan kepada masyarakat, kemudian masih ada oknum pegawai yang memberikan perlakuan yang berbeda kepada masyarakat yang dilayani, dimana ada warga masyarakat tertentu yang cepat dilayani walaupun datang belakangan, sedangkan yang datang duluan diminta menunggu. Hal ini tentunya menimbulkan pemikiran dalam benak warga bahwa terdapat diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik. Ketidakpuasan juga muncul ketika informasi yang diberikan warga terkait daftar penerima bantuan sosial ada yang keliru, aparaturnya lamban dalam meresponnya, padahal kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat penting sebab masyarakat tidak lagi menghendaki pelayanan aparaturnya yang berbelit-belit, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan akurat.

Untuk itulah, agar pelayanan publik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, maka perbaikan penyelenggaraan pelayanan harus dilakukan, sebagaimana dikatakan oleh (Surjadi, 2009) bahwa alam rangka memenuhi kepuasan masyarakat, harus terus dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan publik yang prima. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan pembenahan dan integrasi sistem pelayanan publik secara menyeluruh. Dan itulah yang dapat dicapai aparaturnya dengan kinerja tinggi (Abdussamad, 2019; Pakarain & Abdussamad, 2022)

Berdasar pada permasalahan yang telah diuraikan tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian ini, dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo.

II. METODE PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan, maka yang menjadi obyek dalam penelitian ini ialah analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Adapun waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah selama tiga bulan.

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Menurut (Sugiyono, 2013, 2016, 2018b, 2018a) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel bebas yaitu. H. tanpa perbandingan atau kombinasi dengan variabel lain. Dengan menggunakan metode deskriptif diharapkan informasi yang diperoleh lebih lengkap, mendalam dan terpercaya, serta semua peristiwa konteks sosial, kepercayaan, sikap mental dan kebiasaan budaya yang diikuti seseorang dapat terekspresikan dengan jelas.

Agar penelitian ini lebih terarah, maka perlu ditetapkan fokus dalam penelitian ini, yaitu: Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik ialah terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dalam menerima pelayanan. (Istianto, 2018b) mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung) ialah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan dari personel dan komunikasi aparatur di kantor camat kota barat.
2. *Reliability* (kehandalan) ialah kesanggupan aparatur kecamatan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) ialah adanya keinginan aparatur kecamatan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) ialah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparatur.
5. *Emphaty* (empati) ialah kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive. Purposive sampling merupakan teknik penentuan informan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Penentuan informan dalam penelitian ini, karena pertimbangan karena para informan dianggap mengetahui tentang kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo, ialah: Sekertaris Camat, tokoh masyarakat, dan warga masyarakat yang dilayani 6 orang.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan di lokasi penelitian melalui wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder, yakni informasi yang telah tersedia dan diperoleh di tempat penelitian, dapat berupa dokumen-dokumen tentang masalah yang diteliti, literatur, dll.

Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data di tempat penelitian, maka digunakan metode sebagai berikut:

- a. Observasi atau pengamatan. yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada lokasi penelitian. Menurut Arikunto (2006:156) Pengamatan, atau yang disebut persepsi, meliputi kegiatan yang di dalamnya perhatian diarahkan pada suatu objek dengan segenap inderanya.
- b. Wawancara. Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan melalui tanya jawab kepada informan untuk menggali lebih jauh terhadap permasalahan yang diteliti.
- c. Dokumentasi. Yaitu metode untuk menjangkau informasi yang tersaji dalam bentuk dokumen, seperti kebijakan tertulis atau aturan yang terkait dengan pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat.

Analisis data penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti menganalisis jawaban responden. Jika setelah dilakukan analisis, jawaban survei tidak memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai saat tertentu terdapat informasi yang dianggap dapat dipercaya. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga akhirnya ketika data sudah jenuh. Fungsi analisis data yaitu reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Sugiyono, 2018a).

Pengecekan keabsahan data bertujuan untuk mencapai kredibilitas penelitian. Teknik verifikasi data yang digunakan adalah triangulasi data. Triangulasi data adalah teknik untuk memverifikasi keakuratan informasi dengan menggunakan sesuatu di luar informasi sebagai pembanding/verifikasi informasi. Keunggulan triangulasi adalah dapat meningkatkan keabsahan data dan hasil penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi dengan sumber data :

- a) Perbandingan pemeriksaan data dan tingkat kepercayaan terhadap informasi yang diperoleh pada berbagai waktu dan caranya dilakukan dengan cara membandingkan informasi yang diamati dengan hasil wawancara.
- b) Bandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang mereka lakukan secara pribadi.
- c) Bandingkan apa yang orang katakan tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.

- d) Membandingkan situasi dan perspektif sendiri dengan pandangan dan pendapat orang lain, misalnya orang biasa, orang dengan pendidikan menengah atau tinggi dan orang kaya.
- e) Perbandingan hasil wawancara dengan isi dokumen terkait. Hasil perbandingan yang diharapkan berupa alasan persamaan atau perbedaan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Tugas utama pemerintah yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah diadakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap warga masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat berarti bahwa aparat pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri atau lebih mementingkan dirinya sendiri. karena mereka berasal dari rakyat.

Dengan demikian, sudah menjadi keharusan bagi setiap instansi pemerintah untuk selalu berusaha menjaga, agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan. Sumber daya aparatur pemerintah yang berorientasi pelayanan kepada masyarakat, harus mengutamakan kualitas yang wajib bagi organisasi yang memiliki perhatian besar terhadap kebutuhan masyarakat. Posisi masyarakat sebagai orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa, dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini akan mengkaji indikator kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang dapat diuraikan sebagai berikut.

a) *Tangibles* (bukti langsung)

Salah satu syarat yang harus dimiliki oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar mereka merasa puas, maka instansi tersebut harus dilengkapi dengan fasilitas pekerjaan, penampilan dari personel dan komunikasi aparatur di Kantor Camat Kota Barat.

Indikator yang menyangkut fasilitas pekerjaan yang ada di kantor camat, peneliti melakukan wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), beliau mengatakan:

“Jadi terkait dengan pelayanan disatu sisi ada peralatan ada perlengkapan, jadi kita melayani sekarang ini sudah lewat sistem aplikasi dimana pelayanan sudah melalui aplikasi seperti contohnya surat kelakuan baik atau surat keterangan usaha, sekarang sudah berkembang menjadi izin usaha mikro kecil (IMK) jadi pelayanan seperti di atas itu di kecamatan sudah melalui sistem OSS nanti nah itu tinggal didownload di aplikasi, jadi yang bersangkutan datang ke kecamatan

kita layani kita berikan aplikasi itu, Masyarakat tinggal mengedit sendiri, memasukan identitas diri. Jadi lebih mandiri kita tinggal mengarahkan jadi itu melalui IT. Masih Ada juga pelayanan manual seperti pengurusan tanah, pajak, akta jual beli.

Hal-hal atau peralatan yang masih kurang di kecamatan itu masih banyak diantaranya, Internet, internet yang ada di kecamatan radius dan kecepatannya masih kurang dan belum bisa memenuhi harapan masyarakat karena belum terpenuhi karena melalui internet itu kita integrasi dengan pelayanan mandiri tadi, kita terbatas. Jadi kita tetap ada sebagian yang kita layani, dari satu sisi yg tidak bisa mengakses kita tetap layani secara manual, jadi sebagian besar masih kita layani secara manual kecuali hal-hal yang lain yang seperti tadi UMK sudah bisa dilakukan bukan cuma di kecamatan, seluruh kelurahan sudah bisa mengakses program pelayanan khusus UMK pada masyarakat, yang awal-awalnya harus ditanda tangani oleh camat cuman sekarang dengan adanya regulasi baru bahwa pelayanan UMK tidak perlu lewat camat cukup lewat OSS tadi itu sudah terintegrasi langsung ke pusat sebab data dari orang yang bersangkutan usahanya, anggarannya, budgetnya, alamatnya kalau dia menginput sendiri mandiri jadi dia keluar dari pusat langsung jadi tinggal di print. Kemudian kalau hal-hal lain masih tetap manual” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Mengenai peralatan perlengkapan sepanjang pengetahuan kami ya barangkali sudah cukup memadai, kalau mengenai peralatan yang kurang itu kami tidak tahu persis, cuma kalau dari pengamatan kami sudah cukup memadai jadi untuk fasilitas fisik dan perlengkapan yang ada di kantor kecamatan sudah memadai”. (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Benny Abdul (warga masyarakat) mengatakan:

“Saya kira khusus untuk fasilitas fisik yang ada cukup untuk perlengkapan kantor camat dan fasilitas perlengkapan yang masih diperlukan berupa komputer saya kira itu yang paling penting sebab itu nantinya akan memperlancar kegiatan di kecamatan untuk mengolah data yang perlu diperlukan itu salah satunya itu yang paling penting” (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Dan hasil wawancara dengan bapak Effendi Mohamad (warga masyarakat) mengatakan:

“Kalau bicara tentang kantor camat kota barat, kalau saya melihat Kecamatan Kota Barat karena domisili saya di Kota Barat, memang kalau dilihat fisiknya dari luar memang kantor tetapi di dalam ya masih apa ya istilahnya belum pernah direnovasi dia masih lama sejak dibangun sampai sekarang mungkin belum ada renovasi kalau masalah fasilitas di dalam, alat-alat mungkin lengkap ada Komputer dan segala macam, cuman ya perlu ada tambahan ruangan karena di dalam itu cuma banyak dengan sekat bukan ruangan” (wawancara Selasa, 28/Februari/2023).

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa peralatan fisik berupa peralatan kerja di Kantor Camat Kota Barat sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peralatan kerja yang masih perlu

disediakan yakni penambahan unit komputer dan perbaikan signal internet yang biasanya hilang, radius dan kecepatannya masih kurang dan belum bisa memenuhi harapan masyarakat.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa memang ada beberapa peralatan kerja yang perlu ditambahkan, seperti komputer dan mesin print. agar aparatur dalam bekerja tidak saling menunggu penggunaan peralatan kerja yang terbatas tersebut.

Aspek berikut terkait tangibles, yakni penampilan dari personel di kantor camat dalam memberikan pelayanan. Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), beliau mengatakan:

“Jadi kalau secara di pelayanan di setiap kecamatan bukan cuman di Kecamatan Kota Barat, ketentuan pakaian untuk pelayanan pada masyarakat itu. Senin dan Selasa menggunakan pakaian kaky, Rabu menggunakan atasan Putih bawahan Hitam, itu sudah kesepakatan pemerintah daerah tergantung kebijakan daerah masing masing, khusus kita di hari Rabu memakai Putih dan Hitam Kamis kita menggunakan atasan Kerawang bawahan Hitam Jumat kita Menggunakan Batik Inilah penggunaan khusus pakaian bagi PNS maupun staf” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Dan hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Ya barangkali karena mereka sudah terikat dengan kedisiplinan, jadi ya dari segi penampilan baik itu pakaian dinas itu sangat teratur dengan baik sangat rapi dan ya nampak sekali disiplinannya” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Ferry A. Hasan (warga masyarakat) mengatakan:

“Aparatur disiplin dalam penampilannya, seperti cara berpakaian. Kalau soal pakaian dia dari hari Senin sampai hari Selasa itu Kaky kemudian dia hari Rabu putih hitam hari Kamis kerawang hari Jumat batik” (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Dapat disimpulkan bahwa dari aspek penampilan, aparatur di Kantor Camat Kota Barat sudah menyakinkan karena aparatur memiliki kedisiplinan dalam berpakaian. Aparatur menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan kantor, juga dilengkapi dengan tanda-tanda sebagai seorang aparatur di Kantor Camat Kota Barat.

Aspek berikutnya yakni komunikasi aparatur di Kantor Camat Kota Barat. Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), beliau mengatakan:

“Kalau menurut saya, saya selama ini dikecamatan kota barat saya sudah mau 10 tahun, jadi hubungan kerja antara pimpinan, bawahan sampai pejabat-pejabat ini Alhamdulillah harmonis, sebab kenapa kita harmonis karena kita mengacu pada sistem yang ada, yang sudah baku dimana semua bekerja berdasarkan tupoksi masing masing. Sekcam mengkordinir segala baik kepentingan kantor atas dasar perintah camat. Kasie kasie yg ada bekerja sesuai tupoksinya, dan kita bekerja sesuai sistem, kemudian ini juga karena ada hal2 yang perlu dibicarakan tentu ada

kordinasi jadi kita menggunakan scene 3K (komunikasi, konsultasi, dan kordinasi) jadi kalau kita ada yg mandek tentu kita konsultasi ke atasan kalau ada hal yang kita bicarakan kita perlu kordinasi dan seterusnya seperti itu” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Selanjutnya, hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Komunikasi dengan aparaturnya kecamatan sangat baik, mereka sangat merespon semua kebutuhan daripada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, aparaturnya kecamatan sangat mendapat respon dengan baik dan komunikatif” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Disisi lain, hasil wawancara dengan ibu Rahmawati Rauf (warga masyarakat) mengatakan:

“Kalau mau kasih rating itu mungkin kalau bisa dikasih bintang 4/5 atau 3/5, yang paling sering diurus masyarakat itu soal tanah sekarang kan petugas PPAT kecamatan itu sudah di tempatkan disetiap kelurahan, kadang kala masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu” (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara aparaturnya sudah berlangsung dengan baik berdasarkan hubungan kerja dan tugas pokok dan fungsi masing-masing aparaturnya. Hanya komunikasi dengan warga yang masih perlu diperbaiki terkait penyelesaian pelayanan.

b) Reliability (kehandalan)

Indikator kedua yakni menyangkut kehandalan aparaturnya di Kantor Camat Kota Barat dalam mempergunakan peralatan kerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kehandalan aparaturnya disini juga terkait dengan kesanggupan aparaturnya kecamatan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), tentang kemampuan aparaturnya mengatakan:

“Ini juga terkait dengan SDM kemampuan kita masing-masing kalau untuk pelayanan di bidang kesejahteraan ini kan contoh di KESRA, jadi di KESRA itu kan menangani masalah bagaimana melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang kesejahteraan masyarakat itu sangat luas mengurus bantuan-bantuan, memfasilitasi, melakukan koordinasi sana-sini, komunikasi terkait program, berbicara tentang kesejahteraan rakyat, disitu banyak sekali persoalan bukan cuman masalah pemerintahan tapi ada juga masalah keagamaan, disitu ada masalah sosial budaya ini contoh, itu sudah terintegrasi, nah seperti ini itu masalah pelayanan dimasing masing seksi. jadi menurut saya aparaturnya disini sudah cukup mampu dan punya pengamalan di bidangnya masing-masing” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Disisi lain, hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Kemampuan aparaturnya sudah rata-rata sudah cukup memahami tugas masing-masing dan melayani dengan sangat profesional sebagai ASN (Aparatur Sipil

Negara) dalam hal melayani kebutuhan masyarakat saya kira cukup baik, artinya sebagian besar masyarakat diberikan pelayanan yang baik, walaupun ada yang kurang puas itu sudah pasti karena segala sesuatu yang dilakukan aparaturnya tidak ada yang sempurna” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Kemudian wawancara peneliti lakukan kepada penerima layanan, yakni ibu Rahmawati Rauf (warga masyarakat) mengatakan:

“Ya jadi kalau mau dirating kemampuan aparaturnya itu 4 atau 3 dari 5, pokoknya tidak sampai 5 karena kalau 5 kan itu sudah sangat memuaskan sekali kan? jadi ya cukup, baru juga terlalu banyak aparat tapi tidak terlalu fungsional jadi kayak pemborosan dan bukan hanya di Kecamatan Kota Barat, namun juga di kecamatan-kecamatan lain juga begitu. Lain kali kalau saya ke kecamatan lain ya kurang lebih sama, yakni pemborosan pegawai dan juga tidak fungsional” (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Demikian juga dengan hasil wawancara dengan bapak Irham Mohamad (warga masyarakat) mengatakan:

“Ya tidak semua yang dijanjikan langsung terjadi hari itu dan itu butuh proses masyarakat yang datang melapor itu masih ada waktu untuk menunggu, tapi pada umumnya sih ada hal-hal yang mungkin memang tidak bisa dipenuhi disaat itu, jadi tidak semua pelayanan yang bisa di proses secepat itu, ada juga pelayanan yang masih membutuhkan sedikit waktu seperti ingin meminta tanda tangan dari Camat langsung” (wawancara Sabtu , 11/Maret/2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparaturnya sudah cukup handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, walaupun masih terdapat pelayanan kepada masyarakat tertentu yang masih dirasa lamban karena aparaturnya saling mengaharap kepada rekannya dan juga ada yang tidak terlalu berfungsi dalam melaksanakan tugasnya.

Aspek kehandalan berikutnya yang diukur yakni terkait kesanggupan aparaturnya kantor camat menangani atau menampung keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), mengatakan:

“Jadi selama ini sudah pasti ada warga yang tidak puas, jadi dipersilahkan masyarakat yg tidak puas akan pelayanan diberikan untuk kesempatan seperti melalui kotak saran yang misalnya “pelayanan ini pak Camat/pak Sekcam tolong dibenah atau diperbaiki” seperti itu. Jadi masyarakat yang kurang puas kita berikan jalur ada posnya yaitu melalui kotak saran yang berikut juga kita berikan saran pencerahan kepada masyarakat kalau ada halangan yang perlu dikomunikasikan datang saja, kita terbuka, jika ada hal-hal yang perlu kita komunikasikan, ya kita bahas bersama-sama dan mencari solusi” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Dan, hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Ya kalau penanganan mengenai pelayanan yang mungkin kurang puas dirasakan oleh masyarakat itu aparaturnya kecamatan sangat terbuka untuk menerima, apakah itu kritik atau masukan dari masyarakat. Pemerintah kecamatan sangat menerima

dengan baik dan demi untuk perbaikan pelayanan pada masyarakat. Jadi kayak diberikan ruang masukan bagi masyarakat ke aparat pemerintah” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Irham Mohamad (warga masyarakat) mengatakan:

“Kalau seingat saya di kantor camat itu belum ada itu kotak saran, jadi ya untuk mengetahui kepuasan pelayanan itu belum bisa diukur, jadi ya kotak saran itu tidak hanya ada di kantor camat tetapi di semua kantor pelayanan publik itu harus ada karenakan puas atau tidaknya masyarakat yang dilayani itu kan kita tidak tau jadi harus diberikan ruang kepada mereka berupa salah satunya kotak saran” (wawancara Sabtu, 11/Maret/2023).

Berdasarkan informasi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa aparat di kantor camat sudah berupaya menangani atau menampung keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dengan menerima langsung warga di kantor untuk mendengar keluhan mereka, dan juga menyiapkan kotak saran untuk warga yang kurang tertarik menyampaikan permasalahannya secara terbuka, namun ada juga warga masyarakat yang tidak melihat letak kotak saran tersebut.

c) Responsiveness (daya tanggap)

Indikator berikutnya untuk mewujudkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya, yakni keinginan atau daya tanggap aparat kepada masyarakat, berupa keinginan aparat untuk menanyakan apa kesulitan yang dihadapi warga yang membutuhkan pelayanan.

Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S.Sos (Sekertaris Camat), tentang bentuk respon aparat untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, mengatakan:

“Jadi ketika ada instruksi penanganan masalah musibah misalnya contoh ada banjir atau gempa kita harus siap melayani masyarakat kita penuh kita langsung siap merespon kepentingan karena butuh penanganan, apa yang dibutuhkan kita koordinasikan dengan SOPD yang bersangkutan jadi selama ini itu begitu jadi diluar pelayanan umum ya atau ada hal-hal yang bersifat emergency atau darurat lainnya itu kita tangani” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Kemudian, hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Setiap kebutuhan masyarakat, baik itu secara mendadak istilahnya daruratkah itu aparat sipil negara di tingkat kecamatan maupun di kelurahan itu sangat cepat merespon apa yang dibutuhkan masyarakat, seperti informasi bantuan sosial kepada masyarakat atau informasi pelayanan yang diberikan aparat kecamatan” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Benny Abdul (warga masyarakat) mengatakan:

“Ketika masyarakat mau mengurus atau meminta surat keterangan bahwa di kantor camat itu sudah ada kepala-kepala urusan baik kesra, pemerintahan, kemasyarakatan sudah ada sehingga masyarakat mau datang ke kecamatan

mereka punya kepentingan apa sudah ada sudah diarahkan ke masing-masing kepala urusan, kurang lebih sama” (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Dari informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur Kantor Camat Kota Barat sudah merespon untuk membantu masyarakat kalau ada permasalahan dan memberikan pelayanan dengan tanggap jika ada warga masyarakat yang tiba-tiba membutuhkan bantuan di kantor kecamatan.

d) Assurance (jaminan)

Salah satu indikator kepuasan masyarakat yakni jeminan berupa adanya pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparatur. Ini berarti bahwa salah satu persyaratan untuk memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat, yakni aparatur yang memberikan pelayanan harus memiliki pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), tentang pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan dan mencari solusi apabila timbul masalah dalam pelaksanaan tugasnya, mengatakan:

“Kalau di pemerintah khusus pemerintah daerah termasuk kita di OPD (Kecamatan, Kelurahan) aparatur yang ditempatkan itu sudah melalui seleksi yang ketat, artinya aparatur yang akan ditempatkan di posisi tertentu memang sudah dipertimbangkan memiliki kemampuan dan pengetahuan serta dianggap cocok untuk menempati posisi tersebut. Jadi aparatur disini sudah memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya. Menyangkut kesopanan, saya lihat aparatur sejauh ini sudah sopan kepada semua warga yang datang kesini” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Disisi, hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Ya setiap aparatur yang ada di kecamatan itu menurut penilaian kami sudah cukup memahami tugas dan fungsi masing-masing sehingga sepertinya tidak ada masalah dalam melayani masyarakat, jadi persentasi masalah dalam pelaksanaan tugas itu kurang, jadi masalah dalam pelaksanaan tugas aparat itu lebih sedikit karena lebih memahami apa tugas-tugas. Dan juga karena sudah sering diikutkan dalam hal pendidikan dan pelatihan sehingga ASN, baik di tingkat kecamatan sampai kelurahan itu sudah cukup mahir dan cukup menguasai semua bidang pekerjaannya” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Benny Abdul (warga masyarakat) mengatakan:

“Perlu saya sampaikan bahwa di kecamatan itu ada yang namanya tripika, 3 pimpinan kecamatan. Ketika ada satu masalah yang mungkin sulit ditangani oleh kecamatan mereka selalu berkordinasi baik dengan polseknya, keramilnya sehingga di dalam menangani masalah itu ada 3 pilar namanya, yg disebut dengan tripika, tripika itu kecamatan, polsek, keramil sehingga apa saja permasalahan-permasalahan inshaAllah cepat tertangani” (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur sudah memiliki pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan dan mencari solusi apabila timbul masalah dalam pelaksanaan tugasnya, karena pada umumnya aparatur yang ada di kantor camat sudah memiliki pengalaman di tempat kerja yang dulu, sehingga sudah memiliki pengalaman dalam menghadapi masalah dalam pelaksanaan tugasnya masing-masing.

e) *Emphaty* (empati)

Indikator terakhir kepuasan masyarakat yakni adanya rasa kepedulian atau empati dari aparat Kantor Camat Kota Barat, apabila melihat ada warga masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini berarti aparat harus turun tangan untuk membantu warga masyarakat yang kesulitan untuk melengkapi berkas pelayanannya, sehingga warga tidak perlu lagi bertanya-tanya bagaimana jalan keluar dari permasalahannya. Bahkan kalau persyaratan tersebut bukan merupakan sesuatu yang penting, maka sebaiknya diabaikan saja dengan menghubungi aparatur lain yang sedang bertugas untuk dipermudah.

Hasil wawancara dengan bapak Hi. FAIZAL GANI, S .Sos (Sekertaris Camat), tentang kemampuan aparatur untuk melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, mengatakan:

“Selama ini kan kami melayani dengan SOP, tentu kita layani masyarakat dengan berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sesuai dengan mekanisme yang ada. Tentunya dengan keramah-tamahan itu sangat dibutuhkan, senyum kita harus ada sudah diatur berapa lama dia menunggu, cuman tergantung pejabatnya pelayanannya jadi kadang kalau ada juga pelayanan yang tertunda, ya itu karena kalau pejabatnya tidak adakan otomatis, itukan sudah umum istilah itu ya kadang-kadang yang bersangkutan balik lagi jadi bukan berarti pelayanan kita saat itu tidak terpenuhi tetapi karena penandatanganan harus pimpinan, ya pejabat harus bersangkutan jadi sementara pelayanan itu belum terpenuhi hal-hal ini saja yang sering terjadi, ya jadi menunggu sedikit pelayanan itu. Jadi kemampuan skill, kemampuan khusus ASN kepada masyarakat ini sudah dibagi habis sesuai tupoksi berdasarkan SOP yang ada dan mengacuh pada SPM yg ada (standar pelayanan minimal)” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Selama ini baik dari tingkat kecamatan maupun kelurahan selalu turun langsung menemui masyarakat. Artinya menyampaikan hal-hal yang perlu dilaksanakan oleh pemerintah dan bagaimana kewajiban maupun hak-hak mereka, sehingga hal ini kami sebagai masyarakat sudah cukup” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Disisi lain, hasil wawancara dengan bapak Benny Abdul (warga masyarakat) mengatakan:

“Tadi Saya sudah sampaikan ketika masyarakat mau datang ke Kecamatan mungkin ada masalah-masalah apa saja persoalan apa saja itu kan saya sudah sampaikan tadi bahwa baik Camat, Sekcam yang menangani langsung persoalan

itu. Ketika persoalan ini sudah disampaikan kepala kepala urusan, Itu ketika permasalahan itu tidak bisa mereka tangani, maka yang langsung menangani itu langsung pak camat dan sekcam sehingga ada kepuasan tersendiri dari masyarakat untuk mengurus sesuatu di kecamatan jadi berikan pelayanan yang maksimal” (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Dan hasil wawancara dengan bapak Effendi Mohamad (warga masyarakat) mengatakan:

“Kemampuan dan komunikasi aparat kalau ada program misalnya, mereka akan sosialisasikan melalui sosialisasi melalui himbauan-himbauan ke masyarakat melalui kelurahan. Hubungan aparat dengan masyarakat misalnya melalui musrembang kan yang memfasilitasi kalau musrembang tingkat kecamatan kan yang memfasilitasi masyarakat, nah semua sudah difasilitasi dan isi-isi dari musrembang itu kan salah satunya pembangunan itu langsung di respon dan diajukan ke atasan bahkan tidak ada yang terlewat jadi ya bisa dikatakan detail” (wawancara Selasa, 28/Februari/2023).

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa aparat sudah memiliki kemampuan untuk melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kalau ada pelayanan yang agak terlambat penyelesaiannya yang diakibatkan Camat tidak berada di tempat, maka aparat dapat memberikan penjelasan dan pengertian kepada masyarakat sehingga mereka tidak kecewa.

Pembahasan

Salah satu tugas utama dalam pelaksanaan pemerintah kecamatan yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat disemua tingkatan. Pemberian pelayanan sebagai tugas aparat pemerintah itu sendiri, hendaknya sejalan dengan aspek-aspek keadilan dan persamaan sehingga memungkinkan terwujudnya suatu bentuk pelayanan yang baik yang mengarah kepada kepuasan masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, dalam hal ini tentunya ialah masyarakat. Kepuasan masyarakat dicapai apabila penerima pelayanan (masyarakat) memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkannya.

Instansi pemerintahan pada dasarnya merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik berupa pelayanan yang bersifat langsung diberikan kepada masyarakat maupun pelayanan yang dinikmati masyarakat secara tidak langsung. Penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Sebagai unsur utama pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, aparat pemerintah selalu dituntut untuk mampu menghayati peran dan posisinya sebagai pelayan masyarakat yang tidak mencari keuntungan, melainkan adanya misi khusus yang perlu diwujudkan yaitu keadilan, kemandirian dan kesejahteraan rakyat, mulai pusat sampai ke wilayah kecamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima indikator kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan aparat di Kantor Camat Kota Barat,

indikator *tangibles* (bukti langsung) dan *reliability* (kehandalan) yang mendapat tanggapan negatif dari masyarakat yang menerima pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kantor camat, sangat ditentukan oleh masyarakat penerima layanan, dimana mereka menilai apakah pelayanan tersebut telah memenuhi harapan mereka atau belum. Jika pelayanan tersebut telah memenuhi harapan mereka, maka pasti masyarakat akan mengatakan puas, yang juga secara tidak langsung mereka akan memberikan kualitas terhadap pelayanan yang diterimanya telah memenuhi harapannya. Dan sebaliknya, jika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya, maka kualitasnya dinilai oleh mereka belum sesuai dengan harapan mereka.

Bukti fisik merupakan tampilan yang sesungguhnya yang akan menjadi suatu identitas Kantor Camat Kota Barat, serta menjadi pendorong munculnya persepsi awal masyarakat selaku penerima pelayanan, serta instansi dalam menjalankan oprasionalnya harus memperhatikan dari segi penampilan fisik para pengelola maupun aparatur nya dalam hal berpakaian yang santun. *Tangibles* (bukti langsung) merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara nyata dan prima kepada semua masyarakat yang membutuhkan. Dengan kata lain, kualitas produk layanan benar-benar bisa dirasakan oleh masyarakat bukan sekedar pendapat yang belum pernah terwujud. Keberadaan *tangibles* (bukti langsung) sangat penting karena membutuhkan pengalaman nyata, dimana setiap manfaat pelayanan yang ada bisa dirasakan oleh satu, dua atau bahkan kelima alat indera yang dimiliki. Untuk itulah, *tangibles* (bukti langsung) dapat diwujudkan dengan membenahi sarana dan prasarana pelayanan dan kualitas aparatur pelaksana pelayanan. Kedua hal tersebut saling berkaitan karena keduanya saling mendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum dirasa maksimal oleh masyarakat selaku penerima layanan (Cahyaningsih et al., 2021; Markoni, 2017; Mubaroq & Hidayati, 2022; Sulistiyowati et al., 2022; Sulistyani, 2017; Yana et al., 2020). Hal ini diketahui dari informasi yang diberikan oleh warga masyarakat bahwa masih terdapat pelayanan tertentu yang masih dirasa lamban karena aparatur saling mengaharap kepada rekannya dan juga ada yang tidak terlalu berfungsi dalam melaksanakan tugasnya. Di samping itu, kotak saran yang disediakan aparatur untuk menampung keluhan masyarakat, jarang terlihat oleh warga sehingga mereka tidak jadi menyampaikan tanggapannya terkait pelayanan yang diterima. Kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan sangat penting karena hal ini menyangkut kemampuan (Dunggio & Ismail, 2020) aparatur memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan cepat dan memuaskan, bertanggung jawab, sopan dan ramah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ahlul Trina Hidayanti; Jati Handayani, 2019) menunjukkan bahwa aspek *tangibles* (bukti langsung) dan *reliability* (kehandalan) memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (nasabah). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kedua aspek tersebut harus lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima dari aparatur di Kantor Camat Kota Barat dapat

ditingkatkan karena merekalah yang memiliki wewenang untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima, sebagai dikatakan oleh (Aritonang Lerbin R, 2007) bahwa kepuasan masyarakat adalah sebagai hasil penilaian masyarakat terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja pelayanan, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja pelayanan ia akan merasa puas.

Masyarakat adalah pihak yang sangat penting bagi setiap organisasi,. Menjadi keharusan bagi organisasi untuk selalu berusaha menjaga agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan. Sumberdaya manusia yang berkompetensi orientasi pelayanan kepada masyarakat, merupakan kualitas yang wajib bagi organisasi yang memiliki perhatian besar terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayaninya.

IV. KESIMPULAN

Masyarakat cukup puas dengan pelayanan publik yang diberikan aparatur di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Dari lima indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat yakni *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), hanya dua indikator yang masih mendapat respon negatif dari warga masyarakat selaku penerima pelayanan, yakni *tangibles* (bukti langsung) dan *reliability* (kehandalan). Terkait bukti langsung, dapat diketahui dari peralatan fisik berupa peralatan kerja di Kantor Camat Kota Barat masih perlu penambahan seperti ruangan kerja ada yang perlu paerbaikan, unit komputer dan perbaikan signal internat yang biasanya hilang, radius dan kecepatannya masih kurang dan belum bisa memenuhi harapan masyarakat. Kemudian aspek kehandalan, dapat diketahui bahwa masih terdapat pelayanan kepada masyarakat tertentu yang masih dirasa lamban karena aparatur saling mengharap kepada rekannya dan juga ada yang tidak terlalu berfungsi dalam melaksanakan tugasnya, serta kotak saran yang disediakan untuk warga yang kurang tertarik menyampaikan permasalahannya secara terbuka, namun ada juga warga masyarakat yang tidak melihat letak kotak saran tersebut. Adapun saran yang untuk perbaikannya adalah Camat Kota Barat sebaiknya lebih meningkatkan pembinaan kepada aparaturnya, yang selama ini belum terlalu maksimal, seperti menunjuk aparatur bagian pelayanan untuk mengikuti bimtek, seminar-seminar dengan maksud supaya kinerja dari aparatur bisa meningkat lagi dan bisa membawa diri perkembangan yang ada. Di samping itu, camat juga harus mengupayakan ruangan kerja yang kurang nyaman bagi aparatur, serta mengupayakan menambah peralatan kantor yang masih kurang, seperti komputer dan printer.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Ahlul Trina Hidayanti; Jati Handayani. (2019). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma Pada Pd Bank Perkreditan Rakyat Blora*. 7(2302), 40–64.
- Aritonang Lerbin R. (2007). *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Cahyaningsih, E., Dede Rudianto, D., Rudianto, D., Kepegawaian Negara Jl Mayjen Soetoyo, B., & Jakarta Timur, C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan dan Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian. *Civil Service Journal*, 15(1), 13–24.
- Dumbi, R., Arman, A., & Dunggio, S. (2022). Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Bulila Kabupaten Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu ...*, 01, 92–102. <https://ejurnal.unisan.ac.id/index.php/projip/article/view/271%0Ahttps://ejurnal.unisan.ac.id/index.php/projip/article/download/271/79>
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingingi Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.114>
- Dunggio, S., & Ismail, S. D. (2020). Pengaruh Kemampuan Terhadap Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes). *Journal of Public Administration Studies*, 3(1), 15–24.
- Istianto, B. (2018a). *Manajemen pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik*. STIAMl dan Mitra Wacana Media Jakarta.
- Istianto, B. (2018b). *Manajemen pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik*. STIAMl dan Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango The Effect Of Work Attitude And Competence On The Quality Of Public Services In The Office Of Camat Suwawa , Bone Bolango Regency Kantor C. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 8–17.
- Markoni, M. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 1. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v6i4.234>
- Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen*

- Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 655–667.
<https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.398>
- Pakarain, I. R., & Abdussamad, Z. (2022). Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 67–81.
- Siagian, S. P. (2018). *Teori motivasi dan aplikasinya*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018a). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Sulistiyani, D. P. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Kecamatan Landasan Ulin. *Kindai*, 13(2), 105–112.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Refika Aditama, Bandung.
- Yana, A. A. G., Agung, Sutarja, I. N., & Ambarawangi, P. L. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar Anak Agung Gde Agung Yana , I Nyoman Sutarja , dan Putu Lissa Ambarawangi *THE ANALYSIS OF P*. 8(1), 45–53.