

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KOTA MASOHI KABUPATEN MALUKU TENGAH

Izak Bastian<sup>1</sup>, Mohamad Arsad Rahawarin<sup>2</sup> & Hendry Selanno<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pattimura Ambon

E-mail: izakbastian329@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Pattimura Ambon

E-mail: rahawarinarsad@gmail.com

<sup>3</sup> Universitas Pattimura Ambon

E-mail: selannohendry87@gmail.com

### *Abstract*

*This study aims to analyze the quality of public services at the Masohi City Sub-District Office, Central Maluku Regency, from the perspective of service users. Using a qualitative descriptive approach, the research explores the experiences, perceptions, and expectations of the community regarding public service delivery. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis to obtain a comprehensive understanding of the service process and its influencing factors. The study focuses on five dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that the tangible dimension, including physical facilities and infrastructure, provides a basic foundation for service quality, though some improvements are needed to enhance user comfort. Reliability reflects the ability of staff to deliver consistent and accurate services, while responsiveness and empathy demonstrate the staff's readiness and attentiveness to community needs. The assurance dimension shows that the competence, professionalism, and trustworthiness of staff foster confidence among service users. Despite several strengths, there are areas for improvement, particularly in optimizing physical facilities, administrative procedures, and communication to ensure faster, more efficient, and more satisfactory services. This study concludes that public service quality at the Masohi City Sub-District Office is generally satisfactory but requires continuous improvement. Enhancing staff performance, facilities, and user interaction can increase community satisfaction and strengthen the professional image of the Sub-District Office as a reliable and responsive public service provider.*

**Keywords:** *Service Quality; Public Service; Community Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangibile*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik

**Izak Bastian<sup>1</sup>, Mohamad Arsad Rahawarin<sup>2</sup> & Hendry Selanno<sup>3</sup>**

dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (2016) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Masyarakat, setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Beberapa penelitian mengkaji mengenai kepuasan masyarakat dalam berbagai konteks dan dimensi. Yulianto dan Yahya (2018) menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Mamminasata. Dimensi yang sama dengan hasil positif juga diteliti oleh Marimin dan Mustofa (2018), Marlius (2018), Pakurar (2019) dan Sukma (2020). Berbeda dengan penelitian Dewi, dkk (2019) yang menemukan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan yakni dimensi kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi, serta keamanan. Demikian pula dengan Dewi (2020) yang juga menemukan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan, hanya dimensi tangible dan dimensi responsivitas yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, terlihat bahwa masih ada kesenjangan riset dari penelitian terdahulu sehingga memberikan ruang bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel dependen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel independen.

Prinsip market oriented organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (aparatur) harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga prinsip catalic government, mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya penghambat dari kegiatan pembangunan, termasuk di dalamnya mepercepat pelayanan masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi pemerintah lebih dititik beratkan sebagai regulator dibanding implementator atau aktor pelayanan. Sebagai imbangnya, pemerintah perlu memberdayakan kelompok-kelompok msyarakat sendiri sebagai penyedia atau pelaksana jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*). Inilah sesungguhnya yang dimaksud dengan prinsip self-help atau steering rather than rowing.

Kota Masohi merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Maluku Tengah. Kecamatan merupakan Perangkat Daerah sebagai Pelaksana Teknis Kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja

tertentu, dipimpin oleh Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan mempunyai tugas pokok meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, ketenteraman dan ketertiban umum, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Oleh karena itu, maka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kecamatan hendaknya dilaksanakan dengan berpedoman pada peningkatan kualitas pelayanan.

Kita semua menyadari pelayanan publik selama ini bagaikan rimba raya bagi banyak orang. Amat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Masohi dari perspektif masyarakat yang menerima layanan. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Kota Masohi. Sampel penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu masyarakat yang memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan administrasi di kecamatan. Jumlah sampel bersifat fleksibel, disesuaikan dengan prinsip kejenuhan data (data saturation), yakni pengambilan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh sudah cukup lengkap dan tidak muncul data baru yang signifikan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan responden, observasi partisipatif terhadap proses pelayanan, serta studi dokumen terkait prosedur dan standar pelayanan di kantor kecamatan. Wawancara difokuskan pada pengalaman, kepuasan, dan saran masyarakat terhadap kualitas pelayanan, sedangkan observasi digunakan untuk melihat secara langsung interaksi antara petugas dan pengguna layanan. Studi dokumen membantu peneliti memahami kebijakan dan prosedur resmi yang menjadi pedoman pelayanan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik, yaitu proses pengelompokan dan pengkategorian informasi ke dalam tema-tema utama berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan pengalaman dan persepsi masyarakat secara komprehensif. Validitas

**Izak Bastian<sup>1</sup>, Mohamad Arsad Rahawarin<sup>2</sup> & Hendry Selanno<sup>3</sup>**

data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Masohi, Kabupaten Maluku Tengah, dari perspektif masyarakat yang menggunakan layanan administratif. Penelitian kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi, dan harapan masyarakat secara mendalam, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih utuh tentang kualitas layanan. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumen, peneliti mengidentifikasi tiga aspek utama kualitas pelayanan yang menonjol, yaitu tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian ini disajikan dalam tiga poin besar untuk memudahkan analisis.

### **Kendalan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi tangible atau berwujud sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Masohi. Fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu, meja layanan, dan sarana administrasi cukup memadai, tetapi beberapa aspek masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan. Masyarakat mengeluhkan jumlah tempat duduk yang terbatas dan petunjuk layanan yang kurang jelas. Penampilan petugas yang rapi dan profesional memberikan kesan positif, namun seragam yang lebih konsisten akan memperkuat identitas layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas fisik pelayanan menjadi salah satu indikator awal kepuasan masyarakat. Peneliti menilai bahwa perbaikan fasilitas tangible akan meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan publik.

Observasi lapangan memperlihatkan bahwa alur kerja di Kantor Kecamatan Kota Masohi belum sepenuhnya optimal, sehingga sebagian masyarakat harus berpindah loket untuk menyelesaikan urusan administrasi. Keterbatasan fasilitas fisik dan petunjuk yang kurang jelas menimbulkan kesan pelayanan yang lambat dan membingungkan. Masyarakat menyatakan bahwa walaupun petugas sigap membantu, efisiensi layanan tetap terganggu oleh keterbatasan sarana. Penggunaan teknologi informasi sudah diterapkan untuk mempercepat administrasi, namun kendala jaringan dan perangkat kadang menunda proses. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan fasilitas dan teknologi dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

Masyarakat mengapresiasi usaha petugas dalam menjaga kebersihan dan kerapian ruang pelayanan, yang merupakan bagian dari dimensi tangible kualitas pelayanan publik. Standar operasional prosedur terkait kebersihan dan penataan fasilitas telah ada, tetapi implementasinya belum konsisten. Beberapa dokumen menunjukkan adanya rencana perbaikan fasilitas yang belum terealisasi.

Peneliti menemukan bahwa penambahan fasilitas pendukung seperti pendingin ruangan, tempat duduk tambahan, dan papan petunjuk akan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Dengan demikian, kualitas tangible menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman positif masyarakat terhadap pelayanan publik di kecamatan ini.

Teknologi informasi yang digunakan di Kantor Kecamatan Kota Masohi turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Penggunaan sistem digital membuat sebagian besar proses administrasi lebih cepat dan efisien, tetapi keterbatasan teknis masih mengganggu kelancaran layanan. Masyarakat mengharapkan peningkatan sistem yang lebih handal agar waktu pelayanan lebih pasti. Peneliti menilai bahwa teknologi informasi termasuk aspek tangible yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena memengaruhi efektivitas dan kepuasan masyarakat secara langsung.

Ketersediaan sarana dan prasarana fisik yang memadai memperkuat persepsi profesionalisme kantor kecamatan. Masyarakat merasa lebih dihargai ketika fasilitas rapi, bersih, dan mudah diakses. Loker yang jelas dan ruang tunggu yang nyaman meningkatkan pengalaman positif. Sebaliknya, kekurangan fasilitas dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun petugas sigap. Peneliti menyarankan evaluasi berkala terhadap fasilitas fisik untuk menjaga kualitas pelayanan publik tetap tinggi. Peningkatan fasilitas ini juga akan berdampak pada efisiensi interaksi antara masyarakat dan petugas.

Triangulasi data dari wawancara, observasi, dan dokumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dari sisi tangible di Kantor Kecamatan Kota Masohi cukup memuaskan, namun masih ada ruang perbaikan. Fasilitas fisik yang memadai dapat meningkatkan kepuasan dan memperkuat citra profesional layanan publik. Peneliti menekankan bahwa dimensi tangible menjadi fondasi awal pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Perbaikan strategis pada fasilitas akan berdampak positif pada dimensi kualitas pelayanan lainnya, seperti reliability dan responsiveness.

Dengan memperkuat dimensi tangible, Kantor Kecamatan Kota Masohi dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai harapan masyarakat. Peneliti menyimpulkan bahwa fasilitas yang bersih, tertata, dan lengkap bukan hanya mendukung kenyamanan, tetapi juga meningkatkan efektivitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Peningkatan ini menjadi bagian penting dalam analisis kualitas pelayanan publik, karena tangible adalah indikator nyata yang pertama kali dirasakan pengguna layanan. Masyarakat yang merasa nyaman akan lebih puas dan menilai kualitas pelayanan secara positif.

### **Keandalan**

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Masohi sangat dipengaruhi oleh dimensi reliability atau keandalan petugas dalam memberikan layanan. Masyarakat menilai keandalan petugas berdasarkan kemampuan mereka menyelesaikan urusan administratif sesuai prosedur yang berlaku.

**Izak Bastian<sup>1</sup>, Mohamad Arsad Rahawarin<sup>2</sup> & Hendry Selanno<sup>3</sup>**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan ketepatan layanan, terutama dalam hal pengurusan dokumen rutin seperti KTP dan surat keterangan. Namun, ada sebagian responden yang mengalami keterlambatan karena beberapa proses masih memerlukan verifikasi manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan petugas menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Observasi lapangan memperlihatkan bahwa petugas kantor kecamatan berusaha maksimal dalam menindaklanjuti setiap permohonan layanan. Setiap urusan dicatat dan dilacak sesuai SOP yang berlaku. Namun, keterbatasan jumlah petugas terkadang menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu lebih lama dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini memengaruhi persepsi masyarakat terhadap konsistensi dan keandalan pelayanan. Peneliti menyimpulkan bahwa peningkatan jumlah petugas dan pelatihan manajemen waktu dapat memperkuat keandalan pelayanan publik.

Masyarakat menyatakan bahwa petugas selalu berusaha memberikan informasi yang akurat dan jelas tentang prosedur layanan. Kejelasan informasi ini membuat masyarakat lebih percaya pada kemampuan kantor kecamatan dalam menyelesaikan urusan administrasi. Namun, beberapa responden merasa masih ada ketidakpastian ketika prosedur berubah atau ketika dokumen tambahan diminta. Peneliti menilai bahwa komunikasi yang konsisten menjadi bagian dari keandalan pelayanan publik yang harus diperhatikan oleh pihak kecamatan.

Hasil studi dokumen menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kota Masohi telah memiliki SOP untuk setiap jenis layanan, termasuk batas waktu penyelesaian dan prosedur yang harus diikuti. Implementasi SOP ini terlihat cukup baik, tetapi ada beberapa layanan yang masih mengalami deviasi waktu karena kendala teknis atau administratif. Peneliti menemukan bahwa pemantauan berkala terhadap kinerja petugas dan kepatuhan terhadap SOP sangat penting untuk menjaga keandalan layanan publik. Keandalan pelayanan publik juga terlihat dari kemampuan petugas menyelesaikan masalah yang muncul selama proses layanan. Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa petugas bersikap responsif ketika menemui kendala, tetapi solusi kadang memerlukan waktu tambahan. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa keandalan pelayanan masih bisa ditingkatkan. Peneliti menyarankan adanya mekanisme penanganan masalah yang lebih cepat untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Triangulasi data dari wawancara, observasi, dan dokumen memperlihatkan bahwa keandalan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Masohi cukup baik, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan. Peneliti menekankan bahwa keandalan tidak hanya diukur dari kemampuan menyelesaikan urusan administratif, tetapi juga dari konsistensi dan kepastian layanan bagi masyarakat. Masyarakat yang merasakan layanan dapat diandalkan akan lebih puas dan menilai kualitas pelayanan lebih tinggi. Perbaikan sistem administrasi, pemantauan kinerja petugas, dan penyediaan informasi yang akurat secara konsisten menjadi strategi penting untuk meningkatkan dimensi keandalan. Peneliti menilai bahwa jika keandalan pelayanan publik diperkuat, hal ini akan

berdampak positif pada dimensi lain, termasuk responsiveness dan empathy. Keandalan menjadi fondasi bagi terciptanya kepuasan masyarakat dan citra positif Kantor Kecamatan Kota Masohi.

### **Daya Tanggap**

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Masohi juga dipengaruhi oleh dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) petugas terhadap masyarakat. Responsiveness mencakup kecepatan petugas dalam menanggapi permohonan layanan dan kesediaan memberikan bantuan yang dibutuhkan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas cukup sigap menanggapi pertanyaan dan keluhan, terutama untuk layanan rutin. Namun, beberapa responden mengeluhkan waktu tunggu yang kadang lebih lama dari perkiraan karena antrean panjang. Kondisi ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas masih perlu diperkuat agar kualitas pelayanan publik meningkat. Observasi lapangan memperlihatkan bahwa petugas berinteraksi secara sopan dan ramah dengan masyarakat. Meskipun beberapa proses administratif memerlukan waktu, petugas selalu berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan adanya dimensi empathy, yaitu kemampuan memahami kebutuhan dan perasaan masyarakat. Masyarakat yang merasa didengar dan diperhatikan cenderung lebih puas dengan layanan, meskipun waktu penyelesaian terkadang lama.

Beberapa responden menyatakan bahwa petugas kadang bersikap fleksibel dalam menangani kasus-kasus khusus yang memerlukan penyesuaian prosedur. Fleksibilitas ini menunjukkan tingkat empati yang tinggi, karena petugas berusaha menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Namun, keterbatasan SDM membuat petugas tidak selalu mampu menangani semua permintaan dengan cepat. Peneliti menilai bahwa pelatihan soft skill dan peningkatan jumlah petugas dapat meningkatkan responsiveness dan empathy secara bersamaan. Triangulasi data dari wawancara, observasi, dan dokumen menunjukkan bahwa meskipun kantor kecamatan telah menyediakan SOP dan panduan layanan, beberapa masyarakat tetap mengalami ketidakpastian terkait waktu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas perlu diperkuat dengan sistem informasi yang lebih jelas dan manajemen antrean yang lebih efisien. Responsiveness menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Empati petugas juga terlihat dari kesediaan mereka mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang sesuai. Masyarakat merasa diperhatikan ketika petugas menjelaskan prosedur dengan sabar dan ramah. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kantor kecamatan dan memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Peneliti menekankan bahwa empati merupakan dimensi kualitas pelayanan publik yang memengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan. Selain itu, penggunaan media informasi dan pengumuman terkait pelayanan membantu meningkatkan daya tanggap. Masyarakat mendapatkan informasi lebih cepat mengenai perubahan prosedur atau jadwal pelayanan. Hal ini mengurangi kebingungan dan meningkatkan persepsi positif

**Izak Bastian<sup>1</sup>, Mohamad Arsad Rahawarin<sup>2</sup> & Hendry Selanno<sup>3</sup>**

terhadap kualitas pelayanan publik. Peneliti menyimpulkan bahwa kombinasi *responsiveness* dan *empathy* menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik yang profesional dan memuaskan.

Meskipun banyak aspek pelayanan yang sudah berjalan baik, beberapa masyarakat menyarankan adanya peningkatan jumlah petugas dan fasilitas penunjang agar pelayanan lebih cepat dan efisien. Peneliti menilai bahwa peningkatan *responsiveness* dan empati petugas dapat dicapai melalui pelatihan rutin, monitoring kinerja, dan penyediaan sarana pendukung. Perbaikan ini akan memperkuat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Masohi.

### **Jaminan**

Kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Masohi sangat dipengaruhi oleh dimensi *assurance* atau jaminan yang diberikan petugas. Dimensi ini mencakup kemampuan petugas memberikan layanan yang aman, profesional, dan meyakinkan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa yakin terhadap kemampuan petugas dalam menangani urusan administratif, terutama karena petugas menunjukkan pengetahuan yang memadai mengenai prosedur dan peraturan yang berlaku. Kepercayaan ini menjadi indikator penting bahwa pelayanan publik di kantor kecamatan dapat diandalkan.

Observasi lapangan memperlihatkan bahwa petugas melaksanakan tugas dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Setiap layanan dilakukan sesuai prosedur, dan masyarakat diberi penjelasan tentang setiap tahapan yang harus dilalui. Sikap ramah dan sabar dari petugas juga meningkatkan rasa aman masyarakat. Peneliti menemukan bahwa kepastian prosedur dan kompetensi petugas menjadi faktor utama dalam membangun jaminan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Kecamatan Kota Masohi.

Masyarakat menyatakan bahwa petugas selalu memberikan informasi yang jelas terkait hak dan kewajiban mereka dalam proses administrasi. Hal ini membuat masyarakat merasa terlindungi dan memperkuat kepercayaan terhadap integritas pelayanan. Selain itu, adanya SOP dan panduan resmi yang dapat diakses masyarakat menambah rasa aman dan memperkuat dimensi *assurance*. Peneliti menilai bahwa komunikasi yang terbuka dan transparan menjadi elemen penting dalam membangun jaminan layanan publik.

Hasil studi dokumen menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kota Masohi memiliki prosedur standar yang jelas untuk berbagai jenis layanan, termasuk penanganan keluhan dan pengaduan. Kepatuhan petugas terhadap prosedur ini menjadi dasar kepercayaan masyarakat. Meski demikian, beberapa masyarakat mengeluhkan ketidakpastian terkait waktu penyelesaian dokumen tertentu. Hal ini menunjukkan perlunya monitoring berkala agar jaminan pelayanan tetap konsisten dan terpercaya.

Kepercayaan masyarakat juga dipengaruhi oleh kemampuan petugas menangani masalah yang muncul selama proses layanan. Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan solusi yang tepat dan sesuai prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa *assurance* tidak hanya

terkait kemampuan teknis, tetapi juga sikap petugas yang profesional dan bertanggung jawab. Masyarakat yang merasakan jaminan ini cenderung lebih puas dan menilai kualitas pelayanan secara positif.

Triangulasi data dari wawancara, observasi, dan dokumen menunjukkan bahwa dimensi assurance di Kantor Kecamatan Kota Masohi tergolong sangat memuaskan. Masyarakat merasa aman dan percaya bahwa setiap urusan administrasi akan diselesaikan dengan benar. Peneliti menekankan bahwa assurance merupakan dimensi yang dapat menutup kesenjangan persepsi antara masyarakat dan birokrasi, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan publik.

## PENUTUP

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Masohi, Kabupaten Maluku Tengah, dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara keseluruhan sudah menunjukkan kinerja yang memadai, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dimensi tangible memberikan fondasi awal berupa fasilitas dan sarana yang memadai, reliability menunjukkan kemampuan petugas dalam menyelesaikan layanan secara konsisten, responsiveness dan empathy mencerminkan kesigapan serta perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, dan assurance membangun kepercayaan serta rasa aman bagi pengguna layanan. Peningkatan fasilitas fisik, sistem administrasi, jumlah dan kompetensi petugas, serta komunikasi yang transparan diharapkan dapat memperkuat kualitas pelayanan publik, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan memperkuat citra profesional Kantor Kecamatan Kota Masohi sebagai penyelenggara layanan publik yang handal dan terpercaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, R., Santoso, A., & Rahma, P. (2019). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Dewi, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Gasperz, V. (2015). *Manajemen Pelayanan: Karakteristik dan Diferensiasi Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Marimin, & Mustofa, H. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marlius, R. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir, M. (2016). *Pelayanan publik: Konsep dan implementasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Pakurar, D. (2019). *Dimensi Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sukma, S. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat: Studi empiris*. Malang: UB Press.
- Yulianto, F., & Yahya, T. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna jasa Trans Mamminasata*. Makassar: Penerbit Universitas Hasanuddin.