
Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Siompu Kabupaten Buton Selatan

Diterima :

10 Februari 2025

¹Nurhayati, ²Fahyul

^{1,2}Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Program Studi Administrasi Negara

¹nurhayatisulaiman66@gmail.com, ²fahyul06@gmail.com

Publikasi :

31 Maret 2025

¹corresponding author

Edisi Jurnal :

Volume 2, Nomor 1
Maret 2025

Bulan/Tahun Edisi :

Maret – Agustus 2025

Kata kunci : *Kualitas
Pelayanan Publik, Kantor
Camat Siompu*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Siompu, Kabupaten Buton Selatan, dengan menggunakan pendekatan teori ServQual (Service Quality). Pendekatan ini menilai lima aspek utama dalam pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui survei dan wawancara terhadap masyarakat yang menerima layanan di kantor kecamatan. Analisis data dilakukan untuk memahami bagaimana masyarakat pelaksanaan pelayanan oleh pegawai kantor Kecamatan Siompu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek daya tanggap dan empati memiliki peran besar dalam membentuk kepuasan masyarakat. Sementara itu, keandalan dan jaminan layanan masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan warga secara lebih optimal. Selain itu, fasilitas pelayanan yang kurang memadai turut berpengaruh terhadap pengalaman masyarakat saat mengakses layanan di kantor camat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Siompu perlu difokuskan pada penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyediaan sarana dan prasarana yang lebih baik, serta penerapan sistem evaluasi berkala untuk memastikan layanan yang lebih responsif dan berkualitas.

**Lenbaga Pengelola Jurnal
& Penerbit :**

**Pengelola dan Penerbit
Cetak oleh *Fakultas Ilmu
Sosial Dan Ilmu Politik
(FISIP).***

**Penerbit Online (OJS3)
*Lembaga Riset Dan Inovasi
(LeRIN) – Universitas
Dayanu Ikhsanuddin.***

Alamat :

Jalan Dayanu Ikhsanuddin
No. 124, Kode Pos 93721
Baubau, Sulawesi Tenggara,
Indonesia.

Email:

jurnalbarataind@gmail.com |

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi bagaimana pelayanan publik dihadapi oleh kantor kecamatan Siompu dalam pelaksanaannya. Dengan memahami aspek-aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang konstruktif layanan di kantor camat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus mampu memenuhi harapan masyarakat agar mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik (Mahmudi, 2005).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh layanan dari penyelenggara pelayanan publik, terutama pada tingkat pemerintahan daerah (UU.Nomor 25, 2009). Dengan adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah, pelayanan publik diharapkan lebih efisien melalui birokrasi yang lebih ringkas (Syaukani et al., 2002). Hal ini juga membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Setiawan, 2018). Namun, meskipun regulasi telah mengatur mekanisme layanan, tuntutan terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik tetap menjadi tantangan utama yang harus diatasi (Zeithaml et al., 1996).

Sebagai bagian dari aparatur negara, Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan (Indrastuti & Suryani, 2016). Mereka dituntut memiliki disiplin, tanggung jawab, serta kesetiaan terhadap Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 agar dapat bekerja secara efektif. Akuntabilitas publik menjadi aspek utama dalam pengelolaan layanan, di mana setiap aparat dan lembaga pelayanan harus bertanggung jawab kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya terbatas pada pemberian layanan dasar, tetapi juga mencakup semua kegiatan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat (Prihatin et al., 2022).

Dalam menilai kinerja pelayanan publik, terdapat beberapa indikator yang menjadi tolak ukur. Menurut (Mahmudi, 2005), kualitas layanan dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kebersihan dan kerapian fasilitas, keramahan serta kesabaran staf, kesiapan staf dalam membantu masyarakat, serta aspek keamanan dan kenyamanan (Mahmudi, 2005).

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di berbagai instansi pemerintah masih menghadapi kendala, seperti kurangnya fasilitas yang memadai, keterbatasan sumber daya manusia, dan ketidakpastian dalam penyelesaian layanan administrasi (Pratama, 2021).

Pelayanan publik di Kantor Camat Siompu Kabupaten Buton Selatan menjadi salah satu contoh yang masih menghadapi berbagai kendala

dalam penyelenggaraannya. Masalah utama yang ditemukan meliputi keterlambatan dalam proses administrasi, kurangnya kejelasan waktu pelayanan, serta minimnya keramahan dan empati dari aparat terhadap masyarakat.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan di berbagai daerah sebagai upaya untuk memahami dan meningkatkan standar layanan kepada masyarakat. Berbagai studi sebelumnya menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan, seperti kepuasan masyarakat, kecepatan dan ketepatan layanan, serta penerapan prinsip.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ishak, 2015) mengkaji kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Biluhu dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya peningkatan pelayanan, masih terdapat kendala dalam aspek kecepatan pelayanan, profesionalisme aparat, serta ketersediaan sarana dan prasarana (Ishak, 2015). Penelitian ini memberikan gambaran bahwa efektivitas pelayanan publik masih menjadi tantangan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Ishak, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh (Rukayat, 2017) membahas kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya peningkatan pelayanan, masih terdapat kendala seperti birokrasi yang berbelit, kurangnya sumber daya manusia yang

kompeten, serta keterbatasan fasilitas pendukung (Rukayat, 2017). Studi ini menekankan pentingnya peningkatan kompetensi aparat dan penyederhanaan prosedur administrasi guna meningkatkan efektivitas pelayanan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rohman, Ati, dan Abidin (2021) meneliti kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Purwodadi, Kabupaten Pasuruan. Studi ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menilai kualitas layanan berdasarkan dimensi keberwujudan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat tersebut masih menghadapi kendala dalam memenuhi harapan masyarakat, terutama terkait efektivitas prosedur layanan dan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan administratif.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan publik di berbagai kantor kecamatan masih menghadapi tantangan, seperti birokrasi yang rumit, fasilitas yang kurang memadai, dan keterbatasan sumber daya manusia. Studi terdahulu juga menekankan pentingnya prosedur yang lebih efisien dan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini ingin mengulang analisis yang telah dilakukan sebelumnya dengan meneliti bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Siompu, Kabupaten Buton Selatan, serta melihat apakah permasalahan yang sama masih terjadi dan bagaimana solusinya dapat diterapkan.

Pelayanan publik di Kantor Camat Siompu,

Kabupaten Buton Selatan, masih menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain kurangnya pegawai yang terampil dalam mengoperasikan perangkat pelayanan, ketidakjelasan waktu penyelesaian administrasi, serta tidak adanya kepastian layanan yang dapat menjamin waktu masyarakat tidak terbuang sia-sia. Selain itu, keramahan aparatur dalam melayani masyarakat masih kurang, begitu juga dengan upaya memberikan pemahaman terkait prosedur pelayanan. Minimnya bukti fisik layanan yang mendukung efektivitas kerja juga menjadi salah satu hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor camat ini.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Siompu. Dengan mengkaji berbagai aspek pelayanan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi layanan saat ini dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan observasi peneliti, terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik di kantor camat ini, seperti pegawai yang belum mahir mengoperasikan komputer, pelayanan yang lamban, waktu penyelesaian yang tidak jelas,

kurangnya empati terhadap masyarakat, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai. Permasalahan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kondisi pelayanan yang ada dengan standar kualitas pelayanan yang ideal. Sebagai dasar hukum dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi pedoman utama dalam memastikan layanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan menerapkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, diharapkan pelayanan publik di Kantor Camat Siompu dapat ditingkatkan sehingga tercipta layanan yang lebih baik, responsif, dan profesional sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi utama: daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibility*), empati (*empathy*), dan kehandalan (*reliability*) (Zeithaml et al., 1996). Dimensi-dimensi ini menjadi dasar dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Siompu, Kabupaten Buton Selatan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif yang digunakan dalam

penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai kualitas pelayanan di Kantor Camat Siompu. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara holistik, berdasarkan persepsi, pengalaman, dan interaksi para informan yang terlibat (Sugiono, 2016). Selain itu, penelitian deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan realitas secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta serta hubungan antara fenomena yang diamati. Dalam konteks penelitian ini, metode tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana kualitas pelayanan di Kecamatan Siompu dikelola, termasuk faktor-faktor yang mendukung maupun yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas kinerja aparat kecamatan dalam melayani masyarakat. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga informasi yang diperoleh bersifat mendalam dan dapat menggambarkan situasi yang sebenarnya. Proses analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Struktur dan Wilayah Kecamatan Siompu

Kecamatan Siompu merupakan salah satu wilayah administratif yang memiliki peran

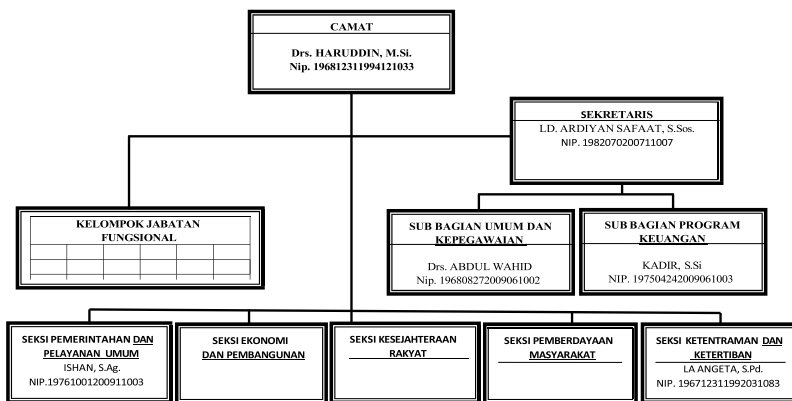
penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat daerah. Kecamatan ini berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam mengoordinasikan berbagai aspek, mulai dari administrasi pemerintahan, pembangunan ekonomi, hingga pelayanan sosial bagi masyarakat (Perda.No 1, 2022). Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut, kecamatan memiliki struktur organisasi yang terdiri dari berbagai unit kerja, seperti bagian tata pemerintahan, pelayanan masyarakat, ketertiban dan keamanan, serta pembangunan dan pemberdayaan (Perda.No 1, 2022). Struktur ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap sektor pemerintahan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam aspek demografi dan kependudukan, Kecamatan Siompu memiliki jumlah penduduk yang tersebar di beberapa kelurahan atau desa. Karakteristik demografi kecamatan ini mencerminkan keanekaragaman masyarakatnya, baik dari segi usia, pekerjaan, maupun tingkat pendidikan. Sebagai pusat administrasi, kecamatan bertanggung jawab dalam pencatatan kependudukan, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, serta pendataan migrasi penduduk. Selain itu, kecamatan juga turut serta dalam berbagai program kependudukan, seperti sosialisasi kesehatan masyarakat, pengendalian angka kelahiran, serta upaya meningkatkan kesejahteraan sosial bagi warga (BPS BUTON SELATAN, 2022).

Peran kecamatan dalam pembangunan wilayah juga sangat signifikan, terutama dalam mendukung program-program pemerintah daerah yang

berkaitan dengan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dengan adanya struktur pemerintahan yang jelas, kecamatan dapat mengoordinasikan berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, dan ekonomi agar dapat berkembang secara optimal (Perda.No 1, 2022). Selain itu, kecamatan juga berperan dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat melalui kerja sama dengan aparat kepolisian serta tokoh masyarakat setempat.

Gambar 1. Struktur Pemerintahan Kecamatan Siompu



Sumber : Kantor Kecamatan Siompu (2022)

Struktur organisasi Kecamatan yang ditampilkan dalam gambar menunjukkan susunan kepemimpinan dan unit kerja yang ada dalam pemerintahan kecamatan. Pada posisi tertinggi terdapat Camat yang dijabat oleh Drs. Haruddin, M.Si., yang bertanggung jawab atas seluruh penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan. Di bawah Camat, terdapat Sekretaris Kecamatan yang dijabat oleh LD. Ardiyan Safaat, S.Sos., yang berperan dalam membantu Camat dalam menjalankan tugas administratif dan

koordinatif di lingkungan kecamatan.

Struktur organisasi ini juga mencakup beberapa sub bagian dan seksi yang mendukung jalannya pemerintahan. Terdapat dua sub bagian utama, yaitu Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang dipimpin oleh Drs. Abdul Wahid, serta Sub Bagian Program Keuangan yang dipimpin oleh Kadir, S.Si. Selain itu, terdapat Kelompok Jabatan Fungsional yang berfungsi sebagai unit pendukung yang menjalankan tugas-tugas teknis tertentu sesuai dengan bidangnya.

Selain sub bagian, terdapat beberapa seksi yang bertanggung jawab atas berbagai aspek pelayanan masyarakat dan pembangunan wilayah. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum dipimpin oleh Ishan, S.Ag., sementara Seksi Ekonomi dan Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Rakyat, serta Seksi Pemberdayaan Masyarakat berperan dalam mengelola aspek sosial dan ekonomi masyarakat.

Terakhir, Seksi Ketentraman dan Ketertiban yang dipimpin oleh La Angeta, S.Pd., bertanggung jawab dalam menjaga keamanan serta ketertiban di wilayah kecamatan. Struktur ini mencerminkan pembagian tugas yang sistematis dalam mendukung pelayanan publik dan pembangunan di tingkat kecamatan.

Kinerja pelayanan di Kecamatan Siompu dapat diukur melalui beberapa indikator utama, seperti peningkatan pelayanan administrasi perkantoran, peningkatan sarana dan prasarana aparatur, peningkatan kapasitas sumber daya aparatur, serta peningkatan pelayanan publik. Indikator-indikator

ini menjadi acuan dalam menilai efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak kecamatan.

Dalam bidang pemerintahan, Kecamatan Siompu berperan dalam memfasilitasi layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga. Selain itu, kecamatan juga melakukan sosialisasi peraturan perundang-undangan, membina aparatur pemerintah dalam administrasi yang tertib, serta mendampingi program pembangunan desa, seperti pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) dan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM).

Di bidang pembangunan, Kecamatan Siompu aktif dalam monitoring pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) desa dan kecamatan. Selain itu, kecamatan juga melakukan pembinaan, koordinasi, dan sinkronisasi kegiatan posyandu guna meningkatkan layanan kesehatan bagi masyarakat.

Dalam aspek kesejahteraan sosial, kecamatan bertanggung jawab dalam memantau penyaluran beras untuk rumah tangga miskin (Raskin), membina serta mengoordinasikan lembaga keagamaan, dan melaksanakan peringatan hari-hari besar keagamaan. Upaya ini bertujuan untuk menjaga kesejahteraan sosial dan mempererat hubungan antarwarga.

Untuk menunjang kinerja pegawai, Kecamatan Siompu memiliki berbagai sarana dan prasarana, seperti gedung kantor, kendaraan operasional, area parkir, ruang rapat, serta

peralatan kerja seperti meja, kursi, lemari arsip, dan laptop. Ketersediaan fasilitas ini mendukung efektivitas layanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan kepada masyarakat.

Dalam penelitian yang dilakukan, informan yang diwawancarai terdiri dari lima orang, yakni Camat Siompu, dua staf kantor camat, serta dua warga Kecamatan Siompu. Informan dipilih untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan.

Kualitas Pelayanan Pegawai Pemerintah Kecamatan Siompu Kehandalan (Reability)

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Siompu, dengan memberikan pelayanan yang efisien sesuai dengan yang diharapkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dimulai dari menyambut masyarakat sampai pada hasil pelayanan.

Berikut merupakan hasil wawancara tentang kehandalan pelayanan pegawai pada Kecamatan Siompu, yaitu:

Tabel 1. Hasil wawancara tentang Kehandalan (Reability) pelayanan Kecamatan Siompu

Narasumber	Hasil Wawancara
Haeruddin, M.Si	Dalam memberikan pelayanan ada yang cepat dan ada yang lamban yaitu konfirmasi/komunikasi dengan pihak terkait dan bagi saya sebagai peminan secara prinsip selalu memberi instruksi agar pegawai dan staf selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat seoptimal mungkin dengan data pendukung yang memenuhi syarat kemudian menegaskan juga kalau dalam pengurusan tidak boleh ada pungli.
Ishan, S.Ag.	Pelayanan yang saya lakukan sebisa mungkin saya lakukan dengan akurat karena saya selalu memastikan berkas yang saya kumpul dari pengurus (masyarakat) harus lengkap, bila tidak lengkap saya memberi penjelasan untuk melengkapi data yang kurang sehingga data yang dihasilkan benar-benar sesuai kebutuhan si pengurus atau masyarakat.
Imsan, S.Sos	Saya biasanya melayani masyarakat sesuai kebutuhannya supaya dan selalu memastikan berkas yang saya terima dari masyarakat harus lengkap, walaupun tidak lengkap pasti saya jelaskan agar kiranya mereka melengkapi data yang kurang sehingga data yang dihasilkan benar-benar akurat.
Sarwati, SKM	Ya, pegawai atau staf Kantor Camat Siompu melaksanakan tugas sesuai tupoksi karena kalau saya datang langsung dilayani sesuai kebutuhan maupun keperluan dan menjelaskan hal-hal yang perlu sehingga mempermudah proses penyelesaian urusan saya
Sardin	Ya, karena saya datang langsung dilayani sesuai keperluan yang diurus dan mereka memberi arahan sehingga mempermudah proses penyelesaian urusan yang saya ajukan

Sumber : Wawancara Peneliti (2022)

Hasil pengamatan peneliti di Kantor Kecamatan Siompu terlihat bahwa para pegawai cukup akurat dalam memberikan pelayanan sebagaimana dengan yang diminta oleh masyarakat dan semua didukung dengan persyaratan yang mumpuni yang telah disiapkan oleh masyarakat agar dapat diusahakan memberikan pelayanan seakurat mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti disimpulkan bahwa kehandalan pelayanan pegawai kantor kecamatan Siompu sudah maksimal hal ini tampak dari pelaksanaan pelayanan yang dilakukan

berdasarkan tupoksi para pegawai sehingga keakuratan pelayanan yang dilakukan dapat terpenuhi sesuai mekanisme kebutuhan masyarakat yang menyebabkan masyarakat merasa dimudahkan dalam menyelesaikan urusannya.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah keinginan pegawai untuk mendukung masyarakat dalam menyediakan pelayanan. Kesiapsiagaan para Pegawai di Kantor Kecamatan Siompu melakukan pelayanan secara peka maupun tepat dan cepat dan sebaik mungkin agar pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor Kecamatan Siompu dapat berkualitas merupakan bentuk daya tanggap dalam pelayanan. Kinerja pegawai yang tanggap merupakan tindakan yang diharapkan oleh publik (masyarakat) Kecamatan Siompu agar dimiliki oleh pegawai kantor Kecamatan Siompu sehingga masyarakat merasa diperhatikan terhadap permintaan dari pelayanan sesuai kebutuhan.

Berikut merupakan hasil wawancara tentang daya tanggap pelayanan pegawai pada Kecamatan Siompu, yaitu:

Tabel 2. Hasil wawancara tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) pelayanan Pemerintah Kecamatan Siompu

Narasumber	Hasil Wawancara
Haeruddin, M.Si.	Ya, pelayanan di kantor Kecamatan Siompu dilakukan pada jam kerja yang dimulai pada pukul 08.00 WITA. Sampai pada jam 12.00 (istirahat) dan dilanjutkan kembali pada pukul 13.00 sampai pada jam 15.00. Pada setiap jam kerja tersebut seluruh Pegawai dan staf kantor Kecamatan Siompu selalu berada di kantor kecamatan dan melaksanakan tugas sesuai tupoksi dan jadwal masing-masing. Apabila pegawai atau staf berhalangan yang bersangkutan harus izin atau mengkonfirmasi kepada atasan sehingga pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya dapat digantikan oleh pegawai lain atas intruksi atasan. Dengan demikian pelayanan terhadap masyarakat yang datang berurusan selalu disambut dan diarahkan sesuai kebutuhan.
Ishan, S.Ag.	Ya, kami Pegawai atau Staf di kantor Kecamatan Siompu ini selalu membuka pelayanan setiap hari pada jam kerja. Kalaupun ada pegawai atau staf berhalangan hadir maka selalu mengkonfirmasi kepada atasan Pegawai kantor Kecamatan Siompu. Masyarakat yang masuk ke kantor Kecamatan akan langsung disapa sekaligus mempertanyakan apa yang menjadi masalah atau keinginan sehingga datang ke kantor Kecamatan Siompu setelah itu diarahkan ke bidang pelayanan yang terkait sesuai kebutuhan masyarakat tersebut.
Imsan, S.Sos	Ya, Pegawai atau Staf di kantor Kecamatan Siompu selalu memberikan pelayanan setiap hari pada jam kerja. Apabila pegawai atau staf berhalangan hadir maka selalu mengkonfirmasi kepada atasan Pegawai kantor Kecamatan Siompu. Masyarakat yang masuk ke kantor Kecamatan akan langsung disapa sekaligus mempertanyakan apa yang menjadi masalah atau keinginan sehingga datang ke kantor Kecamatan Siompu setelah itu diarahkan ke bidang pelayanan yang terkait sesuai kebutuhan masyarakat tersebut.
Sarwati, SKM	Ya, saya selaku masyarakat yang datang berurusan di sana, apabila saya mengalami kendala atau tidak paham terkait prosedur pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Siompu maka pegawai memberi penjelasan sehingga saya jadi paham sehingga memudahkan saya dalam proses penyelesaian urusan sesuai harapan dan kebutuhan yang diinginkan. Ini merupakan kepekaan pegawai Kecamatan Siompu.
Sardin	Ya, Pegawai Kecamatan Siompu itu peka dalam menanggapi saya sebagai masyarakat yang datang berurusan di sana, apabila saya mengalami kendala atau tidak paham terkait prosedur pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Siompu

Sumber : Wawancara Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti diperoleh bahwa Pelayanan kantor Kecamatan Siompu dilakukan pada saat jam kerja. Untuk menghindari kekosongan pelayanan pada saat pegawai atau staf berhalangan datang maka selalu dibangun komunikasi antara pegawai dan atasan pegawai maupun sesama pegawai atau staf kantor kecamatan siompu

sehingga pelayanan berjalan dengan baik. Kepekaan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah maksimal karena masyarakat juga mengakui kesigapan para pegawai kantor Kecamatan Siompu dalam mengolah dan menyelesaikan keperluan maupun kebutuhan masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Siompu, masyarakat tidak diabaikan melainkan langsung dilayani dan diinstruksikan serta diberikan pemahaman apabila ada hal-hal yang tidak dipahami terkait mekanisme pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Siompu.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan cakupan pengetahuan serta kompetensi dan kesopanan sehingga dapat memiliki sifat yang bisa dipercaya sehingga menjadikan jaminan bagi publik (masyarakat) terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Siompu yang melayani dengan pengetahuan juga kesopanan sehingga dapat bebas dari resiko dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan permintaan publik (masyarakat).

Berikut merupakan hasil wawancara tentang daya tanggap pelayanan pegawai pada Kecamatan Siompu, yaitu:

Tabel 3. Hasil wawancara tentang Jaminan (*Assurance*) pelayanan Pemerintah Kecamatan Siompu

Narasumber	Hasil Wawancara
Haeruddin, M.Si	Selaku pimpinan di kantor Kecamatan Siompu, intruksi kerja yang saya berikan kepada pegawai atau staf selalu dilaksanakan dan diselesaikan sesuai batas waktu yang diberikan begitu juga terhadap tugas pelayanan terhadap masyarakat, terkecuali ada hal teknis yang tidak dapat dipaksakan itupun selalu berusaha untuk mencari solusi yang terbaik, juga belum menemukan sikap-sikap yang bisa membuat masyarakat tidak nyaman. Pada intinya para pegawai kantor Kecamatan Siompu berperilaku sesuai dengan kapasitasnya.
Ishan, S.Ag.	Saya melaksanakan pelayanan maupun kepengurusan sebagaimana prosedur yang diatur. Dalam melakukan pelayanan saya mengutamakan Senyum dan menyapa agar terbentuk saling respek antara masyarakat dan pegawai.
Imsan, S.Sos	Senyum dan menyapa merupakan satu keharusan bagi kami semua pegawai dalam memberi pelayanan agar terbentuk saling respek antara masyarakat dan pegawai kecamatan siompu. Saya melaksanakan pelayanan maupun kepengurusan sebagaimana prosedur yang diatur.
Sarwati, SKM	saya dilayani dengan baik dan sikap pegawainya ramah sehingga sayapun merasa senang.
Sardin	Sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Kecamatan Siompu selama berurusan saya dilayani dengan baik dan sikap pegawainya ramah.

Sumber : Hasil Wawancara Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti diatas terlihat bahwa pegawai kantor Kecamatan Siompu melaksanakan tugas dengan tepat waktu. Selain itu pelayan dilaksanakan dengan sikap senyum dan menyapa setiap masyarakat yang berkunjung, tentu hal ini merupakan realisasi jaminan pelayanan yang baik sehingga memberi kenyamanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya

memahami keinginan, merasakan apa yang dirasakan orang lain dalam hal ini masyarakat, pegawai tentu dapat memahami yang diperlukan masyarakat saat ingin menerima pelayanan sehingga pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat dengan melaksanakan pelayanan sesuai dengan permintaan masyarakat dengan tegas, disiplin, sopan, dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas) sehingga pelayananan dilakukan sesuai mekanisme dan prosedur dengan sebaik mungkin, sebagaimana pegawai kantor Kecamatan Siompu dapat memahami apa yang diinginkan oleh publik (masyarakat).

Hasil wawancara tentang daya tanggap pelayanan pegawai pada Kecamatan Siompu dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4. Hasil wawancara tentang Empati (*Empathy*) pelayanan Pemerintah Kecamatan

Narasumber	Hasil Wawancara
Haeruddin, M.Si	Melalui rapat internal sebagai pemimpin selalu menegaskan kepada para pegawai Kecamatan agar ketika memberikan pelayanan selalu berkomunikasi dengan baik, lugas, santun sehingga apa yang disampaikan itu mudah dipahami dan diterima dengan senang dan tanpa membedakan perlakuan pelayanan kepada semua masyarakat.
Ishan, S.Ag.	Saya selaku pegawai Kecamatan Siompu selalu berempati kepada masyarakat dengan cara berkomunikasi dengan masyarakat, berusaha menciptakan hubungan yang baik sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak merasa sungkan ataupun merasa dibeda-bedakan pada saat berurusan di kantor Kecamatan Siompu.
Imsan, S.Sos	Empati yang saya lakukan yaitu dengan cara berkomunikasi dengan masyarakat, berusaha menciptakan hubungan yang baik sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak merasa sungkan ataupun merasa dibeda-bedakan pada saat berurusan di kantor Kecamatan Siompu.
Sarwati, SKM	Pegawai Kecamatan Siompu sangat komunikatif dan ramah, sayapun tidak perlu khawatir dipersulit bila mengurus di kantor Kecamatan Siompu.
Sardin	Dalam interaksi dengan pegawai Kantor Kecamatan siompu saya merasa akrab dengan pegawai Kecamatan Siompu.

Siompu

Sumber : Wawancara Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti bahwa empati pegawai kantor Kecamatan Siompu sudah maksimal dilihat dari komunikasi yang dibangun antara pegawai dan masyarakat sehingga masyarakat merasa akrab dan mudah bertanya bila ingin melakukan kepengurusan apapun tanpa merasa sungkan ataupun khawatir akan pelayanan yang rumit.

Bukti Langsung (*Tangible*)

Kemampuan dalam menunjukan eksistensi para pegawai Kecamatan Siompu kepada pihak masyarakat pada saat melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setiap saat.

Berikut hasil wawancara tentang bukti langsung (*tangible*) pelayanan pegawai pada Kecamatan Siompu dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 5. Hasil wawancara tentang Bukti Langsung (*Tangible*) pelayanan Pemerintah Kecamatan Siompu

Narasumber	Hasil Wawancara
Haeruddin, M.Si	Fasilitas sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Siompu sudah cukup baik berdasarkan standar pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat kendati masih ada fasilitas yang terkendala atau mengalami kerusakan seperti komputer atau laptop dan listrik yang belum memadai namun pihak kantor Kecamatan selalu mengupayakan prosedur pelayanan dengan baik.
Ishan, S.Ag.	Fasilitas fisik yang ada di Kantor Kecamatan siompu sudah cukup memadai, kondisinya pun dalam keadaan baik hanya ada beberapa yang mengalami kerusakan namun hal ini dapat saya atasi dengan menggunakan laptop pribadi masing-masing pegawai untuk menunjang pelayanan. Kendala yang sering menjadi masalah serius memperlambat pelayanan hanyalah listrik karena memang di pulau siompu listrik hanya dioperasikan pada malam hari namun hal tersebut dapat diatasi dengan penggunaan mesin genset pada saat pelayanan di siang hari hal inilah yang membuat tidak menyurutkan semangat pelayanan kepada masyarakat.
Imsan, S.Sos.	Kendala yang sering menjadi masalah serius memperlambat pelayanan hanyalah listrik karena memang di pulau siompu listrik hanya dioperasikan pada malam hari namun hal tersebut dapat diatasi dengan penggunaan mesin genset pada saat pelayanan di siang hari hal inilah yang membuat tidak menyurutkan semangat pelayanan kepada masyarakat.
Sarwati, SKM	Sebagai masyarakat yang berurusan di Kantor Kecamatan Siompu saya melihat sarana atau fasilitasnya sudah memadai hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah Kecamatan kepada saya tidak ada masalah dalam hal fasilitas yang dibutuhkan.
Sardin	Selama saya berurusan di Kantor Kecamatan Siompu belum pernah ada kendala dalam hal fasilitas yang dibutuhkan.

Sumber : Wawancara Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti sebagaimana diuraikan pada tabel di atas tampak bahwa fasilitas penunjang pelayanan di Kantor kecamatan sudah cukup memadai dan memenuhi standar tuntutan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat kecamatan siompu pada umumnya maupun kinerja pegawai atau staf kantor Pemerintah kecamatan siompu secara internal. Namun walau demikian masih ditemui beberapa fasilitas mengalami kerusakan yang terkadang menjadi kendala pada saat

pelayanan akan tetapi kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan penggunaan fasilitas alternatif seperti fasilitas pribadi pegawai kantor pemerintah Kecamatan Siompu sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Siompu dapat dinilai melalui lima indikator utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Secara umum, pelayanan di kantor ini sudah berjalan dengan baik. Dari segi keandalan, pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, sehingga masyarakat merasa dipermudah dalam mengurus keperluan mereka. Daya tanggap pegawai juga sangat baik, terlihat dari komunikasi yang terjalin antara sesama pegawai maupun dengan masyarakat. Mereka sigap dalam memberikan layanan, memastikan bahwa setiap warga yang datang tidak diabaikan, melainkan dibantu dan diberikan pemahaman jika ada hal-hal yang kurang jelas. Selain itu, jaminan pelayanan di Kantor Kecamatan Siompu juga cukup memuaskan. Para pegawai bekerja dengan cepat, tepat waktu, dan tetap mengutamakan keramahan, menyapa setiap warga dengan senyum dan sikap yang bersahabat, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Dari sisi empati, pegawai menunjukkan sikap komunikatif yang membuat masyarakat merasa lebih dekat dan tidak sungkan bertanya atau meminta bantuan dalam mengurus dokumen. Sementara itu, dalam aspek bukti

langsung, fasilitas pelayanan di kantor ini tergolong cukup memadai, meskipun masih ada kendala, seperti keterbatasan listrik yang hanya beroperasi di malam hari serta kurangnya beberapa sarana pendukung. Meskipun demikian, secara keseluruhan, pelayanan di Kantor Kecamatan Siompu sudah berjalan dengan baik dan terus berupaya memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS BUTON SELATAN. (2022). *Kecamatan Siompu Dalam Angka 2022*.
- Indrastuti, S., & Suryani, L. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kampar. *Jurnal Ekonomi : KIAT*, 27(1), 1–7.
<https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>
- Ishak, F. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Biluhu. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 4(2), 105–109.
- Mahmudi. (2005). Manajemen kinerja sektor publik. In *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta*. UPP AMP.
- Perda.No 1. (2022). *PERDA NO 1 TAHUN 2022 TENTANG PERUBAHAN KETIGA ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 11 TAHUN 2016 TTG PEMBENTUKAN DAN SUSUNAN PERANGKAT DAERAH KABUPATEN BUTON SELATAN*.
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As' ari, H. (2022).

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor
Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3),
266–274.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik
bidang administrasi kependudukan di
kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah
Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).

Setiawan, I. (2018). *Handbook pemerintahan
daerah*. Wahana Resolusi.

Sugiono. (2016). Metode penelitian kuantitatif,
kualitatif, dan R & D. In : Alfabeta.

Syaukani, H. R., Gaffar, A., & Rasyid, M. R.
(2002). Otonomi daerah dalam negara
kesatuan. In *(No Title)*. Pustaka Pelajar.

UU.Nomor 25. (2009). *UNDANG-UNDANG
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A.
(1996). The behavioral consequences of service
quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.