

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KECAMATAN OBA UTARA KOTA TIDORE KEPULAUAN

Saadia Karapesina¹, Abdul Kadir Ali², Iriyani Abd. Kadir³

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Nuku^{1,2,3}

saadiakarepesinaa@gmail.com¹, abdkadiral@gmail.com², iriyaniabdkadir@gmail.com³,

Informasi Artikel

Kata Kunci:

Pelayanan Publik
Kualitas Pelayanan
SERVQUAL

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini adalah mengkaji kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Oba Utara, Kota Tidore Kepulauan, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan tersebut. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara mendalam kepada para pemangku kepentingan di tingkat kecamatan. Analisis penelitian didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang diperkenalkan dalam model SERVQUAL, yaitu aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil kajian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Oba Utara secara umum telah mengalami perbaikan, khususnya pada dimensi fasilitas pendukung, ketepatan waktu layanan, keramahan petugas, serta keterbukaan terkait biaya dan durasi pelayanan. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah hambatan, baik yang bersifat internal, seperti keterbatasan kewenangan ketika pimpinan tidak berada di tempat, maupun eksternal, seperti kebutuhan koordinasi antar-sektor dalam menangani pengaduan masyarakat. Temuan ini menegaskan urgensi peningkatan kapasitas kelembagaan serta profesionalisme aparatur sebagai upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik di level kecamatan.

© This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Penulis Korespondensi:

Saadia karapesina
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Nuku
Alamat Jalan Sultan Mansyur, Kota Tidore Kepulauan, Indonesia
Email: saadiakarepesinaa@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas, sering pula disebut sebagai pelayanan prima, merupakan bentuk pelayanan optimal yang berlandaskan pada pemenuhan standar mutu tertentu. Standar pelayanan berfungsi sebagai acuan atau tolok ukur dalam penyelenggaraan layanan masyarakat sehingga dapat diwujudkan pelayanan yang efektif, cepat, mudah diakses, terjangkau, serta dapat dievaluasi secara terukur. Penerapan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 mengenai Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, yakni dari sistem yang berorientasi sentralisasi menuju pola desentralisasi.

Perombakan kebijakan dan regulasi dalam pengaturan pemerintahan daerah serta pembangunan berawal dari keinginan untuk meningkatkan efektivitas dan mutu layanan publik. Perubahan ini juga terinspirasi oleh pergeseran pandangan yang mengarah pada evolusi perilaku layanan dari Sentralisasi ke Desentralisasi. Selain itu, terdapat kebutuhan bagi setiap entitas

pemerintahan untuk menyusun rencana strategis individu sebagai upaya mendukung akuntabilitas layanan dan pembaruan fungsi layanan oleh pejabat pemerintah (Prasetyo, 2013).

Pembangunan di tingkat daerah adalah usaha yang terkoordinasi untuk secara aktif mengidentifikasi dan memperkuat aspek-aspek pembangunan dalam kehidupan sosial masyarakat lokal, dengan tujuan menciptakan kondisi yang lebih baik secara berkelanjutan. Dalam meningkatkan kualitas layanan publik langkah utama ialah peningkatan kesejahteraan masyarakat. Bidang layanan pemerintah adalah salah satu aspek penting dari layanan publik, yang menjadi tanggung jawab Pemerintah.

Namun, seringkali terdapat kesenjangan antara harapan pemerintah dengan realitasnya di lapangan, di mana terdapat aparat atau pegawai negeri sipil yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik. Di antara masalah yang sering muncul adalah pelayanan yang tidak efisien dan lambat kepada masyarakat, serta distribusi tugas yang tidak merata di berbagai unit kerja, yang mengakibatkan beberapa pegawai harus menjalankan lebih dari satu tugas secara bersamaan.

Pemerintah secara konsisten menekankan bahwa pejabat pemerintahan adalah pelayan masyarakat. Tugas mereka yang paling penting adalah menyediakan layanan berkualitas tinggi untuk rakyat. Untuk mencapai standar layanan yang tinggi ini, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yang berkaitan dengan layanan publik. Pelayanan publik yang efisien dan berkualitas tinggi adalah tanda dari pemerintahan yang efektif dan transparan (*Good Governance*), yang merupakan tujuan utama dari penggunaan sumber daya aparatur negara. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan publik adalah tugas yang harus terus-menerus diupayakan dan dijalankan oleh seluruh pejabat pemerintahan. Kualitas pelayanan yang tinggi sangat berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi; semakin kompeten aparat dalam menjalankan tugasnya, semakin tinggi pula efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

Oleh karena itu, kemampuan pelayanan yang baik dan koordinasi yang solid sangat menentukan keberhasilan aparat atau pegawai dalam meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Oba Utara Kota Tidore Kepulauan ?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Oba Utara Kota Tidore Kepulauan ?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Oba Utara dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan memanfaatkan metode *purposive sampling* serta *snowball sampling*. Teknik *purposive sampling* digunakan dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan atau pengalaman relevan terkait fokus penelitian. Sementara itu, *snowball sampling* diterapkan ketika jumlah informan awal belum mampu memberikan data yang komprehensif, sehingga diperlukan rujukan tambahan untuk menemukan sumber informasi lain. Secara keseluruhan, informan penelitian terdiri atas enam orang, yakni Kepala Kantor Kecamatan Oba Utara beserta lima orang staf.

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah pengumpulan data yang dilaksanakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian disusun dalam bentuk transkrip wawancara, uraian hasil dokumentasi, serta catatan pengamatan lapangan. Mengingat jumlah data yang cukup banyak, pencatatan dilakukan secara cermat dan terperinci. Selanjutnya, data tersebut dianalisis melalui proses reduksi untuk menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi secara sistematis dalam bentuk narasi yang utuh, sehingga dapat memudahkan penarikan kesimpulan penelitian. Kesimpulan awal yang dihasilkan pada tahap ini masih bersifat tentatif dan dapat berubah apabila tidak didukung oleh bukti yang memadai pada proses pengumpulan data berikutnya. Namun, apabila kesimpulan sementara tersebut konsisten dan diperkuat dengan data yang valid di lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel. Melalui proses ini diharapkan lahir temuan-temuan baru, baik

berupa deskripsi maupun penjelasan yang mampu memperjelas objek penelitian yang sebelumnya belum terungkap secara mendalam.

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif memiliki peranan yang sangat krusial, karena penelitian jenis ini menuntut pengungkapan kebenaran secara objektif. Validitas data menjadi dasar untuk menjamin kredibilitas atau tingkat kepercayaan hasil penelitian kualitatif. Dalam konteks penelitian ini, upaya untuk memastikan keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi. Triangulasi merupakan prosedur pemeriksaan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, metode, dan waktu yang berbeda. Secara umum, triangulasi dibedakan menjadi tiga bentuk, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Triangulasi sumber dilaksanakan dengan memverifikasi serta membandingkan data yang diperoleh dari berbagai pihak guna menilai kualitas pelayanan di Kecamatan Oba Utara, dengan informan utama berasal dari aparat kecamatan. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan menguji keandalan data dari sumber yang sama, namun menggunakan metode pengumpulan yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dan mendalam.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Oba Utara Kota Tidore Kepulauan

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi ini meliputi aspek-aspek yang tampak secara fisik, seperti kondisi fasilitas, kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan peralatan, serta penggunaan media komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Apabila masyarakat sebagai penerima layanan menilai dimensi tersebut secara positif, maka akan tercermin dalam apresiasi dan kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Oba Utara. Sebaliknya, apabila kualitas yang dirasakan kurang memadai, penilaian masyarakat terhadap pelayanan juga akan cenderung negatif.

Terdapat beberapa aspek yang telah diterapkan, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Kecamatan Oba Utara, menurut Beliau:

“Biasanya Pegawai menyapa masyarakat yang datang ke bagian Pelayanan, menyampaikan apa yang menjadi kebutuhan mereka, kemudian pegawai bagian pelayanan memeriksa kelengkapan document serta memberikan arahan tindak lanjut dan waktu penyelesaian kepada Masyarakat”. (Hasil Wawancara , 02 September 2024).

Selanjutnya cara yang dilakukan oleh petugas Pelayanan untuk mempermudah layanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Oba Utara menurut Seksi Pemberdayaan Masyarakat & Kesejahteraan Sosial, yang mana menurut Beliau:

“Setelah apel ada briffing singkat antara pimpinan dengan Pegawai agar sigap memberikan Informasi tentang alur pengurusan kepada masyarakat yang datang mengurus kebutuhan di kantor camat”. (Hasil Wawancara,02 September 2024).

Selanjutnya apakah Petugas menggunakan alat bantu dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat, menurut Kepala Kantor Kecamatan Oba Utara :

“Ya, Kami selalu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, di kantor sudah disediakan beberapa fasilitas untuk mempermudah proses pelayanan seperti kursi di ruang tunggu, agar tidak berdiri pada saat mengantre, dan kami juga sering memberikan pelayanan untuk memberikan sosialisasi mengenai prosedur baik di kepada Desa yang menjadi binaan kami agar masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan di Kantor Camat pada saat melakukan pelayanan”. (Hasil Wawancara , 05 September 2024).

Hasil penelitian di atas menunjukkan dalam dimensi *Tangibel* Petugas Kecamatan Oba Utara, perlu memenuhi beberapa aspek dimensi *tangibel* untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik. Aspek tersebut meliputi penampilan petugas, kenyamanan lokasi pelayanan, kemudahan proses, kedisiplinan petugas, aksesibilitas permohonan, dan penggunaan alat bantu. Petugas kecamatan perlu memperhatikan penampilan saat melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat, selain itu kenyamanan lokasi pelayanan untuk memudahkan proses pelayanan juga perlu menjadi perhatian kantor kecamatan, kemudahan dalam proses pelayanan dan kedisiplinan petugas juga sudah di tingkatkan oleh pegawai Kantor Kecamatan. Dalam proses pelayanan sudah

disediakan kursi agar masyarakat tidak perlu berdiri saat mengantre, serta prosedur pelayanan selalu di sosialisasikan kepada semua masyarakat melalui program yang ada di Kantor Kecamatan.

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan secara tepat, cepat, dan memuaskan. Untuk mewujudkan dimensi ini, petugas dituntut memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam setiap proses pelayanan. Unsur-unsur yang termasuk dalam dimensi *reliability* antara lain ketelitian petugas, kejelasan standar pelayanan, serta keterampilan dan kompetensi dalam memanfaatkan sarana pendukung.

Kantor Kecamatan Oba Utara telah mengimplementasikan beberapa aspek dari dimensi *reliability* dalam pelayanan publiknya, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan Kantor Kecamatan Oba Utara, yang mana menurut Beliau:

“Kami disini sudah memiliki SOP yang jelas sebagai pedoman kami disini dalam memberikan pelayanan yang dimana di dalam SOP sudah terdapat beberapa ketentuan misalnya, jangka waktu, prosedur, maupun persyaratan apa saja yang diperlukan untuk beberapa keperluan administrasi yang disediakan disini”. (Hasil Wawancara , 09 September 2024).

Selanjutnya bagaimana mekanisme untuk mengevaluasi dan meningkatkan kehandalan pelayanan di Kantor Kecamatan Oba Utara, yang mana menurut Kepala Sub Bagian Umum, mengatakan bahwa:

“kami selalu melakukan evaluasi terhadap para pegawai secara berkala, kami juga menyiapkan kotak saran pelayanan agar mendapatkan informasi dari masyarakat soal pelayanan yang diberikan oleh pegawai bagian pelayanan”. (Hasil Wawancara , 10 September 2024).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan, bahwa pada dimensi *reliability* yang berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan, di kantor kecamatan Oba Tengah memiliki standar operasional prosedur sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan baik berupa jangka waktu pelayanan, dokumen apa saja yang diperlukan untuk pelayanan administrasi. Sementara itu mekanismen evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang di berikan para pegawai dilakukan secara berkala demi meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, selain itu kantor juga menyediakan kotak saran untuk mengetahui penyampaian masukan kepada para pegawai.

3. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Dimensi *responsiveness* menggambarkan kemampuan aparatur untuk bersikap tanggap dalam memenuhi kebutuhan layanan masyarakat, serta menyelesaikan pekerjaan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Aspek utama dari dimensi ini mencakup kesigapan dalam merespons pengguna layanan, kecepatan dan akurasi dalam proses pelayanan, serta efektivitas dalam menangani keluhan masyarakat. Penerapan dimensi *responsiveness* diyakini dapat meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Oba Utara.

Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan umum dan Perizinan, terkait cara petugas merespon pelanggan yang ingin menerima layanan. Menurut Beliau:

“Dalam memproses kebutuhan pelayanan dari masyarakat, kami sudah berusaha untuk selesai tepat waktu dengan selalu melakukan koordinasi lintas seksi agar kebutuhan masyarakat dapat terselesaikan dengan cepat. (Hasil Wawancara , 13 September 2024).

Selanjutnya apakah semua keluhan pelanggan / masyarakat mendapatkan tanggapan dari petugas pelayanan, dari pendapat Kepala Seksi Pelayanan umum dan Perizinan, yaitu:

“Ya, pegawai bagian pelayanan memberikan arahan dan informasi yang jelas kepada para masyarakat sehingga mereka dapat mengerti apa kendala dan bagaimana progres terhadap kendala yang mereka alami”. (Hasil Wawancara , 17 September 2024).

Berbeda dengan pendapat dari informan sebelumnya, menurut Sekretaris Camat Kantor Kecamatan Oba Utara :

“Ya, semua keluhan ditanggapi kalau memang ada yang membutuhkan koodinasi maka akan kami laporkan ke pimpinan agar di tindaklanjuti dengan tetap memberikan informasi kepada Masyarakat”. (Hasil Wawancara , 18 September 2024).

Hasil penelitian diatas menunjukkan pada Dimensi responsiveness semua aspek dalam Dalam proses pelayanan petugas berusaha selesai tepat waktu dengan selalu melakukan koordinasi lintas seksi agar mudah kebutuhan masyarakat agar terselesaikan dengan cepat. Sementara pegawai di bagian pelayanan selalu memberikan arahan dan informasi yang jelas kepada masyarakat sehingga semua kendala bisa terselesaikan. Hal demikian juga selalu dilakukan untuk menanggapi kendala dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat akan segera di tindaklanjuti dan di samapaiakn ke pimpinan.

4. Dimensi Assurance (jaminan)

Dimensi *assurance* merujuk pada jaminan yang diberikan aparatur kepada masyarakat, khususnya terkait kepastian biaya dan ketepatan waktu pelayanan. Dimensi ini mencakup dua aspek utama, yakni kepastian waktu penyelesaian layanan serta transparansi biaya yang dikenakan. Di Kantor Kecamatan Oba Utara, kedua bentuk jaminan tersebut telah diupayakan, meskipun dalam praktiknya masih dijumpai sejumlah keterbatasan.

Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan kualitas jaminan ini agar pengguna layanan merasa lebih puas dan percaya. Melalui penuturan Sekretaris Camat Kantor Kecamatan Oba Utara, mengatakan bahwa:

“Pelayanan tepat waktu merupakan instruksi pimpinan dalam hal ini camat kepada seluruh bawahan terutama pegawai loket dengan demikian pegawai selalu ontime melakukan pelayanan kepada Masyarakat”. (Hasil Wawancara , 18 September 2024).

Selanjutnya terkait pemberian kepastian dalam hal biaya dalam pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, yaitu:

“Tata cara dan Biaya atas pelayanan yang diberikan di kantor camat sudah tertera dalam pengumuman yang ditempelkan di bagian Umum pelayanan ada yang sifatnya free atau gratis terkait kebutuhan administrasi”. (Hasil Wawancara , 20 September 2024).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kecamatan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan

5. Dimensi Empathy (empati)

Dimensi *empathy* merefleksikan kepedulian nyata aparatur terhadap pengguna layanan dengan cara memahami kebutuhan dan harapan mereka. Dalam konteks ini, penyedia layanan dituntut memiliki pengetahuan yang memadai mengenai kondisi serta karakteristik masyarakat yang dilayani. Tingkat perhatian yang diberikan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Aspek-aspek yang tercakup dalam dimensi *empathy* antara lain mengutamakan kepentingan pemohon, memberikan pelayanan dengan keramahan dan kesantunan, tidak melakukan pembedaan antar pengguna, serta menunjukkan penghargaan terhadap setiap individu yang dilayani.

Dengan menerapkan dimensi ini, diharapkan hubungan antara petugas dan pengguna layanan dapat terjalin dengan baik, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Oba Utara sudah menerapkan dimensi *empathy* dalam melakukan proses pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Kecamatan Oba Utara.

“Jika persyaratan yang dibawah masyarakat sudah benar dan lengkap, biasanya kita langsung memproses manual seperti hanya TTD, kalau ada persyaratan yang salah maka itu kita fotokopikan atau kita printkan ulang menggunakan komputer di bagian sekretariat yang ada di dalam itu ada pegawai sendiri juga”. (Hasil Wawancara , 23 September 2024).

Untuk mengukur dimensi empathy peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedabedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Oba Utara Kota Tidore Kepulauan

Dalam proses pelayanan, terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor ini mencakup aspek seperti kompetensi petugas, infrastruktur yang tersedia, serta sistem komunikasi yang efektif. Memahami dan mengelola faktor-faktor ini dengan baik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan memastikan pelayanan yang optimal. Dengan demikian, perhatian terhadap faktor-faktor tersebut akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Camat Kantor Kecamatan Oba Utara, mengatakan bahwa:

“Faktor Internal misalnya camat melakukan perjalanan di luar daerah sementara saya selaku seckam belum bisa memutuskan hal tersebut butuh koordinasi dengan pimpinan, dan Faktor Eksternal penyelesaian keluhan bukan ranah kantor camat sehingga membutuhkan koordinasi lintas sektoral untuk penyelesaiannya. (Hasil Wawancara di , 25 September 2024).

Selain itu juga hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pelayanan umum dan Perizinan, yaitu:

“Faktor internal, seperti ketika camat melakukan perjalanan dinas ke luar daerah, dapat mempengaruhi proses pelayanan. Dalam situasi ini, kami akan berkoordinasi dengan Bu Sekcam sebagai pimpinan untuk memastikan penyelesaian masalah yang ada. Sementara itu, faktor eksternal juga berperan penting, karena penyelesaian keluhan yang muncul sering kali berada di luar kewenangan kantor camat. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi lintas sektoral untuk menangani isu-isu tersebut secara efektif. Dengan pendekatan kolaboratif ini, diharapkan setiap keluhan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. (Hasil Wawancara , 25 September 2024).

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Oba Tengah di tentukan oleh faktor internal misalnya Camat melakukan perjalanan di luar Daerah, Sekrtris belum bisa melakukan penyelesaian masalah karena harus melakukan koordinasi lintas sektor. Ketika Kepala Kecamatan melakukan perjalanan dinas keluar Daerah dapat mempengaruhi prose pelayanan dan penyelesaian masalah akan tertunda. Sementara itu, faktor eksternal juga berperan penting, karena penyelesaian keluhan yang muncul sering kali berada di luar kewenangan kantor camat. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi lintas sektoral untuk menangani isu-isu tersebut secara efektif. Dengan pendekatan kolaboratif ini, diharapkan setiap keluhan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan interpretasi data kualitas pelayanan publik di Kecamatan Oba Utara Kota Tidore Kepulauan dapat dikatakan baik berdasarkan standar pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan indicator kualitas pelayanan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Namun terdapat beberapa indicator yang tidak tercapai sesuai standar pelayanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang terdiri dari persyaratan SOP (mekanisme prosedur) dan jangka waktu pelayanan (tarif pasti) serta pelayanan pengaduan.

Sementara Faktor-faktor yang mempengaruhi implelementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan capaian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Oba Utara terdiri dai kualitas Sumber Daya Manusia yang masih rendah dan kurangnya sarana dan prasaranan

REFERENSI

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Armin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Izlin, Rosita. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (2023). Definisi "Pelayanan". Diakses pada 29 Mei 2024, dari <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaharuan.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *SANKRI: Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Volume 3. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Mutiafera, Gerdha Ninda. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Moenir H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nurdjaman, Progo. 2004. *Penyelenggaraan Pemerintahan Umum*. Jakarta: Departemen Dalam Negeri RI.
- Prasetyo, Reni. 2013. *Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*. Skripsi. Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafei, Ibnu Kencana. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, Bandung, Refika Aditama.
- Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Zeithaml, V. A. Parasuraman, A, & Berry, L. L. (1990). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.