

## ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA OTONOMI DAERAH: STUDI KASUS KANTOR CAMAT SINABOI

Dinda Asro Alfayadh<sup>1(a)</sup>, Virna Museliza<sup>2(b)</sup>, Sitti Rahmah<sup>3(c)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>a)</sup>fayadhaskar22@gmail.com, <sup>b)</sup>vmuseliza66@gmail.com, <sup>c)</sup>rahmahsitti1964@gmail.com

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

19-05-2025

Diterbitkan Online:

30-09-2025

#### Kata Kunci:

Kualitas, Pelayanan, Kantor Camat Sinaboi

#### Keywords:

Quality, Service, Sinaboi Sub-district Office

#### Corresponding Author:

vmuseliza66@gmail.com

### ABSTRAK

Kecamatan merupakan satuan dinas pemerintah yang berada langsung dibawah Kabupaten, sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta Aparatur Pemerintahan Kecamatan dalam perencanaan pembangunan tersebut. Selain sebagai pelaksana dan perencanaan program pelayan masyarakat dalam urusan administrasi dan kependudukan yang menjadi wewenang dari pihak Kecamatan. Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir merupakan unsur Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan otonomi daerah dan pembantuan di kecamatan memenuhi kekurangan sarana dan prasarana yang memadai pada area kecamatan. Tujuannya yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan dan efektifitas pelayanan pada kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, data didapatkan bersumber dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan dan efektivitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Sinaboi adalah sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara kepada elemen masyarakat yang ada di Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir. Kualitas pelayanan yang sangat baik yang mudah dan cepat. Masyarakat sangat menyukai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Sinaboi yang sangat mendukung kemudahan pelayanan yang ada di Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.

### ABSTRACT

Subdistrict is a government agency directly under the regency, so it can be said that the success of development also depends on the extent of participation of the local community and the subdistrict government apparatus in planning the development. In addition to being the implementer and planner of community service programs in administrative and population matters, which are the authority of the subdistrict. The Sinaboi Subdistrict Office in Rokan Hilir Regency is a regional apparatus that carries out regional autonomy and assistance matters in the subdistrict to meet the lack of adequate facilities and infrastructure in the subdistrict area. The objective is to analyze the quality and effectiveness of services at the Sinaboi Subdistrict Office Sinaboi Subdistrict Office, Rokan Hilir Regency. This research uses a qualitative descriptive method, with data obtained from observations, interviews, and documentation. The results of the research show that, overall, the quality and effectiveness of services at the Sinaboi Subdistrict Office are very good. This is indicated by the results of interviews with community members in Sinaboi Subdistrict, Rokan Hilir District. The service quality is very good, easy, and fast. The community greatly appreciates the services provided by the Sinaboi Subdistrict Office, which greatly supports the ease of service at the Sinaboi Subdistrict Office in Rokan Hilir District.

### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v4i3.283>

## PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang direvisi dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan daerah mengamanatkan pemberian otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab, dan dinamis. Dengan demikian, daerah diberikan kemandirian dalam menyelenggarakan pemerintahan didaerahnya.

Kecamatan merupakan satuan dinas pemerintah yang berada langsung dibawah kabupaten, sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparatur Pemerintahan kecamatan dalam perencanaan program pelayan masyarakat dalam urusan administrasi dan kependudukan yang menjadi wewenang dari pihak Kecamatan.(Maringan Samosir, 2025).

Untuk mewujudkan tujuan organisasi atau lembaga, maka harus didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki berkualitas, baik secara fisik maupun mental. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang sangat penting disamping faktor-faktor produksi yang lainnya, oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik dan benar.(Akmad Mukhtar, dkk,2021).

Dalam instansi pemerintah, sumber daya manusia bisa disebut pegawai. Pegawai adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kelancaran dan keberhasilan pencapaian operasional sebuah lembaga pemerintah.(Zainuddin,2024).

Pada saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas pelayanan (Quality Service) yang diberikan oleh instansi pemerintah baik dalam bentuk jasa ataupun dalam bentuk barang semakin meningkat. Masyarakat dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan yang mereka terima. Masyarakat menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan.(In Agustina, dkk, 2024).

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrument penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksanaan yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan

prinsip-prinsip manajemen modern adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat yang baik, lebih efektif dan efisien. Kantor Camat Sinaboi kabupaten Rokan Hilir dipimpin oleh Camat beserta staffnya 20 (dua puluh) orang pegawai seperti Kasubag, Kasi dan staf. Aktivitas pelayanan di kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir dari hari Senin sampai dengan Jum'at dan aktivitas dimulai dari pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 16:00 WIB.

Jenis Pelayanan di Kantor Camat yaitu Pelayanan Pemerintahan, Pelayanan Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pelayanan Umum dan Pelayanan Pembangunan.

Urgensi dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi sejauh mana indikator kualitas pelayanan pada kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir telah dilaksanakan dan serta kendala-kendala yang dihadapi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kecamatan Sinaboi serta memberikan rekomendasi yang relevan bagi pengambilan kebijakan di masa yang akan datang. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan mengacu pada teori Kualitas Pelayanan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013). Penelitian ini mengeksplorasi lima indikator utama kualitas pelayanan yang menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan public yang berkualitas.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena kualitas pelayanan pegawai dari sudut pandang informan dan konteks sosial tempat mereka bekerja. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam perilaku, kepuasan pelayanan, prinsip, dan kondisi kerja pegawai dalam konteks pelayanan publik di Kantor Camat Sinaboi. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Camat Sinaboi, Kabupaten Rokan Hilir.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2024 hingga Februari 2025. Informan penelitian dipilih secara purposive dengan kriteria: memiliki peran langsung dalam pelayanan publik atau sebagai penerima layanan. Informan terdiri dari Camat, Pegawai ASN, Pegawai Honorer, dan Masyarakat yang

sedang mengurus keperluan administrasi di kantor kecamatan.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan panduan pertanyaan yang mengacu pada lima indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) yaitu *Tangible* atau bukti fisik, *Realibility* atau kehandalan, *Responsiveness*, atau ketanggapan, *Assurance*, atau jaminan dan *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian Observasi dilakukan untuk melihat langsung pelaksanaan pelayanan di lapangan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder seperti profil kecamatan, struktur dan susunan organisasi, serta data kepegawaian.

Teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles, Huberman, dan Saldana (2014): yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Seluruh proses penelitian dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian seperti persetujuan informan, kerahasiaan data, dan penggunaan data hanya untuk keperluan akademik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tabel 1. Ringkasan Profil Pegawai Kantor Camat Sinaboi

*Sumber: Data Olahan Peneliti dari Kantor Camat Sinaboi Tahun, 2025*

Grafik Distribusi Status Pegawai menunjukkan: 72% PNS dan 28% Honorer. Data tersebut menjadi dasar dalam pembahasan indikator kualitas pelayanan berikut ini:

#### **Tangible (Berujud)**

Merupakan kemampuan instansi pemerintah dalam menunjukkan keberadaannya kepada masyarakat. Bentuk dan kesanggupan sarana dan prasarana fisik Kantor Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir dan kondisi lingkungan disekitarnya bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kecamatan kepada masyarakat seperti ruangan pelayanan, komputer atau laptop yang digunakan serta penampilan pegawai dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor kecamatan tersebut.

Pada penelitian ini indikator *Tangible* yaitu penampilan pegawai saat sedang bekerja melaksanakan pelayanan kepada masyarakat,

kenyamanan ruangan tempat pelayanan, dan kemudahan dalam proses pelayanan. Kualitas Pelayanan publik di kantor kecamatan Sinaboi sudah melaksanakan indikator *Tangible* beserta sub indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat. Dalam indicator *Tangible* ini penilaian masyarakat antara lain penampilan pegawai saat melaksanakan tugas pelayanan menggunakan seragam yang sudah ditentukan, kemudahan masyarakat dalam mengajukan surat permohonan serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan. (Rahmawati, dkk, 2020)

#### **Reliability (Kehandalan)**

Reliability yaitu kemampuan instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat dengan tepat waktu dan terpercaya. Kehandalan dapat dilihat dari ketelitian pegawai dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan teknologi dalam pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu, akurat dan memuaskan.

Pelayanan yang baik dan memadai serta efektif dalam pelaksanaannya Kualitas pelayanan yang telah dilakukan di Kantor Camat Sinaboi memberikan pengetahuan luas bahwa pelayanan pun bisa dilaksanakan secara digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Sinaboi. Hal ini telah dilihat dari berbagai kemampuan Kantor Camat Sinaboi yang termasuk daerah ujung dari Kabupaten Rokan Hilir yang memiliki akses jauh dari Ibu Kota Kabupaten Rokan Hilir, namun Kantor Camat Sinaboi membuktikan bahwa pelayanan adalah hal terpenting agar keberlangsungan daerah khususnya di Kecamatan Sinaboi dapat berlangsung dengan baik dan juga sesuai harapan yang diinginkan oleh Masyarakat. Edukasi ini memberikan pandangan bahwa Camat Sinaboi berupaya luas untuk membangun sinergisitas dalam menyambut Masyarakat untuk berurusan di kantor camat dengan Tingkat kualitas pelayanan yang baik untuk mendukung pencapaian yang sesuai pada harapan Masyarakat. (Aulia Rahman, 2019).

#### **Responsiveness (Ketanggapan)**

Indikator *Responsiveness* yaitu bagaimana pegawai mempunyai kemauan untuk membantu dan memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Ketika

masyarakat dibiarkan menunggu tanpa alasan yang jelas membuat persepsi negative pada kualitas pelayanan di instansi pemerintah tersebut.

Dalam pelaksanaannya pelayanan di Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir memberikan kesempatan untuk Masyarakat mendapatkan pelayanan yang intens dan efektif untuk menunjang kebutuhan Masyarakat agar terpenuhi maksimal. Pelayanan administrasi menjadi pelayanan yang juga berdampak pada kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Sinaboi, dengan adanya pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan Masyarakat untuk terpenuhi dengan baik. Administrasi ini juga menjadi Gambaran bahwa dengan adanya penunjang dalam memenuhi hal tersebut Kantor Camat Sinaboi mampu memberikan kualitas.( Ikyan Sucita Purnivira, dkk, 2025).

#### ***Assurance (Jaminan)***

Indikator ini mengenai jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan setiap pegawai memberikan pelayanan sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat kepada instansi pemerintah. *Assurance* terdiri dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir setiap pegawainya memberikan pelayanan dengan keramah tamahan, sopan santun dan memberikan rasa percaya serta aman kepada masyarakat yang datang.

Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir juga melaksanakan informasi dalam hal aspek keuangan secara transparansi dengan membuat papan informasi penggunaan anggaran yang ada di Kecamatan Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir. Pelayanan ini agar mampu memberikan informasi secara terbuka kepada Masyarakat mengenai keuangan di Kantor Camat Sinaboi. Hal ini akan menunjukkan integritas yang tinggi dan Kesan baik Masyarakat terhadap Kantor Camat Sinaboi, kemudian memberikan edukasi kepada Masyarakat mengenai prosedur terhadap pelayanan yang ada di Kantor Camat Sinaboi Kabupaten Rokan Hilir.( Fikri Aldryan Putra Maksum, dkk, 2026).

#### ***Emphaty (Empati)***

Indikator ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi atau individual kepada

masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana instansi pemerintah memahami keinginan masyarakat secara detail dan terperinci serta memiliki waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dilaksanakan secara baik, sehingga masyarakat di Kecamatan Sinaboi sangat suka untuk berurusan di Kantor Camat. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka semua urusan berjalan dengan lancar. Masyarakat yang merasakan juga ikut senang dengan pelayanannya. Pegawai yang melayani masyarakat di Kantor Camat tidak melihat status sosial, mereka melayani secara merata dan tidak tebang pilih. Hal ini membuat masyarakat menyukai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kabupaten Rokan Hilir.

Secara keseluruhan, kelima indikator kualitas pelayanan yang dikaji menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik dari segi perilaku, sopan santun dan kemampuan baik pegawai ASN maupun honorer sama-sama bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Sinaboi sehingga pelayanan berkualitas.(Ardiansyah, dkk, 2021).

#### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pegawai kantor kecamatan Sinaboi dilaksanakan secara baik sesuai standar operasional prosedur dan peraturan pemerintah. Ke lima indikator yaitu *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* menunjukan hasil yang baik sesuai dengan fungsinya. Penelitian ini juga membuka ruang bagi studi lanjutan mengenai pengaruh faktor-faktor lain seperti motivasi kerja, lingkungan organisasi, dan sumber daya manusia terhadap Kualitas Pelayanan pegawai di tingkat kecamatan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Quran Terjemahan. 2015. Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.
- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- AS. Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Ahmad Mukhtar, dkk, 2021, Peranan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi, file:///C:/Users/ASUS/Downloads/52-69
- Aulia Rakhman, 2019, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda
- Ardiansyah, dkk, 2021, Implementasi Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan, <https://media.neliti.com/media/publication/s/470822-none-ca1f6696.pdf>
- Devung, G. Simon. 1988. *Pengantar Ilmu administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Depdikbud.
- Fikri Aldryan Putra Maksum, dkk, 2026, Pengaruh Responsiveness dan Empathy terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya, JUPENDIS++3671+page+1-20.pdf
- Gitosudarmo, Indriyo dan Mulyono, Agus. 1996. *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hot Maringan Samosir, 2025, Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan Binjai melalui Penguatan Peran kecamatan, <https://ejurnal.bapperida.binjaikota.go.id/index.php/rambutan/article/view/2/1>
- Iin Agustina, dkk, 2024, Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung, file:///C:/Users/ASUS/Downloads/259-Document-930-1-10-20241214.pdf
- Komaruddin, 1993. *Manajemen Kantor (Teori dan Praktek)*. Bandung: Trigenda Karya.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Pasolong, H. 2010, *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rahmawati, dkk, 2020, Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser file:///C:/Users/ASUS/Downloads/lpmstia tabalong,+Production+editor,+Rahmawati +1042-1056.pdf
- Siswanto, Bedjo, 1990. *Manajemen Modern (Konsep dan Aplikasi)*. Sinar Baru, Bandung.
- Sedarmayanti, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama, Bandung
- Siagian, P Sondang, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2010, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lukman, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syamsi, Ibnu, 1988, *Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutarto, 2006, *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: BPFE.

Waluyo, 2007, *Manajemen Publik* (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung: Mandarmaju.

Zainuddin, 2024, Efektivitas Kerja Pegawai kelurahan Beyaoge Kecamatan Tatanga Kota Palu  
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/(1-17)+Efektivitas+Kerja+Pegawai+Kelurahan+Boyaoge+Kecamatan+Tatanga+Kota+Palu.pdf