SELL
SOCIAL, EDUCATIONAL, LEARNING AND LANGUAGE
Available at https://jurnal.sitasi.id/index.php/sell
P-ISSN: 3026-2763
E-ISSN: 3026-2828
Publisher : Penerbit dan Percetakan CV. Picmotiv
Vol. 4 No. 2 Edisi November 2026

Kualitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu

Serly Putri Angglaini
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia
Email: serlyputria25@gmail.com

Received: 10 November 2026	**Accepted:** 13 Novmber 2026	**Published:** 14 November 2026
DOI: https://doi.org/10.61930/sell		

Abstract : *Public services are one of the government's responsibilities in meeting community needs, including administrative services at the sub-district level. Service quality is determined not only by the completion of documents but also by facility comfort, process accuracy, staff responsiveness, information certainty, and the attitude of public officials. This article describes the quality of public services at the Kelayang District Office, Indragiri Hulu Regency, based on observations during an internship. It employs a descriptive approach using direct observations and internship documentation beginning on 29 June 2026. The analysis applies five service-quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. During the internship, the author assisted with administrative recording by entering residents' names, types of documents processed, and dates into a register. The administrative matters observed included inheritance certificates, marriage-related administration, and death certificates. The observations indicate that administrative services are operating and are supported by a service room, document checking, and staff efforts to assist residents. Nevertheless, several issues remain, including limited waiting-room capacity, occasional lengthy waiting times, staff not always being present in the service room, the need to reconfirm procedural information, and inconsistent attention and equal treatment. The article concludes that service quality can be improved through better facilities, time and staff-presence management, stronger procedural knowledge, clearer information, and consistent application of equal-treatment principles.*

Keywords : *Public Services; Service Quality; Sub-District; SERVQUAL; Administration.*

Abstrak : Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan administrasi pada tingkat kecamatan. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh terselesaikannya dokumen, tetapi juga oleh kenyamanan fasilitas, ketepatan proses, kesigapan petugas, kepastian informasi, serta sikap aparatur kepada masyarakat. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik oleh Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu berdasarkan pengalaman

pengamatan selama kegiatan magang. Artikel disusun menggunakan pendekatan deskriptif dengan bahan yang bersumber dari pengamatan langsung dan dokumentasi kegiatan magang yang dimulai pada 29 Juni 2026. Analisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Selama magang, penulis membantu kegiatan administratif berupa pencatatan nama masyarakat, jenis dokumen yang diurus, dan tanggal pengurusan ke dalam buku pencatatan. Keperluan administrasi yang dijumpai antara lain surat keterangan ahli waris, administrasi pernikahan, dan surat kematian. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah berjalan dan didukung oleh keberadaan ruang pelayanan, pemeriksaan dokumen, serta petugas yang berupaya membantu masyarakat. Namun, masih dijumpai keterbatasan ruang tunggu, waktu tunggu yang terkadang cukup lama, petugas yang tidak selalu berada di ruang pelayanan, kebutuhan untuk memastikan kembali informasi prosedur, serta perhatian dan perlakuan yang belum selalu dirasakan konsisten dan adil. Artikel ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada kenyamanan fasilitas, pengelolaan waktu dan kehadiran petugas, penguasaan prosedur, kejelasan informasi, serta penerapan prinsip kesetaraan dalam pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan; Kecamatan; SERVQUAL; Administrasi.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah tidak hanya menjalankan fungsi pengaturan dan pembangunan, tetapi juga berkewajiban memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan tersebut dapat berbentuk pelayanan administrasi, penyediaan informasi, fasilitasi urusan pemerintahan, serta berbagai bentuk layanan lain sesuai dengan kewenangan masing-masing instansi. Dalam konteks pemerintahan daerah, kecamatan menjadi salah satu unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan membantu pelaksanaan urusan pemerintahan di wilayahnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang memenuhi asas

kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, partisipasi, perlakuan yang tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, serta ketepatan waktu dan kemudahan. Prinsip-prinsip tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik perlu dilaksanakan dengan memperhatikan hak masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat tidak hanya membutuhkan dokumen yang selesai, tetapi juga membutuhkan proses yang jelas, waktu yang wajar, informasi yang mudah dipahami, dan perlakuan yang setara.

Kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan, harapan, dan ketentuan yang berlaku. Dwiyanto (2018) menempatkan pelayanan publik sebagai bagian penting dari tata kelola pemerintahan yang perlu memperhatikan kepedulian, inklusivitas, dan kolaborasi. Sementara itu, Hardiyansyah (2018) menjelaskan kualitas pelayanan melalui sejumlah dimensi yang dapat digunakan untuk menilai proses pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak cukup dilihat dari hasil akhir, melainkan juga dari pengalaman masyarakat selama berinteraksi dengan penyelenggara layanan.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk memahami kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini memuat lima dimensi, yaitu tangibles atau bukti fisik, reliability atau keandalan, responsiveness atau daya tanggap, assurance atau jaminan, dan empathy atau empati. Kelima dimensi tersebut dapat membantu menggambarkan berbagai unsur pelayanan, mulai dari ketersediaan fasilitas sampai perhatian petugas kepada masyarakat.

Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan administrasi kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Kelayang. Selama kegiatan magang, penulis mengamati aktivitas pelayanan bagi masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Keperluan yang dijumpai antara lain pengurusan surat keterangan

ahli waris, administrasi pernikahan, dan surat kematian. Dalam kegiatan tersebut, penulis membantu pekerjaan administratif berupa mencatat nama masyarakat, jenis dokumen yang diurus, serta tanggal pengurusan ke dalam buku pencatatan. Keterlibatan ini bersifat membantu pencatatan dan tidak mencakup kewenangan untuk menentukan persyaratan, memutuskan permohonan, atau menerbitkan dokumen.

Pengamatan selama magang memperlihatkan bahwa pelayanan telah berjalan, tetapi masih terdapat beberapa kondisi yang perlu diperhatikan. Ruang tunggu dirasakan terbatas sehingga kenyamanan masyarakat ketika menunggu masih dapat ditingkatkan. Pada waktu tertentu, masyarakat perlu menunggu lebih lama, misalnya ketika dokumen membutuhkan tanda tangan Camat yang sedang beristirahat. Petugas pada bagian pelayanan juga terkadang tidak berada di ruangan sehingga masyarakat perlu memastikan kembali kepada siapa mereka dapat bertanya atau menyerahkan berkas. Selain itu, sikap petugas yang diamati tidak selalu sama; sebagian menunjukkan keramahan dan perhatian, sementara sebagian lainnya terlihat kurang memberikan perhatian.

Kondisi tersebut penting untuk dibahas karena pelayanan di tingkat kecamatan merupakan salah satu bentuk kehadiran pemerintah yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan dapat memengaruhi penilaian terhadap kinerja instansi pemerintah. Oleh sebab itu, pembahasan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara hati-hati dengan menguraikan kondisi yang benar-benar diamati, tanpa menganggap pengamatan terbatas sebagai gambaran menyeluruh atas seluruh pegawai atau seluruh waktu pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik oleh Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Pembahasan juga mengidentifikasi hal-hal yang mendukung dan menghambat pelayanan serta merumuskan beberapa saran perbaikan yang relevan dengan temuan pengamatan.

ISSN: 3026-2828 (p) 3026-2828 (e)
Vol. 4 No. 2 November (2026), pp.429-346
https://jurnal.sitasi.id/index.php/sell

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan yang berlaku. Pelayanan administrasi di kantor kecamatan termasuk bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan dokumen dan administrasi masyarakat.

Pelayanan yang baik membutuhkan prosedur yang dapat dipahami, petugas yang memiliki kemampuan sesuai tugasnya, fasilitas yang mendukung, serta mekanisme kerja yang memberikan kepastian kepada masyarakat. Kejelasan persyaratan dan tahapan pelayanan dapat membantu masyarakat mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan. Ketepatan waktu dan kepastian proses juga penting agar masyarakat dapat memperkirakan kapan urusannya selesai. Selain itu, sikap petugas yang sopan, terbuka, dan tidak membeda-bedakan masyarakat merupakan bagian dari kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan dan Dimensi SERVQUAL

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan secara tepat dan konsisten. Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui dimensi dan indikator pelayanan. Dalam artikel ini, model SERVQUAL digunakan sebagai kerangka deskriptif untuk mengelompokkan hasil pengamatan, bukan sebagai instrumen survei atau pengukuran skor kepuasan.

Pertama, tangibles atau bukti fisik mencakup fasilitas, peralatan, ruang pelayanan, tempat duduk, kebersihan, dan kondisi lingkungan yang dapat dilihat

secara langsung oleh masyarakat. Kedua, reliability atau keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan secara tepat, teliti, konsisten, dan sesuai prosedur, termasuk kepastian waktu. Ketiga, responsiveness atau daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat serta merespons pertanyaan atau kebutuhan mereka.

Keempat, assurance atau jaminan berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang benar, sikap sopan, serta kemampuan membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan. Kelima, empathy atau empati berhubungan dengan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, kesediaan mendengarkan, serta perlakuan yang manusiawi dan adil. Kelima dimensi tersebut saling berhubungan dan dapat digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai proses pelayanan

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih karena tujuan pembahasan adalah menggambarkan kondisi pelayanan publik sebagaimana diamati selama kegiatan magang, bukan menguji hubungan antarvariabel atau menghitung tingkat kepuasan masyarakat secara statistik. Lokasi pengamatan adalah Kantor Camat Kelayang, Kabupaten Indragiri Hulu. Kegiatan magang yang menjadi dasar pengamatan dimulai pada 29 Juni 2026.

Bahan pembahasan bersumber dari pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan dan dokumentasi kegiatan yang tersedia dalam laporan magang. Aspek yang diamati meliputi kondisi fasilitas pelayanan, aktivitas petugas, proses administrasi, waktu tunggu, pemberian informasi, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Penulis juga terlibat secara terbatas dalam pekerjaan administrasi, yaitu mencatat nama masyarakat, jenis dokumen yang sedang diurus, dan tanggal pengurusan ke dalam buku pencatatan.

ISSN: 3026-2828 (p) 3026-2828 (e)
Vol. 4 No. 2 November (2026), pp.429-346
https://jurnal.sitasi.id/index.php/sell

Jenis keperluan administrasi yang dijumpai selama pengamatan antara lain surat keterangan ahli waris, administrasi pernikahan, dan surat kematian. Keterlibatan penulis tidak mencakup pemberian penjelasan resmi mengenai persyaratan kepada masyarakat, penilaian kelengkapan berkas, pengambilan keputusan, maupun penerbitan dokumen. Tugas pencatatan dilakukan sebagai bentuk bantuan administratif sesuai arahan pegawai.

Data pengamatan dikelompokkan ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selanjutnya, setiap dimensi diuraikan secara deskriptif dengan memperhatikan kondisi pendukung dan kendala yang terlihat. Dokumentasi digunakan sebagai bahan pendukung untuk menggambarkan kegiatan magang dan situasi pelayanan. Karena tidak dilakukan survei terhadap seluruh pengguna layanan maupun wawancara terstruktur terhadap seluruh pegawai, temuan artikel ini terbatas pada pengalaman dan dokumentasi yang tersedia. Oleh karena itu, hasil pembahasan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan sebagai penilaian menyeluruh terhadap seluruh pegawai atau seluruh waktu pelayanan di Kantor Camat Kelayang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pelayanan Administrasi

Kantor Camat Kelayang merupakan unsur pemerintahan kecamatan yang menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan umum di wilayah Kecamatan Kelayang. Dalam kegiatan sehari-hari, kantor kecamatan menjadi tempat masyarakat mengakses berbagai keperluan administrasi sesuai kewenangan dan ketentuan yang berlaku. Aktivitas pelayanan yang diamati selama magang menunjukkan adanya masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen, menyampaikan berkas, meminta informasi, atau menindaklanjuti proses administrasi.

Beberapa jenis keperluan yang dijumpai penulis adalah surat keterangan ahli waris, administrasi yang berkaitan dengan pernikahan, dan surat kematian. Setiap keperluan administrasi memiliki proses dan dokumen pendukung yang perlu diperhatikan oleh petugas. Dalam proses tersebut, pencatatan menjadi salah satu bagian administrasi yang membantu merekam informasi dasar mengenai masyarakat dan jenis urusan yang sedang diproses. Penulis membantu mencatat nama masyarakat, jenis dokumen yang diurus, serta tanggal pengurusan ke dalam buku pencatatan.

Pengalaman membantu pencatatan memberikan gambaran bahwa ketertiban administrasi merupakan bagian dari proses pelayanan. Pencatatan yang dilakukan secara rapi dapat membantu pegawai menelusuri informasi dasar mengenai urusan masyarakat. Namun, pencatatan saja tidak cukup untuk menjamin kualitas pelayanan. Pelayanan juga dipengaruhi oleh ketersediaan petugas, kepastian alur, ketepatan waktu, kejelasan informasi, dan sikap ketika berinteraksi dengan masyarakat.

a. Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi Bukti fisik berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan. Ruang pelayanan, tempat duduk, ruang tunggu, kebersihan, serta penataan lingkungan kantor merupakan unsur yang dapat memengaruhi kenyamanan masyarakat. Fasilitas yang memadai membantu masyarakat menunggu dan mengurus dokumen dengan lebih tertib.

Berdasarkan pengamatan selama magang, Kantor Camat Kelayang telah memiliki ruang pelayanan yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan keperluan administrasi. Keberadaan ruang pelayanan tersebut menjadi fasilitas dasar yang mendukung pelaksanaan tugas pegawai. Meskipun demikian, ruang tunggu dan tempat duduk yang tersedia dirasakan masih terbatas. Ketika masyarakat datang pada waktu yang bersamaan atau perlu menunggu penyelesaian dokumen, keterbatasan tempat duduk dapat mengurangi kenyamanan.

Kondisi ruang tunggu perlu diperhatikan karena pengalaman masyarakat dimulai sejak mereka memasuki lingkungan kantor dan menunggu giliran atau proses administrasi. Ruang tunggu yang tertata, bersih, memiliki tempat duduk yang cukup, serta dilengkapi informasi pelayanan akan membantu masyarakat merasa lebih nyaman. Penataan fasilitas juga dapat mendukung keteraturan alur kedatangan masyarakat.

Dengan demikian, dari dimensi tangibles dapat dikatakan bahwa fasilitas pelayanan telah tersedia, tetapi aspek kenyamanan masih dapat ditingkatkan. Upaya yang dapat dipertimbangkan antara lain menata ulang tempat duduk, memastikan kebersihan dan kerapian ruang pelayanan, serta menyediakan papan informasi yang mudah dibaca mengenai jenis layanan dan alur umum pengurusan dokumen. Saran tersebut merupakan rekomendasi berdasarkan kondisi yang diamati, bukan pernyataan bahwa fasilitas tertentu telah tersedia atau belum tersedia secara keseluruhan.

b. Keandalan (Reliability)

Keandalan menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, teliti, konsisten, dan sesuai prosedur. Dalam pelayanan administrasi, keandalan dapat terlihat dari pemeriksaan dokumen, ketepatan pencatatan, kesesuaian proses dengan ketentuan, dan kepastian waktu penyelesaian. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang dapat diprediksi sehingga mereka mengetahui tahapan yang harus dilalui.

Selama pengamatan, pegawai terlihat berupaya melaksanakan pelayanan sesuai prosedur dan melakukan pemeriksaan terhadap dokumen yang dibawa masyarakat sebelum proses dilanjutkan. Pemeriksaan tersebut merupakan hal penting karena dapat membantu memastikan berkas yang diproses sesuai dengan kebutuhan administrasi. Kegiatan pencatatan yang dibantu penulis juga

memperlihatkan bahwa informasi dasar mengenai urusan masyarakat perlu ditulis secara teliti agar tidak terjadi kekeliruan dalam pencatatan.

Di sisi lain, masyarakat terkadang harus menunggu cukup lama ketika proses membutuhkan tanda tangan Camat, terutama ketika Camat sedang beristirahat. Situasi tersebut dapat membuat penyelesaian dokumen tidak dapat dilakukan seketika. Selain itu, petugas pada bagian pelayanan terkadang meninggalkan ruang pelayanan sehingga masyarakat perlu menunggu sampai petugas kembali. Kedua keadaan tersebut menunjukkan bahwa kepastian waktu dan kesiapan petugas masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Keandalan juga berkaitan dengan konsistensi penerapan prosedur. Apabila petugas perlu memastikan kembali persyaratan atau tahapan kepada pegawai lain, masyarakat dapat mengalami tambahan waktu tunggu. Koordinasi internal memang diperlukan untuk menjaga ketepatan informasi, tetapi pengetahuan petugas mengenai prosedur layanan perlu diperkuat agar jawaban kepada masyarakat dapat diberikan secara lebih cepat dan seragam.

Untuk meningkatkan keandalan, kantor dapat mempertimbangkan pengaturan alur disposisi atau penandatanganan dokumen, pembagian tugas ketika pejabat atau petugas tertentu tidak berada di tempat, serta penyusunan informasi prosedur yang mudah diakses pegawai. Kepastian mengenai perkiraan waktu penyelesaian juga perlu disampaikan secara wajar sesuai proses yang berlaku. Langkah-langkah tersebut dapat membantu mengurangi ketidakpastian yang dirasakan masyarakat.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu masyarakat serta memberikan respons terhadap pertanyaan atau kebutuhan mereka. Dalam pelayanan administrasi, daya tanggap dapat terlihat dari kesigapan menerima masyarakat, memberikan arahan, merespons pertanyaan, dan membantu ketika terdapat kesulitan dalam proses pengurusan.

Pengamatan menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan belum selalu sama. Sebagian masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan segera, sedangkan sebagian lainnya perlu menunggu. Petugas pada umumnya berupaya membantu masyarakat, tetapi keberadaan petugas di ruang pelayanan belum selalu konsisten karena petugas terkadang keluar-masuk ruangan. Keadaan ini dapat membuat masyarakat ragu kepada siapa mereka harus menyampaikan pertanyaan atau menyerahkan dokumen.

Daya tanggap juga berhubungan dengan cara petugas berkomunikasi. Sebagian pegawai terlihat ramah dan berbicara dengan sopan, sementara pada situasi tertentu terdapat pegawai yang kurang cepat atau kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Perbedaan respons tersebut dapat memengaruhi kenyamanan masyarakat. Masyarakat yang belum memahami proses administrasi membutuhkan arahan yang jelas dan tidak berbelit-belit.

Peningkatan daya tanggap dapat dilakukan melalui pengaturan petugas piket atau petugas pengganti pada titik pelayanan, sehingga tetap ada pegawai yang dapat menerima pertanyaan ketika petugas utama sedang menjalankan tugas lain. Selain itu, pembiasaan untuk menyapa masyarakat, mendengarkan pertanyaan sampai selesai, dan memberikan arahan sesuai kewenangan dapat membantu menciptakan proses pelayanan yang lebih responsif. Respons yang cepat tetap harus disertai ketepatan informasi agar masyarakat tidak menerima penjelasan yang keliru.

d. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap petugas yang dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Dalam pelayanan administrasi, masyarakat perlu memperoleh informasi yang benar mengenai persyaratan, prosedur, dan tahapan pengurusan. Informasi yang tidak

jelas atau berubah-ubah dapat menimbulkan kebingungan, memperpanjang waktu pelayanan, dan membuat masyarakat harus datang kembali.

Berdasarkan pengamatan dalam laporan magang, petugas pada umumnya telah berupaya memberikan penjelasan mengenai persyaratan dan tata cara pelayanan. Pemeriksaan dokumen sebelum proses dilanjutkan juga dapat mendukung ketepatan layanan. Namun, masih terdapat keadaan ketika petugas perlu bertanya kepada pegawai lain untuk memastikan persyaratan atau prosedur tertentu. Hal tersebut menunjukkan bahwa penguasaan informasi layanan perlu terus diperkuat agar masyarakat memperoleh penjelasan yang lebih pasti.

Jaminan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu petugas, tetapi juga oleh ketersediaan pedoman kerja dan informasi yang seragam. Daftar persyaratan untuk setiap jenis layanan, alur proses, serta informasi mengenai unit atau petugas yang bertanggung jawab dapat membantu pegawai memberikan jawaban yang konsisten. Informasi tersebut juga dapat ditempatkan pada area yang mudah dilihat masyarakat.

Selain kejelasan informasi, sikap sopan dan profesional turut membangun kepercayaan masyarakat. Petugas perlu menjelaskan apabila suatu dokumen masih memerlukan proses lanjutan atau tanda tangan pejabat, termasuk memberikan keterangan yang wajar mengenai tahapan berikutnya. Dengan demikian, masyarakat tidak dibiarkan menunggu tanpa mengetahui alasan atau perkembangan urusannya.

e. Empati (Empathy)

Empati berkaitan dengan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, kesediaan mendengarkan, serta kemampuan memberikan perlakuan yang manusiawi dan adil. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan memiliki kebutuhan dan kondisi yang berbeda. Oleh karena itu, petugas perlu memberikan perhatian secara wajar, menjelaskan proses dengan bahasa yang mudah dipahami,

dan menghindari perlakuan yang membedakan penerima layanan berdasarkan hubungan pribadi.

Selama pengamatan, sebagian petugas telah menunjukkan sikap ramah dan sopan ketika berhadapan dengan masyarakat. Sikap tersebut dapat membuat masyarakat merasa lebih nyaman untuk menyampaikan keperluannya. Pegawai juga terlihat bersedia mendengarkan dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan surat. Hal ini merupakan unsur positif yang mendukung hubungan antara penyelenggara dan penerima layanan.

Namun, penulis juga mengamati bahwa perhatian petugas belum selalu sama. Terdapat petugas yang terlihat kurang memberikan perhatian atau terkesan cuek ketika masyarakat membutuhkan pelayanan. Selain itu, dalam pengamatan terdapat situasi ketika masyarakat yang memiliki hubungan keluarga dekat dengan petugas terkadang didahulukan dibandingkan masyarakat lainnya. Catatan ini merupakan pengamatan terbatas selama magang dan tidak dimaksudkan sebagai penilaian terhadap seluruh pegawai atau seluruh proses pelayanan. Meskipun demikian, kondisi tersebut penting menjadi perhatian karena pelayanan publik seharusnya diberikan berdasarkan urutan dan ketentuan yang berlaku, bukan hubungan pribadi.

Prinsip kesamaan hak dan perlakuan yang tidak diskriminatif perlu diterapkan dalam setiap tahapan pelayanan. Setiap masyarakat yang datang perlu memperoleh kesempatan dan perhatian yang setara. Jika terdapat kebutuhan untuk mendahulukan kelompok tertentu berdasarkan ketentuan atau alasan pelayanan yang sah, dasar prioritas tersebut perlu jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, masyarakat dapat memahami bahwa proses pelayanan dilakukan secara adil.

Peningkatan empati dapat dilakukan melalui pembinaan sikap pelayanan, penerapan standar perilaku petugas, serta pengawasan terhadap konsistensi pelayanan. Petugas perlu membiasakan komunikasi yang sopan, mendengarkan

kebutuhan masyarakat, dan memberikan penjelasan tanpa menunjukkan sikap merendahkan atau mengabaikan. Perlakuan yang adil juga perlu menjadi bagian dari budaya kerja kantor**.**

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Berdasarkan pengamatan, terdapat beberapa hal yang mendukung pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kelayang. Pertama, tersedianya ruang pelayanan yang menjadi tempat masyarakat mengurus kebutuhan administrasi. Kedua, adanya upaya petugas memeriksa dokumen sebelum proses dilanjutkan. Ketiga, petugas pada umumnya berusaha memberikan informasi mengenai persyaratan dan tata cara pelayanan. Keempat, sebagian petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan bersedia mendengarkan masyarakat yang mengalami kesulitan.

Di samping faktor pendukung tersebut, terdapat beberapa hal yang dapat menghambat kenyamanan dan kelancaran pelayanan. Keterbatasan ruang tunggu dapat mengurangi kenyamanan ketika masyarakat harus menunggu. Waktu tunggu dapat menjadi lebih lama ketika dokumen memerlukan tanda tangan pejabat yang belum berada di tempat atau ketika petugas perlu memastikan kembali informasi prosedur. Petugas yang tidak selalu berada di ruang pelayanan juga dapat membuat masyarakat kesulitan menemukan pihak yang dapat membantu. Selain itu, perbedaan sikap petugas dan pengamatan mengenai perlakuan yang belum sepenuhnya setara menunjukkan perlunya penguatan budaya pelayanan yang professional.

Faktor pendukung dan penghambat tersebut saling berkaitan. Fasilitas yang memadai perlu diikuti pengelolaan proses yang tertib. Petugas yang ramah perlu didukung penguasaan prosedur agar informasi yang diberikan benar. Demikian pula, pencatatan administrasi yang rapi perlu didukung kejelasan alur dan pembagian tanggung jawab. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan

sebaiknya dilakukan secara menyeluruh, bukan hanya melalui perbaikan satu aspek.

Implikasi dan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Hasil pengamatan memberikan beberapa implikasi bagi peningkatan pelayanan administrasi di tingkat kecamatan. Pada aspek fasilitas, penataan ruang tunggu dan penyediaan tempat duduk yang memadai dapat menjadi langkah awal untuk meningkatkan kenyamanan. Pada aspek proses, pengaturan kehadiran petugas di titik pelayanan dan mekanisme pengganti ketika petugas meninggalkan ruangan dapat mengurangi ketidakpastian bagi masyarakat.

Pada aspek keandalan dan jaminan, penguatan pemahaman pegawai terhadap prosedur setiap jenis layanan perlu diperhatikan. Pedoman ringkas yang memuat persyaratan, tahapan, dan unit yang bertanggung jawab dapat membantu menyamakan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Pencatatan administrasi juga perlu dilakukan secara teliti dan konsisten agar informasi mengenai urusan masyarakat dapat ditelusuri dengan baik.

Pada aspek daya tanggap dan empati, pembinaan perilaku pelayanan dapat diarahkan pada keramahan, kesediaan mendengarkan, kecepatan merespons, serta perlakuan yang setara. Pengawasan internal dan evaluasi berkala dapat membantu mengetahui apakah standar pelayanan telah diterapkan secara konsisten. Apabila tersedia mekanisme pengaduan atau masukan masyarakat, informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki proses pelayanan.

Rekomendasi tersebut perlu disesuaikan dengan kewenangan, sumber daya, dan ketentuan yang berlaku di Kantor Camat Kelayang. Artikel ini tidak melakukan pengukuran dampak dari rekomendasi tersebut. Saran yang disampaikan merupakan usulan berdasarkan kondisi yang diamati dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengamatan selama kegiatan magang di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, pelayanan administrasi kepada masyarakat telah berjalan dan didukung oleh keberadaan ruang pelayanan, pemeriksaan dokumen, pemberian informasi, serta upaya sebagian petugas dalam membantu masyarakat. Penulis juga memperoleh pengalaman membantu pencatatan nama masyarakat, jenis dokumen yang diurus, dan tanggal pengurusan ke dalam buku pencatatan. Jenis keperluan yang dijumpai antara lain surat keterangan ahli waris, administrasi pernikahan, dan surat kematian.

Jika ditinjau melalui lima dimensi SERVQUAL, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Pada dimensi tangibles, ruang tunggu dan tempat duduk dirasakan terbatas. Pada dimensi reliability, masyarakat terkadang harus menunggu cukup lama, terutama ketika proses membutuhkan tanda tangan Camat atau petugas pelayanan tidak berada di ruangan. Pada dimensi responsiveness, kecepatan dan konsistensi respons petugas masih perlu diperkuat. Pada dimensi assurance, penguasaan persyaratan dan prosedur perlu ditingkatkan agar informasi yang diterima masyarakat lebih pasti. Pada dimensi empathy, perhatian petugas dan perlakuan yang adil kepada seluruh masyarakat perlu terus diperhatikan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kelayang dapat ditingkatkan melalui perbaikan kenyamanan fasilitas, pengelolaan waktu dan kehadiran petugas, penguatan pemahaman prosedur, penyediaan informasi yang jelas, serta pembinaan sikap profesional dan adil. Kesimpulan ini terbatas pada pengamatan dan dokumentasi selama magang sehingga tidak dimaksudkan untuk mewakili penilaian seluruh masyarakat atau seluruh pegawai.

SARAN

Pertama, Kantor Camat Kelayang dapat memperhatikan penataan ruang tunggu dan ketersediaan tempat duduk agar masyarakat lebih nyaman ketika menunggu proses administrasi. *Kedua,* perlu dipertimbangkan pengaturan petugas

pada ruang pelayanan, termasuk petugas pengganti ketika petugas utama sedang menjalankan tugas lain. *Ketiga,* informasi mengenai persyaratan, tahapan, dan perkiraan waktu pelayanan perlu disusun secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat maupun pegawai.

Keempat, peningkatan pemahaman pegawai terhadap prosedur pelayanan perlu dilakukan agar informasi yang diberikan lebih konsisten dan tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama. Kelima, pembinaan sikap pelayanan perlu menekankan keramahan, kesigapan, kepedulian, serta prinsip kesamaan perlakuan bagi setiap masyarakat. Keenam, evaluasi pelayanan secara berkala dapat dilakukan dengan memperhatikan masukan masyarakat dan kendala yang muncul dalam proses administrasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan magang dan memperoleh pengalaman mengenai proses administrasi pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing dan Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, atas arahan dan dukungan selama kegiatan magang dan penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2018). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif dan kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. (2016). Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Indragiri Hulu.