

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN
GENTUMA RAYA KABUPATEN GORONTALO UTARA**

**ANALYSIS OF EMPLOYEE SERVICE QUALITY AT GENTUMA RAYA
DISTRICT OFFICE, NORTH GORONTALO REGENCY**

Aldita Kau¹⁾, Syamsinah²⁾, Mohamad Ikbal Kadir³⁾

⁽¹⁾Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ^(2,3)Universitas Bina Mandiri Gorontalo

Email : alditakau123@gmail.com

Email : syamsinah.ina@gmail.com

Email : mohamadikbalkadir@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to (1) analyze the quality of employee services at the Gentuma Raya District Office, North Gorontalo Regency, and (2) identify the obstacles present in the process of improving employee service quality at the Gentuma Raya District Office, North Gorontalo Regency. This study uses a Descriptive Qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants in this study include the Sub-District Head (Camat), the Deputy Sub-District Head (Sekcam), the section responsible for public order and peace, and the Village Apparatus. The results of the study indicate that (1) the quality at the Gentuma Raya Sub-District Office is generally quite good, with prompt service from disciplined employees; however, (2) there are still several obstacles in service quality, including a limited number of employees, shortages of facilities such as the public order office (trantib), and other supporting equipment. In addition, inadequate infrastructure and amenities, such as the availability of clean water, chairs, air conditioning (AC), and a leaking ceiling, also hinder the provision of optimal services.

Keywords: Service Quality, Employees, Gentuma Raya Sub-District

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan Pegawai Di Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara, (2) Untuk mengetahui faktor penghambat apa saja yang ada dalam Proses peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif Deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Camat, Sekcam, Seksi ketentraman dan ketertiban umum, dan Aparat Desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Di Kantor Camat Gentuma Raya secara umum sudah tergolong cukup baik, dan cepat dari kinerja pegawai yang disiplin, tetapi. (2) masih terdapat beberapa kendala dalam mutu layanan, antara lain keterbatasan jumlah pegawai, kekurangan fasilitas seperti ruang trantib dan peralatan pendukung lainnya. Selain itu, kondisi saran dan prasarana yang belum memadai, seperti ketersediaan air bersih, kursi, pendingin ruangan (AC), dan atap ruangan yang bocor, turut menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayana, Pegawai, Kecamatan Gentuma Raya

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, mungkin ujian terbesar yang sedang dihadapi oleh suatu pemerintahan di Indonesia, khususnya legislative daerah, adalah memiliki pilihan untuk menunjukkan pejabat pemerintah yang kompeten, memiliki perspektif kehidupan kerja menggunakan klarifikasi yang sangat tinggi, di atas, kapasitas untuk memegang teguh moral peraturan dalam melakukan kewajiban kerja dan penggunaannya, dalam memuaskan keinginan individu dibebaskan dan mengutamakan. Tantangan ini masuk akal, mengingat bahwa secara pengamatan individu dalam suatu ruang membutuhkan otoritas pemerintah untuk melakukan kewajiban mereka secara ideal untuk menawarkan dukungan terbaik kepada wilayah setempat. Sementara itu, peningkatan kinerja birokrasi pelayanan publik akan berimplikasi luas, terutama dalam meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah.

Dalam pengembangan sumber daya manusia perlu adanya jajaran pemerintah pada peningkatan organisasi publik dan perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan secara profesional dan pengembangan etika profesi masyarakat dengan adanya kualitas pelayanan akan semakin baik. Untuk dapat memenuhi suatu tuntutan dan kebutuhan dalam masyarakat perlu ada pelayanan yang semakin berkembang. Tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kewenangan publik sebagai kordinator administrasi publik dan Selanjutnya sebagai individu yang bertanggung jawab atas pekerjaan bantuan publik yang mengarahkan tujuannya ke seluruh daerah tanpa pandang, tersebut telah berkembang menjadi sebuah komitmen bagi otoritas pemerintah untuk terus meningkatkan pelatihan di bidang administrasi publik yang akan diterapkan. Bantuan yang berkualitas adalah bantuan yang mampu secara efektif memenuhi kebutuhan daerah, dengan menyampaikan secara tepat apa saja dan bagaimana bentuk kebutuhan tersebut. Hal ini juga berlaku bagi pemerintah kecamatan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang perlu dipenuhi dengan cara memuaskan kebutuhan mereka.

Pelayanan publik merupakan hasil dari proses yang dijalankan oleh birokrasi publik dan ditujukan kepada warga negara sebagai pengguna langsung maupun masyarakat secara umum. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh institusi birokrasi untuk memenuhi kebutuhan warga negara sebagai penerima layanan.

Pelayanan yang dimaksud dengan pengguna dalam konteks ini adalah individu atau kelompok masyarakat yang memerlukan layanan publik, seperti pengurusan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta pernikahan, akta kematian, sertifikat tanah, perizinan usaha, izin mendirikan bangunan, izin gangguan, izin pengambilan air tanah, serta langganan air bersih, listrik, dan berbagai bentuk pelayanan lainnya.

Konsep pelayanan publik yang berfokus pada masyarakat menuntut perubahan budaya kerja di sektor pemerintahan. Di mana birokrasi tidak lagi kaku dan tertutup, tetapi lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Reformasi ini juga menekankan pentingnya inovasi dalam penyelenggaraan layanan, seperti penerapan sistem layanan terpadu dan digitalisasi administrasi guna meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur utama keberhasilan pelayanan, diharapkan reformasi ini mampu mewujudkan pemerintahan yang

lebih efektif, inklusif, dan kompetitif di era globalisasi.

Sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik, inovasi dalam penyelenggaraan layanan memegang peran krusial. Pemerintah perlu mengadopsi berbagai strategi modern, seperti pengembangan sistem layanan terpadu yang memungkinkan koordinasi antar instansi menjadi lebih efektif serta meminimalkan duplikasi kebijakan. Selain itu, digitalisasi administrasi menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Dengan penerapan e-government, aplikasi layanan publik, serta pemanfaatan teknologi, agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih cepat, mudah, dan tanpa menghadapi hambatan birokrasi yang kompleks.

Kualitas pelayanan menjadi elemen utama yang mencerminkan kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap instansi pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang layak serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Beberapa aspek yang menjadi indikator kualitas pelayanan meliputi keamanan, kenyamanan, kemudahan akses, ketepatan waktu, serta kesigapan dalam memberikan layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya terbatas pada pemenuhan standar administratif, tetapi juga harus mampu menciptakan pengalaman yang positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kantor Camat Gentuma Raya merupakan kantor sistem tempat melayani untuk masyarakat yang terletak di Kecamatan Gentuma Raya, Kabupaten Gorontalo Utara. Berdasarkan hasil observasi awal yang saya lakukan, terhadap beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Secara umum, kualitas pelayanan sudah cukup baik dan berjalan sesuai prosedur. Namun, masih ditemukan beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan. Kendal utama terletak pada aspek sumber daya manusia, dimana sebagian pegawai yang terlibat dalam pelayanan masih berstatus ASN. Kondisi ini berdampak pada stabilitas dan konsistensi kinerja pegawai. Selain itu, jumlah pegawai yang terbatas juga menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, terutama pada saat volume pekerjaan meningkat dan dari sisi sarana dan prasarana, fasilitas yang tersedia jga masih kurang memadai. Beberapa peralatan dan perlengkapan, seperti kursi, ac, gedung pelayanan, sudah dalam kondisi kurang layak dan bahkan rapuh, sehingga pegawai terkadang harus menambahkan kursi tambahan agar dapat digunakan dengan baik. Kekurangan fasilitas ini dapat menghambat kenyamanan dalam bekerja maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai akibat dari masalah ini, pelayanan yang tidak memadai, dan ketidak pastian dalam pengurusan administrasi mereka. Oleh karena itu, kekurangan pegawai di Kantor Camat Gentuma Raya perlu segera diatasi. Jika masalah ini tidak diselesaikan, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat berkembang lebih jauh, yang berisiko menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan melihat permasalahan yang telah disebutkan, penulis ini merasa tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Gentuma Raya yang memang masih kekurangan jumlah pegawai. Gunanya untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan yang ada di kantor camat yang memiliki kekurangan tenaga kerja. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor penyebab kekurangan tenaga kerja dan dampaknya terhadap pelayanan, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat, seperti perekrutan pegawai baru, penataan ulang tenaga kerja, atau peningkatan pelatihan bagi pegawai yang ada. Langkah-

langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan dalam latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk menjalankan penelitian yang berfokus pada “Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Di Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara”.

Manajemen

Menurut [14], Manajemen dipandang sebagai sebuah proses karena setiap manajer, apa pun bidang atau keterampilannya, wajib menjalankan serangkaian kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, manajemen tidak hanya membutuhkan kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan kepemimpinan yang efektif untuk memotivasi serta mengarahkan tim atau bawahannya.

Fungsi manajemen merupakan unsur dasar yang selalu hadir dan melekat dalam setiap proses manajerial, yang menjadi pedoman bagi manajer saat menjalankan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi [2]. Unsur-unsur Manajemen Menurut [12] yaitu: Manusia, uang, mesin, bahan, pasar, dan metode.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan dalam [1], manajemen sumber daya manusia merupakan seni dan ilmu yang mengatur peran tenaga kerja serta hubungan di antara mereka untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Ada beberapa fungsi manajemen sumber daya manusia, [15] yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengadaan, pengembangan, kompensasi.

Kualitas

Menurut Lupiyoadi dalam [13], kualitas merupakan gabungan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana suatu hasil mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, masyarakatlah yang menilai seberapa baik sifat dan karakter pegawai dalam memenuhi kebutuhan mereka melalui pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan

Menurut Sinambela dalam [7], istilah pelayanan berasal dari kata “layan,” yang berarti membantu atau menyediakan apa pun yang dibutuhkan orang lain, sehingga melahirkan makna perbuatan melayani. Pada hakikatnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Moenir (2006:16–17) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan langsung dari orang lain.

Menurut Inu Kencana dalam [7], pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga diperlukan standar yang jelas baik terkait waktu pelaksanaan maupun hasil yang dicapai. lima dimensi dan indikator menurut Ratminto dan Winarsi dalam [11], yaitu:

1. Berwujud (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Tanggapan (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution dalam [13], kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan untuk mengendalikan tingkat keunggulan tersebut agar

dapat memenuhi keinginan masyarakat. Menurut moenir dalam [8] bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut.

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Tanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Pemerintah

Menurut Syafiie dalam [5], kata “pemerintah” berasal dari kata dasar “perintah,” yang setelah diberi awalan “pe” menjadi “pemerintah,” dan dengan tambahan akhiran “an” menjadi “pemerintahan.” Perbedaannya terletak pada makna: pemerintah mengacu pada lembaga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan, sedangkan pemerintahan merujuk pada segala hal yang berkaitan dengan proses atau urusan menjalankan pemerintahan itu

sendiri. Menurut [10], pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Lampasa (2024), secara umum pemerintahan dapat diartikan sebagai sebuah organisasi yang memiliki kewenangan untuk menetapkan serta menerapkan hukum dan peraturan di suatu wilayah tertentu.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut [3], metode kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menggali dan memahami makna yang muncul dari pengalaman individu maupun kelompok dalam melihat suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan.

Penelitian ini merupakan studi kasus atau studi lapangan yang dilakukan di Kecamatan Gentuma Raya, Kabupaten Gorontalo Utara. Pendekatan tersebut memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menganalisis kondisi di lokasi penelitian secara lebih mendalam.

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data
 - a) Data primer: data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya seperti wawancara, observasi dan survey
 - b) Data skunder: data yang telah dikumpulkan dari buku, artikel/jurnal, situs web dan laporan.
2. Sumber Data

Sumber data adalah dasar utama dalam suatu penelitian, yaitu pihak atau objek dari mana data diperoleh. Jika data dikumpulkan melalui observasi, maka sumber datanya dapat berupa objek, peristiwa, atau proses tertentu. Sementara itu, jika menggunakan teknik dokumentasi, maka dokumen dan catatan menjadi sumber data utamanya [9].

a. Data Primer

Data primer merupakan informasi utama yang diperoleh langsung oleh peneliti selama proses penelitian. Data ini bersumber dari pihak asli, seperti

responden atau informan yang memiliki keterkaitan dengan variabel yang diteliti.

b. **Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari berbagai sumber tidak langsung, seperti dokumen, publikasi pemerintah, laporan analisis industri melalui media, situs web, maupun internet.

Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data yang dilakukan melalui tahapan pemeriksaan (*editing*), *coding*, *entry* data, dan *tabulating*.

Menurut [8], analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga informasi yang diperoleh dianggap jenuh. Tahapan analisis meliputi tiga proses utama, yaitu mereduksi data, menyajikan data, serta menarik dan memverifikasi kesimpulan.

Keabsahan Data

Menurut [11], keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan data dengan memanfaatkan berbagai sumber atau informasi lain di luar data utama sebagai alat pengecekan maupun pembandingan. Menurut Moloeng, terdapat tiga jenis triangulasi yang digunakan untuk menguji keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori.

HASIL PENELITIAN

1. Kualitas Pelayanan

a. **Berwujud (*tangible*)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa : Secara umum, para responden menilai bahwa sarana dan prasarana di Kantor Camat sudah cukup memadai untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas dasar seperti ruang pelayanan, meja, kursi, serta perlengkapan administrasi telah tersedia sehingga pelayanan tetap dapat berlangsung meskipun pegawai terbatas dan sebagian tidak lagi menerima honor. Meski demikian, masih ada beberapa kekurangan, khususnya pada bagian tertentu seperti Trantib yang fasilitasnya masih kurang, serta keterbatasan ruang konsultasi dan peralatan pendukung yang kadang menghambat pelayanan pada jam sibuk. Oleh karena itu, penambahan dan peningkatan fasilitas tetap diperlukan agar proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal.

b. **Kehandalan (*reliability*)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa : Secara keseluruhan, para responden menilai bahwa para pegawai menunjukkan komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka berupaya melayani dengan cepat, tepat waktu, dan tanpa penundaan, bahkan langsung menindaklanjuti setiap kebutuhan yang dijanjikan untuk hari itu atau hari berikutnya. Meski sesekali terdapat kendala, seperti pegawai yang belum memahami prosedur atau adanya kegiatan yang tidak dapat ditunda, pelayanan tetap berjalan lancar berkat adanya pendampingan dan koordinasi yang baik. Para pegawai juga disiplin, selalu memperbaiki kesalahan dengan segera, serta konsisten memenuhi setiap janji layanan, sehingga masyarakat merasa puas dan terlayani.

dengan baik.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa : Secara umum, para responden menganggap bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Gentuma Raya berjalan dengan cepat dan responsif. Pegawai biasanya langsung menangani kebutuhan masyarakat, khususnya ketika berkas atau persyaratan sudah lengkap sehingga proses dapat dipercepat tanpa waktu tunggu yang panjang. Walaupun kadang terjadi keterlambatan, masyarakat umumnya segera memberikan masukan, dan secara keseluruhan pelayanan tetap dinilai baik karena pegawai sigap, tidak menunda pekerjaan, serta berupaya menerapkan prinsip kecepatan dan ketepatan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.

d. Kepastian (*assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa : Pegawai di Kantor Camat Gentuma dinilai memiliki kompetensi yang memadai dan menjalankan tugas sesuai bidang masing-masing, terlihat dari pemahaman mereka terhadap tanggung jawab, ketepatan dalam memberikan pelayanan, serta tingkat kedisiplinan dan kehadiran yang baik. Mereka juga mampu menyelesaikan kegiatan rutin bulanan secara cermat dan menyiapkan dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, kualitas kinerja tampak melalui sikap proaktif, inisiatif, dan respons cepat dalam menindaklanjuti arahan pimpinan, termasuk yang disampaikan melalui grup WhatsApp. Secara umum, kinerja pegawai cukup efektif dan berkontribusi positif terhadap pelayanan administrasi kepada masyarakat.

e. Empati (*empathy*)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa : Pegawai di Kantor Camat dianggap menunjukkan kepedulian serta respons yang baik dalam membantu masyarakat yang menghadapi kendala dalam layanan. Mereka dengan cepat menghampiri warga yang tampak kebingungan, menanyakan keperluannya, dan memberikan penjelasan mengenai persyaratan atau dokumen dengan bahasa yang mudah dimengerti. Sikap mereka yang sabar, ramah, dan bersedia mendampingi hingga proses selesai membuat masyarakat merasa lebih nyaman. Dalam kondisi tertentu, seperti saat terjadi kebakaran, pihak kecamatan juga bergerak cepat memberikan bantuan kepada warga terdampak. Selain itu, jika masyarakat membutuhkan dukungan yang memerlukan koordinasi dengan pemerintah daerah atau instansi lain, pegawai kecamatan siap memfasilitasi sesuai prosedur, misalnya dalam pengurusan surat rekomendasi penelitian. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan berjalan cukup efektif, bersifat persuasif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

2. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai di kantor kecamatan :

a. Keterbatasan Sarana Dan Prasarana Yang Ada

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa : Beberapa aspek di Kantor Camat Gentuma masih memerlukan peningkatan agar pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal, terutama terkait keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia akibat tidak adanya pegawai honor yang mendukung

operasional. Selain itu, sarana dan prasarana juga perlu perhatian, seperti masalah ketersediaan air bersih yang belum stabil, jumlah kursi yang terbatas dan sebagian rusak, kebocoran di beberapa ruangan saat hujan, serta AC yang sudah lama tidak berfungsi sehingga mengurangi kenyamanan kerja. Meskipun secara umum bangunan kantor masih layak digunakan dan fasilitas yang ada cukup mendukung pelayanan, perbaikan dan penambahan fasilitas tetap diperlukan agar pekerjaan dapat berjalan lebih efisien dan pelayanan kepada masyarakat semakin baik.

b. Kurangnya Tenaga Kerja

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa : Jumlah pegawai di Kantor Camat menjadi isu yang dipandang berbeda oleh berbagai pihak. Sebagian menilai penambahan pegawai sangat penting, khususnya untuk staf non-ASN atau tenaga pendukung di bagian pemerintahan, karena kekosongan posisi tersebut dapat menghambat kelancaran tugas dan pelayanan, meskipun pelayanan saat ini masih berlangsung dengan baik. Keterbatasan pegawai, termasuk belum tersedianya honor bagi sebagian staf, juga menjadi kendala dalam efektivitas kerja. Di sisi lain, ada yang berpendapat bahwa jumlah pegawai saat ini sudah memadai, dengan pembagian tugas yang jelas sehingga pekerjaan tetap dapat dijalankan secara efektif, dan faktor fasilitas dianggap lebih menentukan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan tetap berjalan, penambahan pegawai pada bagian tertentu tetap diperlukan untuk mendukung kelancaran dan efektivitas pelayanan, terutama pada layanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat.

c. Kurangnya Kecakapan Pegawai Dalam Menyelesaikan Tugas

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa : Pegawai menunjukkan kecepatan, tanggung jawab, dan sikap proaktif dalam menangani setiap kendala atau kesulitan dalam menjalankan tugas. Saat menghadapi masalah, mereka cepat mencari solusi melalui komunikasi langsung maupun koordinasi dengan rekan kerja, kepala seksi, atau pihak terkait seperti kecamatan dan pendamping PKH. Langkah-langkah ini dilakukan agar proses kerja tetap lancar, informasi dan data diperoleh tepat waktu, serta tanggung jawab dapat diselesaikan tanpa menumpuk. Kerja sama, koordinasi, dan komunikasi yang efektif menjadi kunci agar setiap kendala segera ditangani dan pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan optimal.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pegawai Dikantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat desa dan pegawai di kantor Camat Gentuma Raya, diketahui Kualitas Pelayanan Pegawai Dikantor Kecamatan Gentuma Raya bahwa Pelayanan di Kantor Camat Gentuma Raya sudah cukup baik, cepat, dan efisien, berkat dukungan fasilitas yang memadai serta kinerja pegawai yang profesional dan bertanggung jawab. Para pegawai menunjukkan sikap disiplin, serta tanggap dalam memberikan pelayanan, baik dalam urusan administrasi maupun saat menghadapi kondisi darurat. Mereka mampu menjelaskan prosedur dengan jelas, membantu masyarakat hingga urusan terselesaikan, serta merespons setiap permintaan tanpa penundaan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, antara lain terbatasnya jumlah pegawai, status camat yang masih sebagai Pelaksana Tugas (PLT), serta minimnya fasilitas pada bagian tertentu, seperti di ruang Trantib, ruang konsultasi, dan peralatan pendukung lainnya. Meskipun menghadapi keterbatasan tersebut, pegawai tetap berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, sejalan dengan Kebijakan Strategis Kecepatan dan Ketepatan (KSKK) dalam pelayanan publik. Dengan adanya peningkatan sarana, prasarana, dan penambahan sumber daya manusia di masa mendatang, diharapkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Gentuma Raya dapat semakin optimal, efektif, dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Menurut Muhammad Sawir (2020), yang menyebutkan lima indikator penting: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Temuan penelitian ini sejalan dengan masing-masing indikator:

a. *Tangible*

Beberapa fasilitas di nilai memadai, namun masih terdapat kekurangan pada ruangan konsultasi dan peralatan tertentu yang dapat menghambat pelayanan saat jam sibuk. Temuan ini konsisten dengan teori bahwa sarana dan prasarana merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan.

b. *Reliability*

Pegawai dinilai selalu berupaya memenuhi komitmen pelayanan secara cepat dan tepat, meski sesekali terdapat hambatan terkait pemahaman prosedur atau kegiatan yang bersamaan. Temuan ini mendukung konsep kehandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji.

c. *Responsiveness*

Masyarakat menilai cepat merespon permohonan layanan dan langsung memproses kebutuhan tanpa menunda. Ini sesuai teori bahwa daya tanggap adalah kesiapan membantu pelanggan memberikan pelayanan cepat.

d. *Assurance*

Pegawai memiliki sikap santun, bertanggung jawab, dan mampu memberikan rasa aman kepada masyarakat, meskipun belum seluruhnya ditunjang oleh fasilitas yang memadai. Hal ini sejalan dengan indikator jaminan (*assurance*) menurut teori *SERVQUAL*.

e. *Empathy*

Pegawai menunjukkan sikap membantu, memahami kesulitan masyarakat, dan memberikan pendampingan hingga urusan selesai. Temuan ini menguatkan teori empati yang menekankan perhatian individual

a) Penelitian [9]

Menentukan masalah pada dimensi *reliability, responsiveness, empathy*, dan *assurance* akibat keterbatasan SDM dan sarana prasarana. Temuan ini konsisten karena kecamatan gentuma raya juga menghadapi keterbatasan SDM, fasilitas, dan kemampuan pegawai tertentu.

b) Penelitian [4]

Kualitas pelayanan sudah menerapkan lima dimensi, namun masih terdapat ruang tunggu yang kurang nyaman. Temuan ini selaras, karena gentuma raya juga kekurangan ruang dan ada pegawai yang kurang.

c) Penelitian [7]

Menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan pemerintah daerah, kompetensi pegawai, dan dukungan sarana. Penelitian ini menguatkan hasil tersebut karena menunjukkan pentingnya fasilitas dan peningkatan kompetensi pegawaidi gentuma raya.

2. Apa faktor penghambat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara?

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat desa dan pegawai di kantor camat gentuma raya, diketahui bahwafaktor penghambat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Kantor Camat Gentuma Raya itupada dasarnya telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih diperlukan peningkatan di beberapa aspek untuk mencapai kinerja pelayanan yang lebih optimal. Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia, karena seluruh pegawai yang bertugas merupakan ASN, sementara tenaga honor yang sebelumnya membantu pelaksanaan tugas teknis dan administratif sudah tidak ada lagi. Hal ini mengakibatkan pembagian beban kerja menjadi kurang seimbang dan terkadang menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Selain itu, masih terdapat kekurangan sarana dan prasarana pendukung, seperti ketersediaan air bersih, kursi, pendingin ruangan (AC), serta atap ruangan pemerintahan yang mengalami kebocoran. Oleh karena itu, perbaikan dan penambahan fasilitas sangat dibutuhkan agar pelayanan dapat berlangsung dengan lebih nyaman, efisien, dan optimal.

Walaupun menghadapi berbagai keterbatasan, para pegawai tetap menunjukkan dedikasi tinggi, respons cepat, dan tanggung jawab yang kuat dalam mengatasi setiap permasalahan. Mereka senantiasa berkoordinasi dan bekerja sama lintas bagian, baik di internal kecamatan maupun dengan pihak terkait di tingkat kabupaten, sehingga setiap kendala dapat segera terselesaikan. Budaya kerja yang komunikatif dan kolaboratif ini menjadi modal utama dalam menjaga kelancaran dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gentuma Raya.

Menurut [10] bahwa pelayanan akan terhambat apabila fasilitas terbatas, SDM kurang, dan kompetensi pegawai belum optimal.

Temuan lapangan juga menunjukkan adanya pegawai ASN yang bekerja tanpa dukungan tenaga honorer, serta peralatan seperti komputer dan printer yang rusak atau kurang memadai sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan pekerjaan.

a. Penelitian Di Kecamatan Pujud (Aryananda dan Apriansyah, 2024)

Menemukan hambatan berupa ketidak disiplin pegawai dan ketidak tahuan masyarakat. Temuan ini berbeda, karena pegawai gentuma raya lebih disiplin, tetapi kendala utamaterletak pada sarana dan jumlah pegawai

PENUTUP

Simpulan

1. Kualitas pelayanan di Kantor Camat Gentuma Raya tergolong baik, cepat, dan efisien, Meskipun masih ada kendala, seperti jumlah pegawai yang terbatas, camat yang masih berstatus PLT, serta fasilitas di beberapa bagian yang kurang memadai, pegawai tetap

berusaha memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah sesuai Kebijakan Strategis Kecepatan dan Ketepatan (KSKK). Dengan peningkatan sarana, prasarana, dan penambahan sumber daya manusia di masa depan, kualitas pelayanan di kantor ini diharapkan semakin optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

2. Kualitas pelayanan di Kantor Camat Gentuma Raya secara umum sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Kendala utama yang dihadapi adalah terbatasnya sumber daya manusia akibat tidak adanya tenaga honorer, sehingga beban kerja kurang merata, serta kekurangan sarana dan prasarana seperti air bersih, kursi, pendingin ruangan, dan atap yang bocor. Meski demikian, pegawai tetap menunjukkan dedikasi tinggi, respons cepat, dan tanggung jawab, serta aktif berkoordinasi dan bekerja sama baik di internal kecamatan maupun dengan pihak terkait di tingkat kabupaten. Budaya kerja yang komunikatif dan kolaboratif ini menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran dan mutu pelayanan publik, sementara perbaikan fasilitas dan penambahan SDM di masa depan diharapkan dapat membuat pelayanan lebih nyaman, efisien, dan optimal.

Saran

1. **Penambahan tenaga kerja**, baik melalui perekrutan pegawai baru maupun tenaga kontrak, dapat membantu meringankan beban kerja, mengingat keterbatasan jumlah pegawai dan berkurangnya tenaga honorer.
2. **Peningkatan sarana dan prasarana**, seperti renovasi ruang Trantib, ruang konsultasi, penambahan kursi, pendingin ruangan, dan perlengkapan pendukung lainnya, akan meningkatkan kenyamanan serta efektivitas pelayanan.
3. **Stabilitas kepemimpinan** melalui pengangkatan camat definitif yang menggantikan status PLT akan memperkuat koordinasi internal dan memastikan pelayanan berjalan lebih konsisten.

Adapun saran yang diberikan dalam pelaksanaan faktor penghambat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Kantor Kecamatan Gentuma Raya Kabupaten Gorontalo Utara adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan Fasilitas dan Infrastruktur
2. Penyempurnaan Prosedur dan Alur Kerja
3. Penguatan Budaya Kerja dan Kolaborasi
4. Pengawasan dan Penilaian Kinerja Secara Berkala

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andrian, A. D., Mulyana, A., Widarnandana, I. G. D., Armunanto, A., Sumiati, I., Susanti, L., SIwiyanti, L., Nurlaila, Q., Pangestuti, D. D., & Dewi, I. C. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara, 1*, 1–216.
- [2] Armada, D., Hartanti, Himyar, Nuri, Khairina, & Ahmad. (2022). *Buku Ilmu Manajemen_merged_compressed.pdf*.
- [3] Asiva Noor Rachmayani. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- [4] Ilmiah, J., & Muhammadiyah, M. (2022). *jurnal ilmiah manajemen muhammadiyah aceh volume.12, nomor. 1, januari-juni 2022*.
- [5] JASMINE, K. (2024). Buku Ajar PEMERINTAHAN NASIONAL. In *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan*

Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu.

- [6] Lampasa, Y. (2024). *Dinamika Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Sebelum dan Sesudah Pemekaran Daerah* (p. 28).
- [7] Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. 219.
- [8] Muhamad Afifuddin Nur. (2024). *jurnal ilmiah sain dan teknologi*. 2(Table 10), 4–6.
- [9] Rukhmana, T. (2021). Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33.
- [10] Sauki, M., Affrian, R., & Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, P. (n.d.). *K U a L I T a S P E L a Y a N a N P U B L I K P a D a K a N T O R Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong*. 132–137.
- [11] Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- [12] Viola, Margery, E., & Seri. (2023). harga, promosi, dan word of mouth terhadap minat pembelian konsumen mobil honda PT. Istana Deli Kejayaan (IDK2) Medan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 135–145. <https://doi.org/10.51622/jbm.v1i2.1991>
- [13] Wibowati, J. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- [14] Widiana, M. E., & Ec, M. (2020). *Pengantar Manajemen*.
- [15] Yuzarni, R., Deltu, S. N., & Anugrah, A. (2022). Kajian Literatur: Peran Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Bisnis Jasa Makanan. *Journal of Food and Culinary*, 5(1), 39–48. <https://doi.org/10.12928/jfc.v5i1.6580>
- [16] Maulana, T. S. (2025). HUMAN CAPYTAL MANAGEMENT IN TORISM MANAGEMENT AT THE GORONTALO CITY TOURISI AND CULTURE OFFICE. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 13(2), 95-111.