

Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah

Selvia F. G. Renyut

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Trinitas Ambon, Maluku, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah yang menggunakan indikator sikap melayani, efektivitas pelayanan dan efisiensi pelayanan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, sedangkan pengumpulan data melalui survey, wawancara dan dokumentasi Data dan hasil survey dan hasil wawancara disajikan dalam bentuk dokumentasi terhadap objek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah adalah: keramahan 34 % masyarakat menyatakan tepat waktu dalam penyelesaian administrasi kependudukan, 36 % menyatakan nyaman terhadap fasilitas kantor dan 40 % menyatakan aman terhadap lingkungan di Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah.

Kata Kunci: persepsi masyarakat, kualitas pelayanan

Copyright (c) 2023 Arnita Wiris Setyowati

✉ Corresponding author :

Email Address : selviarenyut14@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Nellyanti, Gunawan, Azis, et al., 2021; Nellyanti, Gunawan, Aziz, et al., 2021; Seppa et al., 2021; Umar et al., 2019a; Zacharias et al., 2021). Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Sahabuddin et al., 2019a, 2019b; Sahid et al., 2020; Usman et al., 2020), mengemukakan bahwa: Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pemerintah daerah sebagai daerah otonomi yang menerapkan desentralisasi diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memupuk demokrasi. Adanya otonomi daerah tersebut, daerah mempunyai kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan public yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas ini disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Mustafa et al., 2020; Prakoso et al., 2021; Yusriadi et al., 2019). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut, maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Dalam konteks pelayanan, pentingnya lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, and *empathy*. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pegawai (Cahaya et al., 2022; Nurman et al., 2022; Yusriadi, Makkulawu Panyiwu Kessi, et al., 2022; Yusriadi & Cahaya, 2022).

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat publik goods menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahakan adalah dalam bidang publik pelayanan umum, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Pemerintah sebagai petugas penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab dan berupaya atas pemberian pelayanan yang baik. Sedangkan yang memiliki hak dan

kewajiban terhadap suatu pelayanan publik yaitu perseorangan atau kelompok masyarakat. Salah satu instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan public yaitu kantor Kecamatan Leihitu Barat sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas membantu Kabupaten dalam penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan dalam suatu wilayah kecamatan serta dapat meningkatkan pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan kualitas pelayanan publik pemerintah yang baik (*good governance*) dalam bentuk pelayanan jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Tugas ini juga dilakukan oleh Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah dalam memberikan bantuan untuk melayani masyarakat.

Peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh petugas yang professional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang dibebankan pada dirinya. Petugas dituntut mampu menggunakan atau menguasai teknologi (Idris et al., 2022; Ilyas et al., 2022; Kasim et al., 2022; Shin et al., 2022; Tamsan & Yusriadi, 2022; Yusriadi, Awaluddin, et al., 2022). Selain itu, petugas harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Dari beberapa permasalahan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya tudingan-tudingan negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap aparat pemerintah, seperti aparat dianggap kurang profesional, berbelit-belit (tidak efisien), disiplin kerja rendah, korupsi, lalai dalam melakukan pengawasan dalam kegiatan bisnis besar dalam melibatkan uang negara maupun masyarakat dan lain sebagainya. Semua itu merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang dimiliki oleh masyarakat atau yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa warga menyatakan rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah desa, hal ini dapat dilihat dari indikasi-indikasi yakni: a). Sikap pelayanan publik dengan prosedur, ketepatan waktu, sarana dan prasarana serta kejelasan teknis yang diberikan kepada masyarakat kurang baik. Hal ini terjadi karena masyarakat sering menemui tidak adanya kejelasan bagaimana standar operasional pelayanan seperti adanya tanda petunjuk tentang alur pelayanan yang diberikan. b). Kurang efektif dalam hal kepastian waktu layanan publik dalam penyelesaian administrasi pada masyarakat yang diberikan, misalnya pembuatan surat keterangan dengan waktu paling cepat 2 hari dan paling lama satu minggu dengan alasan pimpinan tidak ada ditempat. c). Kurang efisien tentang informasi layanan publik yang diberikan aparat desa. Hal ini diketahui karena kebanyakan masyarakat merasakan kecewa terhadap pelayanan yang diterima karena seringkali merasakan yang diterima kurang bagus tidak seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, karena data yang diperoleh akan diuraikan dengan menggunakan tabel tunggal dan beberapa tabel silang kemudian akan dideskripsikan. Teknik yang dipakai dari data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai presentase diisajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus persentasenya sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekwensi

N = Populasi

Dalam penentuan kriteria penilaian dari keseluruhan indikator-indikator yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran skala likert, sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju/Sangat Baik : 80-100%
- b. Setuju/ Baik : 60-79%
- c. Cukup Setuju/Cukup Baik : 40-59%
- d. KurangSetuju/Kurang Baik : 30-39%
- e. Tidak Setuju/Tidak Baik : kurang dari 30%

Selain itu dalam menganalisa data-data, digunakan analisa rata-rata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisa presentase. Dengan rumus:

$$X = \frac{\sum (F.X)}{N}$$

Dimana:

X = Rata-rata

$\sum (F.X)$ = Jumlah skor kategori jawaban

N = Jumlah responden

Rata Persen = $\frac{\text{Rata-rata skor} \times 100}{\text{Banyaknya klasifikasi jawaban}}$

HASIL & PEMBAHASAN

Sikap melayani

Adapun sikap melayani tentang kemudahan prosedur pelayanan dari pegawai Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Mudah	7	14
2.	Mudah	18	36
3.	Kurang Mudah	12	24
4.	Tidak Mudah	13	26
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 18 orang atau 36% responden menyatakan prosedur pelayanan di kantor kecamatan leihitu barat mudah karena tidak berbelit-belit, 13 orang atau 26% reponden menyatakan prosedur pelayanan tidak mudah karena merasa repot dengan beberapa berkas yang menjadi persyaratan, 12 orang atau 24% responden menyatakan prosedur pelayanan kurang mudah karena pegawai samsat melaksanakan pelayanan jika tidak ada kesibukan lain, 7 orang atau 14% responden menyatakan prosedur pelayanan sangat mudah.

Setiap pekerjaan pada hakekatnya adalah sebuah beban bagi pegawai yang diberikan pimpinan agar dilaksanakan dengan baik, maka dari itu diperlukan adanya tekad yang kuat dari pegawai agar hasilnya lebih baik dan maksimal sehingga masyarakat akan senang dan puas dengan kemudahan pelayanan yang diterimanya.

Adapun sikap melayani tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Sesuai	6	12
2.	Sesuai	23	46
3.	Kurang Sesuai	12	24
4.	Tidak Sesuai	9	18
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 23 orang atau 46% responden menyatakan persyaratan sesuai dengan jenis pelayanannya, 12 orang atau 24% responden menyatakan persyaratan kurang sesuai dengan jenis pelayanan, 9 orang atau 18% responden menyatakan persyaratan tidak sesuai dengan jenis pelayanan, 6 orang atau 12% responden menyatakan persyaratan sangat sesuai dengan jenis pelayanan.

Adapun sikap melayani tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani dari pegawai Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Kejelasan Dan Kepastian Petugas Yang Melayani

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Jelas	5	10
2.	Jelas	24	48
3.	Kurang Jelas	14	28
4.	Tidak Jelas	7	14
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 24 orang atau 48% responden menyatakan pegawai jelas dan pasti dalam memerikan pelayanan, baik mengenai tata cara pendaftaran, pembayaran maupun penyelesaian keluhan, 14 orang atau 28% responen menyatakan bahwa pegawai yang melayani kurang jelas karena terkadang tidak ada ditempat, 7 orang atau 14% responden menyatakan tidak jelas dan pasti, dan 5 orang atau 10% responden menyatakan bahwa pegawai yang melayani sangat jelas dan pasti.

Adapun sikap melayani tentang kedisiplinan pegawai Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Kedisiplinan Pegawai

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Disiplin	11	22

2.	Disiplin	20	40
3.	Kurang Disiplin	10	28
4.	Tidak Disiplin	9	18
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 20 orang atau 40% responden menyatakan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Leihitu Barat disiplin, 11 orang atau 22% responden menyatakan bahwa pegawai di kantor kecamatan leihitu barat sangat disiplin karena selalu ada ditempat saat jam kerja, 10 orang atau 28% responden menyatakan bahwa pegawai kurang disiplin, 9 orang atau 18% responden menyatakan bahwa pegawai tidak disiplin karena tidak ada di tempat saat jam kerja.

Adanya kedisiplinan dan profesional dalam bekerja akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak kecewa berurusan dengan birokrasi hanya karena pegawai yang bertugas tidak ada di tempat.

Adapun sikap melayani tentang tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Tanggung Jawab Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Bertanggung jawab	11	22
2.	Bertanggung jawab	20	40
3.	Kurang Bertanggung jawab	10	28
4.	Tidak Bertanggung jawab	9	18
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 18 orang atau 36% responden menyatakan pegawai bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, 16 orang atau 32% responden menyatakan bahwa pegawai kurang bertanggung jawab, 13 orang atau 26% responden menyatakan bahwa pegawai sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, 3 orang atau 6% responden menyatakan bahwa pegawai tidak bertanggung jawab.

Tanggung jawab merupakan salah satu prinsip pelayanan publik. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan serta persoalan yang ada dalam menjalankan tugas, seorang pegawai juga harus memiliki tanggung jawab sebagai salah satu sikap kepribadian yang baik.

Efektivitas Pelayanan Pegawai

Adapun efektivitas pelayanan pegawai tentang kemampuan dalam melaksanakan pelayanan pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Kemampuan Dalam Melaksanakan Pelayanan

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Mampu	11	22
2.	Mampu	19	38
3.	Kurang Mampu	13	26
4.	Tidak Mampu	7	24
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 19 orang atau 38% responden menyatakan pegawai di kantor Kecamatan Leihitu Barat mampu melaksanakan pelayanan, 13 orang atau 26% responden menyatakan pegawai kurang mampu melaksanakan pelayanan karena tugas yang seharusnya dikerjakan satu orang diberikan kepegawai lain, 11 orang atau 22% responden menyatakan bahwa pegawai sangat mampu melaksanakan pelayanan, dan 7 orang atau 14% responden menyatakan pegawai tidak mampu dalam melaksanakan pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dan dituntut memiliki kemampuan yang baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai. Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan pegawai sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan tersebut.

Adapun efektivitas pelayanan pegawai tentang kecepatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Kecepatan Pelayanan

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Cepat	11	22
2.	Cepat	20	40
3.	Kurang Cepat	14	28
4.	Tidak Cepat	5	10
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 20 orang atau 40% responden menyatakan cepat terhadap pelayanan di kantor kecamatan leihitu barat, 14 orang atau 28% responden menyatakan kurang cepat terhadap pelayanan di kantor kecamatan leihitu barat, 11 orang atau 22% responden menyatakan sangat cepat terhadap pelayanan di kantor kecamatan leihitu barat, dan 5 orang atau 10% responden menyatakan tidak cepat terhadap pelayanan di kantor kecamatan leihitu barat.

Ketanggapan untuk memberi pelayanan yang cepat kepada pengguna jasa pelayanan publik sangat diperlukan. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam pelayanan.

Adapun efektivitas pelayanan pegawai tentang keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Keadilan Pegawai Dalam Mmberikan Pelayanan

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Adil	6	12
2.	Adil	23	46
3.	Kurang Adil	12	24
4.	Tidak Adil	9	18
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 23 orang atau 46% responden menyatakan mendapat pelayanan yang adil meskipun pihak kecamatan kadang tidak memberikan pelayanan yang memuaskan, 12 orang atau 24% responden menyatakan kurang adil karena pegawai kadang mendahulukan masyarakat yang berstatus sosial tinggi dan mempunyai hubungan saudara dengan pegawai, 9 orang atau 18% responden menyatakan pegawai tidak adil dalam memberikan pelayanan karena menunda-nunda waktu, 6 orang atau 12% responden menyatakan pihak kecamatan sangat adil dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik harus adil dalam arti pelayanan publik tidak hanya melayani masyarakat berdasarkan status sosialnya. Sebab, pada prinsipnya pelayanan publik berkaitan dengan hak-hak dasar publik di satu sisi dan kewajiban Negara di sisi lain.

Adapun efektivitas pelayanan pegawai tentang kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Kesopanan Dan Keramahan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Sopan dan Ramah	8	16
2.	Sopan dan Ramah	15	30
3.	Kurang Sopan dan Ramah	18	36
4.	Tidak Sopan dan Ramah	9	18
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 18 orang atau 36% responden menyatakan pegawai kurang sopan dan ramah, 15 orang atau 30% responden menyatakan sopan dan ramah terhadap sikap pegawai, 9 orang atau 18% responden menyatakan sikap pegawai tidak sopan dan ramah, dan 8 oang atau 16% responden menyatakan sikap pegawai sangat sopan dan ramah.

Sebagai aparatur pemerintah yang merupakan contoh bagi masyarakat, seharusnya pegawai kantor kecamatan leihitu barat mampu menunjukkan sikap yang baik sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin baik karena adanya hubungan yang saling menghargai antara masyarakat dengan pegawai kecamatan.

Adapun efektivitas pelayanan pegawai tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Wajar	5	10
2.	Wajar	23	16
3.	Kurang Wajar	14	28
4.	Tidak Wajar	8	16
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Jnni 2022

Dari tabel diatas dapatlah diketahui bahwa 23 orang atau 46% responden menyatakan wajar terhadap biaya pelayanan, 14 orang atau 28% responden menyatakan kurang wajar terhadap biaya pelayanan, 8 orang atau 16% responden menyatakan tidak wajar karena masih dianggap mahal dan hanya terjangkau oleh masyarakat menengah ke atas, dan 5 orang atau 10% responden menyatakan biaya pelayanan sangat wajar dan terjangkau.

Pelayanan yang murah dan berkualitas adalah dambaan setiap orang. Dalam pelayanannya, aparatur harus menetapkan biaya seminimal mungkin dan setransparan mungkin agar terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Adapun efektivitas pelayanan pegawai tentang kesesuaian biaya yang dikenakan dengan biaya yang sudah ditetapkan pemerintah pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Kesesuaian Biaya Yang Dikenakan Dengan Biaya Yang Sudah Ditetapan Pemerintah

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Sesuai	6	12
2.	Sesuai	19	38
3.	Kurang Sesuai	13	26
4.	Tidak Sesuai	12	24
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel yang telah diuraikan diatas dapatlah diketahui bahwa 19 orang atau 38% responden menyatakan biaya yang dikenakan sesuai dengan biaya yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, 13 orang atau 26% responden menyatakan kurang sesuai terhadap biaya

yang dikenakan dengan yang sudah ditetapkan, 12 orang atau 24% responden menyatakan tidak sesuai terhadap biaya yang dikenakan dengan biaya yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, 6 orang atau 12% responden menyatakan biaya yang dikenakan sangat sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Efisiensi Pelayanan Pegawai

Adapun efisiensi pelayanan pegawai tentang ketepatan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Distribusi Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Tepat waktu	10	20
2.	Tepat waktu	17	34
3.	Kurang Tepat waktu	15	30
4.	Tidak Tepat waktu	8	16
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 17 orang atau 34% responden menyatakan tepat waktu, 15 orang atau 30% responden menyatakan kurang tepat waktu, 10 orang atau 20% menyatakan sangat tepat waktu, dan 8 orang menyatakan tidak tepat waktu.

Adapun efisiensi pelayanan pegawai tentang kenyamanan fasilitas pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 13 Kenyamanan Fasilitas

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Nyaman	6	12
2.	Nyaman	18	36
3.	Kurang Nyaman	16	33
4.	Tidak Nyaman	10	20
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 18 orang atau 36% responden menyatakan nyaman terhadap fasilitas di kantor kecamatan leihitu barat karena di sediakan ruang tunggu yang ber-AC, adanya kantin dan toilet yang bersih, 16 orang atau 33% responden menyatakan kurang nyaman terhadap fasilitas yang ada di kantor kecamatan leihitu barat, 10 orang atau 20% responden menyatakan tidak nyaman dengan fasilitas yang ada di kantor kecamatan leihitu barat, dan 6 orang atau 12% responden menyatakan sangat nyaman dengan fasilitas di kantor kecamatan leihitu barat.

Adapun efisiensi pelayanan pegawai tentang keamanan pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 14. Keamanan

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1.	Sangat Aman	4	8
2.	Aman	23	46
3.	Kurang Aman	15	30
4.	Tidak Aman	8	16
Total		50	100

Sumber: Hasil Penelitian Juni 2022

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 23 orang atau 46% responden menyatakan aman terhadap lingkungan di kantor camat, 15 orang atau 30% responden menyatakan kurang aman, 8 orang atau 16% responden menyatakan tidak aman terhadap lingkungan di kantor camat, dan 4 orang atau 8% responden menyatakan sangat aman terhadap lingkungan di kantor kecamatan leihitu barat.

Kualitas pelayanan sebuah organisasi publik dapat dinilai setelah masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut. Jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan merasa puas dengan pelayanan tersebut tetapi sebaliknya jika pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan menilai bahwa kualitas pelayanan organisasi tersebut tidak memuaskan.

Persepsi Masyarakat Tentang Sikap Pelayanan Pegawai Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa 18 orang atau 36 responden menyatakan mudah terhadap prosedur pelayanan di kantor camat. Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa 23 orang atau 46% responden menyatakan persyaratan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari tabel 3 diketahui bahwa 24 orang atau 48% responden menyatakan pegawai jelas dan pasti dalam memberikan pelayanan baik tentang tata cara pendaftaran sampai penyelesaian keluhan.

Perlu adanya kejelasan yang dipublikasikan dalam pelayanan masyarakat baik berupa persyaratan teknik dan atau persyaratan administratif. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan dapat diletakkan di dekat bagian pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan mudah dibaca (Ginting et al., 2023; Yusriadi et al., 2023). Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa 20 orang atau 40% responden menyatakan disiplin terhadap pegawai kantor kecamatan leihitu barat. Adanya kedisiplinan dan profesional dalam bekerja akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak kecewa berurusan dengan birokrasi hanya karena pegawai yang bertugas tidak ada di tempat. Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa 18 orang atau 36% responden menyatakan pegawai bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Persepsi Masyarakat Tentang Efektivitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa 19 orang atau 38% responden menyatakan pegawai di kantor samsat mampu melaksanakan pelayanan. Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan pegawai sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan tersebut.

Dari tabel 7 dapat diketahui bahwa 20 orang atau 40% responden menyatakan cepat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Leihitu Barat. Dari tabel 8 dapat diketahui bahwa 23 orang atau 46% responden menyatakan mendapat pelayanan yang adil meskipun pihak kecamatan

kadang tidak memberikan pelayanan yang memuaskan. Dari tabel 9 dapat diketahui bahwa 18 orang atau 36% responden menyatakan pegawai kurang sopan dan ramah. Sebagai aparatur pemerintah yang merupakan contoh bagi masyarakat (Awaluddin A et al., 2019; Tamsah et al., 2021; Umar et al., 2019b), seharusnya pegawai kecamatan mampu menunjukkan sikap yang baik sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin baik karena adanya hubungan yang saling menghargai antara masyarakat dengan pegawai kantor Kecamatan Leihitu Barat. Dari tabel 10 dapat diketahui bahwa 23 orang atau 46% responden menyatakan wajar terhadap biaya pelayanan. Dari tabel 11 dapat diketahui bahwa 19 orang atau 38% responden menyatakan biaya yang dikenakan sesuai dengan biaya yang sudah ditetapkan pemerintah.

Persepsi Masyarakat Tentang Efisiensi Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah

Dari tabel 12 dapat diketahui bahwa 17 orang atau 34% responden menyatakan tepat waktu terhadap penyelesaian administrasi kependudukan yang di urus (Hasbi et al., 2019a, 2019b; Rijal et al., 2019). Dari tabel 13 dapat diketahui bahwa 18 orang atau 36% responden menyatakan nyaman terhadap fasilitas di kantor Kecamatan Leihitu Barat. Dari tabel 14 dapat diketahui bahwa 23 orang atau 46% responden menyatakan aman terhadap lingkungan di kantor Kecamatan Leihitu Barat.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada pembuatan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Leihitu Barat Kabupaten Maluku Tengah, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sikap dari pegawai kantor kecamatan leihitu barat bertanggung jawab dan disiplin dalam melaksanakan tugas dan memberi pelayanan. Prosedur yang berlaku tidak berbelit-belit dan persyaratan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. Efektivitas pelayanan di kantor kecamatan leihitu barat tercapai karena mampu dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan meskipun kadang-kadang pegawai bertindak kurang adil dan kurang ramah sehingga responden kurang senang berurusan dengan pihak kantor kecamatan.
3. Efisiensi pelayanan pegawai kantor kecamatan sesuai dengan yang seharusnya dalam hal biaya yang dikenakan dengan biaya yang sudah ditetapkan dalam peraturan pemerintah.
4. Penyelesaian administrasi kependudukan yang dibutuhkan responden tepat pada waktunya. Adanya fasilitas kantor dan fasilitas bagi responden yang cukup memadai membuat responden merasa nyaman berurusan dengan pihak Kecamatan.

Referensi :

- Awaluddin A, M., Siraj, M. L., & Yusriadi, Y. (2019). The effectiveness of the implementation of independent community empowerment programs in bone district. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 352-354. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85070898000&partnerID=40&md5=fc631daab7569451b6d4836d0d5c4837>
- Cahaya, A., Yusriadi, Y., & Gheisari, A. (2022). Transformation of the Education Sector during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Education Research International*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/8561759>
- Ginting, Y. M., Chandra, T., Miran, I., & Yusriadi, Y. (2023). Repurchase intention of e-commerce customers in Indonesia: An overview of the effect of e-service quality, e-word

of mouth, customer trust, and customer satisfaction mediation. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 329–340. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.10.001>

Hasbi, Sukimi, M. F., Latief, M. I., & Yusriadi, Y. (2019a). Compromise in traditional ceremonies: A case study of the Rambu solo' ceremony in Toraja regency. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(6), 286–291. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7651>

Hasbi, Sukimi, M. F., Latief, M. I., & Yusriadi, Y. (2019b). Compromise in traditional ceremonies: A case study of the Rambu solo' ceremony in Toraja regency. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(6), 286–291. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7651>

Idris, M., Bin Tahir, S. Z., Wilya, E., Yusriadi, Y., & Sarabani, L. (2022). Availability and Accessibility of Islamic Religious Education Elementary School Students in Non-Muslim Base Areas, North Minahasa, Indonesia. *Education Research International*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/6014952>

Ilyas, G. B., Rahmi, S., Tamsah, H., & Yusriadi, Y. (2022). Does fear of missing out give satisfaction in purchasing based on social media content? *International Journal of Data and Network Science*, 6(2), 409–418. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.013>

Kasim, A., Nawas, K. A., Tahir, S. Z. B., Yusriadi, Y., & Gheisari, A. (2022). Bugis and Arabic Morphology: A Contrastive Analysis. *Education Research International*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/9031458>

Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The effectiveness of public services through E-government in Makassar City. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(1), 1176–1178. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85078751832&partnerID=40&md5=97c1cbbd7d80b4de4ed875db5131fd08>

Nellyanti, Gunawan, Azis, M., Asrijal, A., Yusriadi, Y., Kurniawan, R., & Ivana. (2021). The influence of leadership style on knowledge transfer and organizational culture for improving employee performance. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 7269–7276. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85114215907&partnerID=40&md5=e8fa7290d5b3af014be445655d48c3ae>

Nellyanti, Gunawan, Aziz, M., Ratnawaty, Yusriadi, Y., Adriansyah, T. M., & Kuswarini, P. (2021). The influence of leadership style on knowledge transfer and organizational culture for employee performance improvement. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 3741–3747. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85121109186&partnerID=40&md5=807b6494c4686d43c0611611f258a29f>

Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of Pluralism Education in Indonesia: A Qualitative Study. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106–120. <https://doi.org/10.29333/ejecs/1207>

Prakoso, L. Y., Suhirwan, prihantoro, K., Legionosuko, T., Rianto, Salim, G., & Yusriadi, Y. (2021). Analysis Public Policy Of Defence Strategy. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24(Special Issue 1), 1–9. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85113144160&partnerID=40&md5=3ab41d085f95955b35a1b8c5508eb560>

Rijal, S., Haerani, Y., Mayasari, R. E., & Yusriadi, Y. (2019). The effectiveness of implementation of government regulation number 41 the year 2011 on the development of youth

- entrepreneurship and pioneering and the provision of youth facilities and infrastructures in kolaka. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 2237–2242. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85074617296&partnerID=40&md5=b098c90dfd8dc2453cc69a5ab3bdd843>
- Sahabuddin, C., Muliaty, M., Farida, U., Hasbi, & Yusriadi, Y. (2019a). Administration of post-reformation decentralization government. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 7631–7634. <https://doi.org/10.35940/ijrte.C6182.098319>
- Sahabuddin, C., Muliaty, M., Farida, U., Hasbi, & Yusriadi, Y. (2019b). Administration of post-reformation decentralization government. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 7631–7634. <https://doi.org/10.35940/ijrte.C6182.098319>
- Sahid, A., Amirullah, I., Rahman, A. A., Senaman, A., & Yusriadi, Y. (2020). The role of the government in supporting the duties of local governments in Makassar City. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(3), 3774–3777. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85082712984&partnerID=40&md5=ab94635bb3562c97b98ab1fdcab659e6>
- Seppa, Y. I., Ansar, M., Pratiwi, R. D., Yusriadi, Y., Yusuf, M., Lionardo, A., & Nasirin, C. (2021). Analysis of the influence of leadership, organizational culture and control systems on organizational performance at hasanuddin university hospital. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 7148–7156. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85114242301&partnerID=40&md5=f2b993f972abd622e32806a0131755f2>
- Shin, C., Tuah, D., & Yusriadi, Y. (2022). An Initial Qualitative Exploration of Economic, Cultural, and Language Changes in Telok Melano, Sarawak, Malaysia. *Sustainability (Switzerland)*, 14(5). <https://doi.org/10.3390/su14052655>
- Tamsah, H., Ilyas, J. B., & Yusriadi, Y. (2021). Create teaching creativity through training management, effectiveness training, and teacher quality in the covid-19 pandemic. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 8(4), 18–35. <https://doi.org/10.29333/ejecs/800>
- Tamsan, H., & Yusriadi, Y. (2022). Quality of agricultural extension on productivity of farmers: Human capital perspective. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(2), 625–636. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.11.003>
- Umar, A., Hasbi, Farida, U., & Yusriadi, Y. (2019a). Leadership role in improving responsibility of employee's work in scope of general bureau of government of bulukumba regency. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 2019–2021. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85074347606&partnerID=40&md5=fdb8e540adb78ed45157881e7251eda6>
- Umar, A., Hasbi, Farida, U., & Yusriadi, Y. (2019b). Leadership role in improving responsibility of employee's work in scope of general bureau of government of bulukumba regency. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 2019–2021. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85074347606&partnerID=40&md5=fdb8e540adb78ed45157881e7251eda6>
- Usman, M. Y., Wibowo, A. D., Laksana, W. U., Farida, U., Yusriadi, Y., & Sahid, A. (2020). Local government levy optimization. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, August. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85096613775&partnerID=40&md5=24d4a537018093e91a9c4a48d2ff1100>

- Yusriadi, Farida, U., Bin-Tahir, S. Z., & Misnawati. (2019). Bureaucratic reform of tourism sector public services in Tana Toraja Regency. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 340(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/340/1/012045>
- Yusriadi, Y., Awaluddin, M., Firman, H., & Asrijal, A. (2022). Implementation of e-commerce in supply chain management. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(4), 1279–1288. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.7.012>
- Yusriadi, Y., & Cahaya, A. (2022). Food security systems in rural communities: A qualitative study. *Frontiers in Sustainable Food Systems*, 6. <https://doi.org/10.3389/fsufs.2022.987853>
- Yusriadi, Y., Makkulawu Panyiwu Kessi, A., Awaluddin, M., & Sarabani, L. (2022). E-Learning-Based Education Resilience in Indonesia. *Education Research International*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/7774702>
- Yusriadi, Y., Rusnaedi, Siregar, N. A., Megawati, S., & Sakkir, G. (2023). Implementation of artificial intelligence in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 283–294. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.10.005>
- Zacharias, T., Rahawarin, M. A., & Yusriadi, Y. (2021). Cultural reconstruction and organization environment for employee performance. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 8(2), 296–315. <https://doi.org/10.29333/ejecs/801>