

**Kualitas Pelayanan Publik
di Kantor Kecamatan Seram Utara timur Kobi
Kabupaten Maluku Tengah**

**Public Service Quality
In Kobi North Seram District Office
Central Maluku District**

Nurmala Mantunainai 1*, Winarti 2**, Joko Suranto 3**
Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Slamet Riyadi Surakarta
Email : nurmala1477@gmail.com

Abstrak

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan seram utara timur kobi kabupaten maluku tengah ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan seram utara tiur kobi. Kualitas pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara. Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithml dkk yang ditunjukkan dengan lima indikator antara lain : *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode kasus, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu : (1) observasi (2) wawancara, dan (3) dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yakni analisis model interaktif, teknik pemilihan informan ditentukan dengan teknik *snowball sampling*. Hasil penelitian ini dilihat dari lima indikator yaitu : aspek *tangible* (bukti langsung), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) sudah menunjukkan hasil yang baik. Aspek *reliability* (kehandalan) dan *responsiviness* (daya tanggap) secara keseluruhan sudah cukup baik, akan tetapi masih terdapat kekurangan yaitu, alat bantu komputer dan petugas pelayanan serta petugas yang belum bisa memberikan kepastian waktu dalam pembuatan KTP. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan publik di kecamatan seram utara timur kobi sudah cukup baik, akan tetapi masih terdapat indikator yang masih kurang baik seperti *raliability* tentang kurangnya komputer dan petugas pelayanan dan *responsiviness* tentang kepastian waktu dalam pembuatan KTP.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Publik.

Abstrak

Research on the quality of public services in the North Seram East Kobi sub-district office, Central Maluku Regency, aims to describe the quality of public services in the North Seram District Office, Hur Kobi. The quality of public services is an activity or series of activities in the context of meeting services needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services and/or administrative services provided by public service providers, namely every state administration institution. This study uses Teon and Zethml et al which are indicated by five indicators including: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This type of research is a descriptive quantitative method. Case, the data collection techniques used are: (1) observation (2) interviews, and (3) documentation. The data analysis bay used is interactive model analysis, the informant recovery technique is determined by the snowball sampling technique. The results of this study are seen and five indicators, namely: tangible (direct evidence). assurance (guarantee) and empathy (four) have shown good results. The aspects of reliability and responsiveness as a whole are quite good, but there are still deficiencies, namely. Computer aids and service officers as well as officers who have not been able to provide certainty when it comes to making KTPs. Based on the results of the study, the quality of public services in seram utara timur kobi sub-district is quite good, but there are indicators that are still not good, such as valablity regarding the lack of computers and service staff and responsiveness regarding time constraints in making KTPs.

Keywords: Quality, Service, Public.

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan

kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Satu hal yang sering diperhatikan adalah bidang *public service* (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.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi pelayanan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh

pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar dapat terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas

bagian organisasi penyelenggaraan. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang

mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undang. Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat. Tugas lain dari Kecamatan yaitu, melayani dalam pembuatan surat-surat seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Dispensasi Nikah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijin keramaian, ijin bepergian, legalisasi surat-surat, masuk penduduk dan keluar penduduk.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini sebagai usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji suatu pengetahuan. Penelitian ini sebagai upaya mencari bukti-bukti atau melakukan penyelidikan yang berhubungan dengan masalah ini, yakni terkait pelayanan pembangunan di tingkat Kecamatan. Hal ini dilakukan secara hati-hati sehingga dapat memperoleh data maupun informasi

yang akurat untuk memecahkan masalah. Metode penelitian merupakan bagian yang sangat penting dalam menyelesaikan laporan hasil penelitian tentang suatu permasalahan yang dimaksud untuk mencari pemecahannya atau penyelesaiannya. Teknik Pemilihan Informan. Pemilihan informan sebagai sumber data memerlukan cara, adapun cara atau teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian yaitu berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Dalam kasus ini yang menjadi informannya adalah, Camat, Staf dan juga masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, informan ditentukan dengan teknik *snowball sampling*, yakni proses penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya tanpa menentukan jumlahnya secara pasti dengan menggali informasi terkait topik penelitian yang diperlukan. Pencarian informan akan dihentikan setelah informasi penelitian dianggap sudah memadai. *Snowball sampling* ini digunakan dalam penggunaannya memperhatikan sampel kecil atau sampel yang sesuai dengan kriteria-kriteria, lalu setelah sampel kecil tersebut terkumpul maka selanjutnya adalah mencari sampel-sampel lain yang berdasarkan komunitas sampel awal, dan selanjutnya sampai dengan sampel yang dibutuhkan terpenuhi. Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini sebagai berikut : Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik Analisis Data yaitu : pengumpulan data,

Kondensasi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Seram Utara Timur Kobi adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Maluku Tengah, Maluku, Indonesia. Kecamatan ini merupakan pemekaran dari Kecamatan Seram Utara melalui Peraturan Daerah (perda) Maluku Tengah Nomor 10 Tahun 2010. Kecamatan Seram Utara Timur Kobi yang mempunyai luas wilayah 280,65 km² merupakan salah satu dari 18 Kecamatan yang ada di Kabupaten Maluku Tengah. Adapun wilayah kerja Kecamatan Seram Utara Timur Kobi sebagai perangkat daerah meliputi 12 (dua belas) Desa.

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah atau petugas harus memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya kualitas pelayanan, maka dapat diketahui pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah. Apabila pelayanan yang diberikan baik akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas, sehingga masyarakat memiliki kepercayaan dan kepuasan kepada pemberi pelayanan karena hal tersebut dampaknya akan dirasakan langsung oleh masyarakat.

Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan di Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal dkk, yaitu : *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). indikator tersebut dijabarkan, antara lain :

1. *Tangible* (Bukti Langsung). Salah satu indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (bukti langsung). *tangible* (bukti langsung) mencakup (1) kemudahan proses pelayanan (2) kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, serta (3) kelengkapan fasilitas dalam proses pelayanan. Hasil kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *tangible* (bukti langsung) di Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah, sudah cukup baik.

2. *Reliability* (kehandalan). *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat kepada pengguna layanan untuk memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sejauh mana petugas secara cermat dalam melakukan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan serta standar pelayanan yang jelas. Dalam hal ini, penelitian yang mencakup *reliability* (kehandalan) meliputi, (1) petugas memiliki standar pelayanan yang jelas dan (2) kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Hasil kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *reliability* (kehandalan) di

Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah, masih terdapat kekurangan yaitu komputer dan petugas pelayanan.

3. *Responsiviness* (daya tanggap). Setiap petugas harus memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat serta dapat menerima keluhan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Penelitian yang mencangkup *responsiviness* (tanggapan) meliputi, (1) merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapat pelayanan, dan (2) petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Hasil kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *responsiviness* (tanggapan) di Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah, masih terdapat kekurangan yaitu petugas belum bisa memberikan kepastian waktu dalam pembuatan KTP.

4. *Assurance* (jaminan). Merupakan upaya perlindungan yang diberikan untuk masyarakat pengguna layanan terhadap resiko yang akan terjadi dalam kehidupan sehari-hari. *assurance* juga mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat dengan mudah mengurus keperluannya. Penelitian yang mencangkup *assurance* (jaminan) meliputi (1) petugas memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan. Hasil kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *assurance*

(jaminan) di Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah, sudah baik.

5. *Empathy* (empati). Setiap petugas harus memiliki sikap *empathy* (empati) dalam melayani keperluan masyarakat. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan. Penelitian yang mencangkup *empathy* (empati) meliputi (1) petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, dan (2) petugas melayani dengan menghargai setiap pengguna layanan. Hasil kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *empathy* (empati) di Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah, sudah cukup baik.

B. Pembahasan

Dalam pembahasan ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. Alasan peneliti menggunakan teori tersebut karena lebih tepat dan sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan di Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan indikator, yaitu : *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Tanggapan), *Assurance* (Jmainan), dan *Empathy* (Empati). terkait hasil penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. *Tangible* (bukti langsung). *Tangible* merupakan fasilitas yang nyata dalam pelayanan. Aspek yang ada pada *tangible* yaitu : kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, dan kelengkapan fasilitas dalam proses pelayanan. Petugas di Kantor

Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah sudah menerapkan semua aspek indikator tangible, tapi tidak bisa dipungkiri bahwa masih terdapat kekurangan pada setiap aspek. Menurut peneliti berdasarkan hasil penelitian bahwa dari segi kemudahan dalam proses pelayanan sudah diaktakan mudah dan jelas, dalam proses pelayanan juga tidak ada yang dipersulit. Selanjutnya dari segi kedisiplinan petugas, belum dikatakan baik karena masih terdapat beberapa petugas yang datang terlambat, selain itu belum tersedia nomor antrian dan absen tamu juga belum teratur. Oleh karena itu kedisiplinan petugas harus lebih ditingkatkan lagi. Untuk kelengkapan fasilitas dalam proses pelayanan sudah cukup baik dan membuat nyaman para pengguna layanan, walaupun diruang tunggu belum tersedia pendingin ruangan tetapi itu tidak menyebabkan pengguna layanan yang menunggu merasa panas karena ruang tunggu yang tersedia cukup luas, tempat parkir juga sudah cukup luas, fasilitas yang lain juga cukup baik dan memadai.

2. *Reliability* (kehandalan). *Reliability* merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Aspek yang ada pada *reliability* yaitu : memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu. Petugas di Kantor Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah sudah menerapkan semua aspek dimensi *reliability*, tapi tidak bisa dipungkiri bahwa masih terdapat kekurangan dalam proses pelayanan. Menurut peneliti

berdasarkan hasil penelitian Kecamatan Seram Utara Timur Kobi belum mempunyai SOP sendiri, saat ini Kecamatan berpedoman pada SOP pemerintah Kabupaten, namun petugas sudah melakukan pelayanan dengan baik dan benar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh pemerintah Kabupaten. Untuk kemampuan petugas menggunakan alat bantu sudah cukup baik, semua petugas sudah bisa menggunakan alat bantu seperti mengoperasikan komputer, namun karena kekurangan komputer dan juga petugas pelayanan, itu sedikit menghambat proses pelayanan apabila banyak yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Tapi hal itu masih bisa diatasi dengan meminta bantuan kepada petugas dari bidang yang lain.

3. *Responsiviness* (tanggapan). *Responsiviness* merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Aspek yang ada pada *responsiviness* yaitu : merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dan petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Petugas di Kantor Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah sudah merespon pengguna layanan dengan baik, dengan memberikan perhatian seperti menanyakan keperluan pengguna layanan serta memastikan persyaratan yang dibawa oleh pengguna layanan sudah lengkap atau belum, membantu menjelaskan apabila ada yang tidak dipahami oleh dan menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh para pengguna

layanan. Untuk ketepatan waktu itu relatif, tergantung pada keperluan pengguna layanan. Yang benar-benar belum bisa dipastikan waktu penyelesaiannya oleh petugas yaitu proses pembuatan KTP, karena mengikuti ketersediaan blanko yang ada di Kabupaten Maluku Tengah maka pengguna layanan yang mengurus pembuatan KTP harus bersabar untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk tersebut. Namun keperluan selain pembuatan KTP sudah mendapat kepastian waktu dari petugas pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan). *Assurance* merupakan jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan. Aspek yang ada pada *assurance* yaitu : petugas memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan. Petugas di Kantor Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah sudah memberikan jaminan biaya kepada masyarakat selaku pengguna layanan, masyarakat tidak perlu membayar pada saat menerima pelayanan karena mengikuti aturan yang berlaku bahwa, semua proses pelayanan tidak dipungut biaya sepeserpun. Apabila ada petugas yang menagih biaya saat proses pelayanan, masyarakat bisa melaporkan hal tersebut kepada Camat selaku penanggung jawab.

5. *Empathy* (empati). Aspek yang ada pada *empathy* yaitu: petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, dan petugas melayani dengan menghargai setiap pengguna layanan. Petugas di Kantor Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah sudah menerapkan indikator *emphaty* dengan cukup

baik. Petugas sudah melayani masyarakat dengan cukup baik, bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat selaku pengguna layanan, itu akan membuat masyarakat merasa nyaman dan tidak canggung terhadap petugas, masyarakat juga bisa bertanya dengan leluasa kepada petugas. Dalam hal menghargai, petugas juga sudah melakukannya dengan baik. Menghargai setiap pengguna layanan yang datang dan menanyakan keperluan serta kelengkapan syarat-syarat, dengan sikap ramah dan sopan petugas kepada masyarakat itu juga menunjukkan bahwa mereka sangat menghargai masyarakat, seran dan kritik dari masyarakat juga diterima dengan baik dan diusahakan untuk segera ditindaklanjuti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengernai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah. Dari hasil analisis berdasarkan indikator *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangible* (bukti langsung) dilihat dari aspek kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan kelengkapan fasilitas sudah cukup baik, tapi perlu ditingkat agar lebih baik lagi. Di Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah untuk kedesipliinan petugas pelayanan

sudah cukup baik, pengguna layanan tidak dipersulit dan proses pelayanan juga tidak berbelit-beli. Dan untuk kelengkapan fasilitas juga sudah baik, pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan, ruang tunggu yang luas, toilet bersih dan tempat parkir juga cukup luas.

2. *Reliability* (kehandalan) dilihat dari aspek kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan standar pelayanan yang dimiliki petugas sudah cukup baik, tapi perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi. Petugas di Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah sudah memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu, namun masih terdapat kendala dalam proses pelayanan yang diakibatkan oleh kurangnya komputer dan juga petugas pelayanan. Untuk standar pelayanan Kecamatan Seram Utara Timur Kobi belum memiliki standar pelayanan sendiri, saat ini petugas berpedoman pada SOP pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dalam melakukan proses pelayanan.

3. *Responsiviness* (tanggapan) dilihat dari aspek respon petugas pada pengguna layanan, dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan sudah cukup baik, tapi perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto Agus. 2006. Reformasi Birokrasi,, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Medika.
Hardyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan

Petugas sudah baik dalam merespon setiap pengguna layanan. Untuk ketepatan waktu, itu tergantung pada keperluan pengguna layanan, dalam proses pembuatan KTP petugas tidak bisa memberikan kepastian waktu pengambilan KTP karena harus mengikut blanko yang tersedia di Kabupaten, namun untuk keperluan yang lain petugas sudah bisa memberikan kepastian waktu kepada para pengguna layanan.

4. *Assurance* (jaminan) yang mencakup jaminan biaya yang diberikan petugas dalam proses pelayanan sudah baik. Pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Seram Utara Timur Kobi Kabupaten Maluku Tengah tidak dipungut biaya atau gratis.

5. *Empathy* (empati) dilihat dari aspek petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, dan petugas melayani dengan menghargai setiap pengguna layanan sudah baik. Petugas selalu bersikap ramah dan sopan kepada para pengguna layanan untuk menjaga kenyamanan pengguna layanan. Dan petugas selalu menghargai setiap pengguna layanan, saran dan kritik dari pengguna layanan juga diterima dengan baik oleh petugas pelayanan.

Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Alfabeta.

Moleong J. Lexy. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya

