

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KATOR KECAMATAN SAPARUA TIMUR KABUPATEN MALUKU TENGAH

M Iksal Sanaky^{1*}, Pieter Sammy Soselisa², Humairah Almahdali³

^{1*} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

² Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

³ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

* sanakimiksal20@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the implementation of public service principles at the Saparua Timur Sub-District Office in Central Maluku Regency. The main focus of this research is four public service principles: transparency, conditionality, participation, and equality of rights. The research used a descriptive qualitative approach, involving data collection through direct observation, interviews, and documentation. The findings show that the transparency principle is well implemented through clear communication of procedures and service fees to the public. However, challenges remain in improving service efficiency, particularly regarding service time. The conditional principle is applied through training programs for staff, but public understanding of procedures still needs improvement. The participation principle is reflected in efforts to involve the public in service processes, although their understanding of the procedures is limited. Finally, the equality principle is implemented by providing non-discriminatory services, although further socialization is needed to ensure the public understands their rights and obligations. Overall, while these principles have been well applied, improvements are needed in aspects such as service efficiency and public understanding. This study is expected to contribute to enhancing the quality of public services at the sub-district level.*

Keywords: *Public Service; Service Principles; Saparua Timur Sub-District*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di Kantor Kecamatan Saparua Timur Kabupaten Maluku Tengah. Fokus utama penelitian ini adalah empat prinsip pelayanan publik yang terdiri dari transparansi, kondisional, partisipasi, dan kesamaan hak. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang melibatkan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip transparansi diterapkan dengan baik melalui penyampaian informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam efisiensi waktu pelayanan yang perlu diperbaiki. Prinsip kondisional juga diterapkan dengan memberikan pelatihan kepada pegawai, namun pemahaman masyarakat tentang prosedur masih perlu ditingkatkan. Asas partisipasi masyarakat tercermin dalam upaya melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan, meskipun pemahaman mereka terhadap prosedur yang berlaku masih terbatas. Terakhir, prinsip kesamaan hak diimplementasikan dengan memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, meskipun sosialisasi lebih lanjut diperlukan untuk memastikan masyarakat memahami hak dan kewajiban mereka. Secara keseluruhan, meskipun prinsip-prinsip tersebut sudah diterapkan dengan baik, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti efisiensi waktu pelayanan dan pemahaman masyarakat. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Prinsip Pelayanan; Kecamatan Saparua Timur

PENDAHULUAN

Karakteristik pelayanan yang dijelaskan oleh Gasperz secara jelas membedakan pelayanan dari barang, meskipun keduanya sama-sama digunakan untuk memenuhi kebutuhan. Sebagai produk yang tidak tampak secara fisik, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dari barang yang dapat dilihat dan diraba. Produk akhir dari pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik yang dimiliki oleh barang. Sebaliknya, produk akhir pelayanan sangat bergantung pada proses interaksi yang terjadi antara penyedia layanan dan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan umum ditujukan untuk memprioritaskan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempercepat waktu penyelesaian urusan, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal serupa juga disampaikan oleh Moenir (2016), yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menggunakan sumber daya melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi hak-hak orang lain.

Masyarakat secara terus-menerus menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang ada cenderung memiliki ciri-ciri seperti birokratis, lambat, mahal, dan melelahkan. Kondisi ini terjadi karena masyarakat sering kali diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani sebagaimana mestinya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat

umum sering kali dibalikkan menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara seharusnya ada untuk kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi seharusnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Beberapa penelitian telah mengkaji kepuasan masyarakat dalam berbagai konteks dan dimensi. Yulianto dan Yahya (2018) menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Mamminasata. Hasil serupa juga ditemukan oleh Marimin dan Mustofa (2018), Marlius (2018), Pakurar (2019), dan Sukma (2020). Berbeda dengan penelitian Dewi, dkk (2019) yang menunjukkan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan, lima dimensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan, yaitu dimensi kompetensi, aksesibilitas, sikap sopan santun, komunikasi, dan keamanan. Penelitian Dewi (2020) juga mengungkapkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, hanya dimensi tangible dan responsivitas yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hal ini, terdapat kesenjangan penelitian yang memberikan ruang bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel dependen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel independen.

Prinsip market-oriented dalam organisasi pemerintahan harus dipahami bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mengutamakan kepentingan masyarakat. Demikian juga dengan prinsip catalytic government, yang mengartikan bahwa aparatur pemerintah harus berperan sebagai katalisator dalam pembangunan, termasuk mempercepat

pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, fungsi pemerintah lebih berfokus pada peran sebagai regulator dibandingkan dengan implementator atau aktor pelayanan. Sebagai langkah yang seimbang, pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat untuk menjadi penyedia atau pelaksana jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, pemerintah seharusnya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri, yang dikenal dengan prinsip self-help atau steering rather than rowing.

Saparua Timur adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Maluku Tengah yang memiliki peran sebagai perangkat daerah dalam pelaksanaan pemerintahan di wilayah tertentu, dipimpin oleh camat yang bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Kecamatan bertugas untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, ketenteraman, ketertiban umum, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kelurahan. Oleh karena itu, pelaksanaan tugas kecamatan harus berpedoman pada peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang ada selama ini sering kali dianggap seperti rimba raya yang sulit dipahami oleh banyak orang. Masyarakat pengguna jasa sering kali dihadapkan pada ketidakpastian ketika berurusan dengan birokrasi publik. Sangat sulit untuk memprediksi kapan pelayanan tersebut akan diterima. Selain itu, harga pelayanan juga sering kali tidak pasti dan dapat bervariasi tergantung pada banyak faktor yang sulit dikendalikan oleh pengguna jasa. Baik harga maupun waktu sering kali tidak terjangkau oleh

masyarakat, yang menyebabkan banyak orang enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Seiring dengan perkembangan birokrasi pelayanan publik, proses pelayanan administrasi terus disempurnakan untuk memudahkan aparat pemerintah dan masyarakat dalam menjalankannya. Berdasarkan pengaturan penyelenggaraan kecamatan yang mencakup pembentukan, kedudukan, tugas, dan fungsi, camat memiliki kewenangan untuk mengelola urusan pelayanan masyarakat.

Fenomena yang ditemui peneliti dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP dan Kartu Keluarga (KK), menunjukkan keluhan warga di kecamatan Saparua Timur. Masyarakat harus pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah di Kota Masohi, yang memerlukan perjalanan laut dari Pulau Saparua ke Masohi. Proses ini menghabiskan waktu, tenaga, dan biaya yang cukup besar, yang menjadi tantangan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, terutama untuk pembuatan KTP.

Selain itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan Saparua Timur, ditemukan gejala kurangnya responsivitas, informasi yang jelas, aksesibilitas, dan koordinasi antara pegawai kecamatan dengan masyarakat.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Saparua Timur menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Masalah tersebut menciptakan ruang bagi penelitian

lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Saparua Timur Kabupaten Maluku Tengah” untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai isu-isu yang terkait dengan kualitas pelayanan di kecamatan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif, yang berfokus pada pengumpulan data dalam bentuk kalimat verbal, bukan simbol angka atau bilangan. Data kualitatif diperoleh melalui teknik analisis mendalam yang tidak dapat dilakukan secara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini membutuhkan waktu lebih lama dan melibatkan metode seperti wawancara, observasi, diskusi, dan pengamatan untuk mendapatkan data yang akurat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan keadaan atau kondisi yang terjadi pada objek atau wilayah penelitian tanpa adanya campur tangan dari peneliti. Pendekatan deskriptif ini sesuai dengan definisi Arikunto (2010:117), yang menyatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menyelidiki keadaan yang ada dalam objek penelitian tanpa melakukan manipulasi terhadap objek tersebut.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Saparua Timur, Kabupaten Maluku Tengah. Penulis memilih lokasi ini karena adanya ketertarikan dan dorongan untuk melakukan penelitian di tempat tersebut, yang dianggap relevan untuk tujuan penelitian ini. Pemilihan lokasi ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih mendalam terkait dengan pelayanan publik di kecamatan tersebut.

Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive, di mana informan yang dipilih dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, jumlah informan berjumlah 15 orang, yang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, staf kantor Kecamatan Saparua Timur, serta warga masyarakat yang terlibat dalam kegiatan di kantor tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik di bidang administrasi pada Kantor Kecamatan Saparua Timur Kabupaten Maluku Tengah adalah faktor kunci yang harus diwujudkan oleh pimpinan dan aparat penyelenggaranya. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan, digunakan lima asas: Transparansi, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Untuk mengukur tingkat pemahaman dan tanggapan informan terkait hal ini, dilakukan wawancara dengan beberapa pihak terkait di Kantor Kecamatan Saparua Timur. Berikut ini adalah rangkuman hasil wawancara

yang menggambarkan penerapan setiap asas dalam pelayanan publik.

Asas Transparansi Pelayanan

Asas transparansi dalam pelayanan publik sangat penting untuk memastikan bahwa informasi terkait prosedur pelayanan tersedia dengan jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Di Kantor Kecamatan Saparua Timur Kabupaten Maluku Tengah, hal ini diterapkan dengan memberikan informasi mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebelum mengajukan permohonan dokumen. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Kelurahan Silale, Bpk R. M., informasi mengenai prosedur ini disosialisasikan kepada masyarakat melalui berbagai cara, seperti penyuluhan di kecamatan atau pengumuman di kantor kelurahan. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat dengan mudah memahami apa saja yang harus dipersiapkan sebelum mendapatkan dokumen administrasi mereka. Hal ini menciptakan sebuah sistem yang terbuka dan memberikan kemudahan bagi warga dalam memenuhi persyaratan yang ada.

Namun, meskipun adanya upaya transparansi melalui papan informasi dan sosialisasi, ada beberapa tantangan terkait dengan waktu yang dibutuhkan untuk proses pelayanan. Salah satu staf, Ibu I, mengungkapkan bahwa meskipun dokumen sudah diproses, terkadang waktu yang dibutuhkan oleh dinas terkait sangat lama, sehingga memperlambat alur pelayanan kepada

masyarakat. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun transparansi telah diterapkan dalam hal pemberian informasi mengenai persyaratan, terdapat hambatan terkait dengan kecepatan pelayanan yang dapat mengurangi efektivitas dari prinsip transparansi itu sendiri. Oleh karena itu, penting untuk memastikan tidak hanya adanya keterbukaan informasi tetapi juga efisiensi dalam pelaksanaannya.

Lebih lanjut, salah satu bentuk transparansi yang dapat dilihat adalah pemaparan biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan publik. Seperti yang disampaikan oleh Ibu S dan Bpk E, biaya yang diperlukan untuk pengurusan dokumen publik diinformasikan secara terbuka melalui papan pengumuman di kantor kecamatan. Hal ini sangat membantu masyarakat untuk mengetahui dengan pasti biaya yang harus dikeluarkan tanpa adanya biaya tersembunyi atau pungutan liar. Dengan demikian, transparansi tidak hanya mencakup informasi teknis terkait prosedur, tetapi juga aspek finansial yang sangat penting bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Namun, meskipun sudah ada transparansi dalam berbagai aspek, masyarakat diharapkan tetap proaktif dalam mencari informasi yang diperlukan. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu E dan Ibu H, mereka merasa bahwa keterbukaan informasi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pengambilan dokumen administrasi yang terkadang tidak dapat diprediksi waktunya. Meskipun informasi tersedia, tidak adanya kepastian waktu

pengambilan dokumen tersebut dapat mengganggu kenyamanan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan informasi yang lebih efektif dan peningkatan waktu pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik di kantor kecamatan.

Asas Kondisional Pelayanan

Asas kondisional pelayanan publik mengacu pada kondisi di mana pemberi pelayanan harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif. Di Kantor Kecamatan Saparua Timur Kabupaten Maluku Tengah, asas ini diimplementasikan dengan memberikan pelatihan rutin kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Kepala Kelurahan Silale, Bpk R. M., menyatakan bahwa mereka secara terus-menerus mengadakan pelatihan agar pegawai dapat memahami prosedur pelayanan dengan lebih baik dan mampu melayani masyarakat dengan lebih baik. Pelatihan ini merupakan upaya untuk memastikan bahwa kondisi pelayanan selalu dalam keadaan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain itu, staf di kantor kecamatan memiliki kemampuan khusus yang diperoleh melalui pelatihan dan pengalaman kerja yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik. Ibu Y dan Ibu L menyatakan bahwa sebagian besar pegawai, terutama operator, memiliki kemampuan untuk menguasai tahapan-tahapan dari pendaftaran hingga penerbitan dokumen. Keahlian ini

penting agar pelayanan dapat berlangsung dengan cepat dan tidak ada hambatan dalam proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kantor kecamatan sangat memperhatikan kondisi internal yang mendukung pelayanan publik yang efektif, seperti memastikan pegawai terampil dan siap melayani masyarakat dengan baik.

Salah satu faktor pendukung asas kondisional adalah penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Ibu I menyatakan bahwa setiap pegawai di kantor kecamatan memiliki komputer masing-masing, yang memungkinkan mereka untuk melakukan pekerjaan secara efisien dan mengakses data yang diperlukan dengan cepat. Penggunaan teknologi ini memudahkan proses administrasi dan mempercepat penyelesaian dokumen, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kantor kecamatan telah mempersiapkan fasilitas dan infrastruktur yang memadai untuk menunjang kualitas pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Namun, meskipun kondisi pelayanan di kantor kecamatan terbilang baik, ada tantangan terkait dengan peran serta masyarakat dalam memahami proses dan prosedur pelayanan. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu S dan Bpk E, masyarakat perlu mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan bergantung pada kelengkapan dokumen yang mereka bawa. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun kondisi internal kantor kecamatan sangat baik, masih ada faktor eksternal yang

mempengaruhi kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, meskipun kondisi kantor kecamatan sangat mendukung pelayanan yang baik, upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur dan kelengkapan dokumen tetap perlu dilakukan.

Asas Partisipasi Pelayanan

Asas partisipasi dalam pelayanan publik mengacu pada pentingnya keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di Kantor Kecamatan Saparua Timur Kabupaten Maluku Tengah, asas ini tercermin dalam upaya pihak kecamatan untuk melibatkan masyarakat dalam berbagai kegiatan terkait pelayanan publik, seperti sosialisasi dan pengumpulan informasi. Bpk R. M., sebagai Kepala Kantor Kecamatan, menjelaskan bahwa mereka menginstruksikan desa-desa di wilayah kecamatan untuk melibatkan masyarakat dalam sosialisasi dan pelayanan yang dilakukan di kantor kecamatan. Hal ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selain itu, staf di kantor kecamatan juga menunjukkan partisipasi aktif dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ibu Y, Ibu L, Ibu S, dan Bpk E semuanya sepakat bahwa masyarakat yang datang ke kantor kecamatan harus membawa berkas-berkas yang lengkap untuk dapat dilayani. Namun, mereka juga memberi kesempatan kepada masyarakat yang

belum lengkap dokumennya untuk melengkapi persyaratan mereka. Partisipasi ini tidak hanya dalam bentuk memberi masukan atau informasi, tetapi juga dalam bentuk kerja sama antara pihak kecamatan dan masyarakat dalam menjalankan prosedur administratif dengan baik.

Penglibatan masyarakat juga terlihat dalam komunikasi dua arah yang dilakukan antara petugas kantor kecamatan dan masyarakat. Ibu I, sebagai Sekretaris Kelurahan Silale, menegaskan bahwa mereka selalu berusaha melayani masyarakat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Namun, jika ada dokumen yang tidak lengkap, mereka akan memberi tahu masyarakat agar dokumen tersebut segera dilengkapi. Hal ini menunjukkan bahwa kantor kecamatan memberikan ruang untuk partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi persyaratan administratif dan mendukung kelancaran proses pelayanan publik.

Namun, dalam pelaksanaannya, ada tantangan terkait dengan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan yang diperlukan untuk pelayanan. Meskipun masyarakat diberi kesempatan untuk melengkapi berkas, terkadang ketidaktahuan atau kurangnya sosialisasi dapat menyebabkan keterlambatan atau kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap tahapan pelayanan publik agar proses dapat berjalan lebih lancar dan efisien. Pemerintah harus terus bekerja sama

dengan masyarakat untuk memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang jelas dan cukup mengenai prosedur yang berlaku.

Asas Kesamaan Hak Pelayanan

Asas kesamaan hak pelayanan mengharuskan bahwa setiap warga negara mendapat hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Di Kantor Kecamatan Saparua Timur Kabupaten Maluku Tengah, asas ini diterapkan dengan cara memberikan pelayanan yang setara kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan suku, agama, ras, atau status sosial. Kepala Kelurahan Silale, Bpk R. M., menegaskan bahwa pelayanan harus diselesaikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tanpa memandang status atau latar belakang mereka. Hal ini memastikan bahwa setiap warga yang membutuhkan pelayanan akan diperlakukan dengan adil dan setara.

Staf kantor kecamatan, seperti Ibu Y, Ibu L, dan Bpk E, juga menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan, mereka tidak membedakan derajat atau pangkat masyarakat yang datang. Semua warga yang datang akan dilayani sesuai dengan prosedur yang berlaku, tanpa memandang siapa mereka. Kesetaraan dalam pelayanan ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Saparua Timur berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan tanpa diskriminasi, sesuai dengan prinsip kesamaan hak dalam pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya, Ibu I sebagai Sekretaris Kelurahan Silale juga

menegaskan bahwa selama pelayanan di kantor kecamatan, mereka tidak membedakan satu dengan yang lainnya. Semua proses administrasi berjalan sesuai dengan aturan yang ada, dan masyarakat tidak diperlakukan berbeda berdasarkan status sosial mereka. Hal ini menunjukkan bahwa asas kesamaan hak dalam pelayanan publik diterapkan dengan baik, menciptakan keadilan dan keseimbangan dalam memberikan pelayanan kepada semua lapisan masyarakat.

Namun, meskipun prinsip kesamaan hak telah diterapkan, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa pelayanan berjalan secara optimal untuk semua warga. Beberapa masyarakat mungkin tidak sepenuhnya memahami prosedur yang berlaku, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen. Oleh karena itu, penting untuk terus mengedukasi masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam proses pelayanan publik agar semua orang dapat memperoleh pelayanan yang setara tanpa terkendala.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang prinsip-prinsip pelayanan publik di Kantor Kecamatan Saparua Timur Kabupaten Maluku Tengah, dapat disimpulkan bahwa prinsip transparansi, kondisional, partisipasi, dan kesamaan hak sudah diterapkan dengan baik dalam proses pelayanan publik. Transparansi ditunjukkan dengan penyampaian informasi yang jelas terkait prosedur dan biaya

pelayanan kepada masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memahami dengan baik apa yang harus dipersiapkan sebelum mengajukan permohonan dokumen administrasi. Namun, kendala waktu pengurusan dokumen yang mempengaruhi kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa transparansi perlu diimbangi dengan efisiensi dalam proses pelaksanaan.

Selanjutnya, asas kondisional pelayanan juga telah diimplementasikan dengan memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Keahlian dan keterampilan pegawai yang sudah terlatih serta penggunaan teknologi dalam pelayanan menjadi faktor pendukung yang memperlancar proses administrasi. Meskipun demikian, adanya tantangan terkait dengan pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan kelengkapan dokumen tetap perlu diperhatikan agar pelayanan dapat berjalan dengan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Asas partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik tercermin dalam upaya pihak kecamatan untuk melibatkan masyarakat dalam proses sosialisasi dan pelayanan. Masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dan bekerja sama dalam memenuhi persyaratan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa pihak kecamatan tidak hanya memberikan pelayanan, tetapi juga berupaya membangun hubungan dua arah dengan masyarakat. Namun, masih ada tantangan terkait dengan

pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang berlaku, yang perlu terus ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih intensif.

Asas kesamaan hak dalam pelayanan publik juga menjadi fokus utama di kantor kecamatan. Setiap warga negara mendapatkan hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi, sesuai dengan prinsip keadilan dan kesetaraan. Pelayanan diberikan tanpa memandang latar belakang sosial, suku, atau agama, sehingga menciptakan lingkungan yang inklusif dan adil bagi seluruh masyarakat. Meskipun demikian, penting untuk terus mengedukasi masyarakat agar mereka memahami hak dan kewajiban mereka dalam mendapatkan pelayanan yang setara.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, H., Afwa, A., & Jamil, P. C. (2022). Analisis Studi Kelayakan Bisnis Menggunakan Konsep Hamdi's Method.
- Bahasoan, A., Sakir, A. R., & Almahdali, H. (2024). Quality of Public Services At The Ahusen Village Office, Sirimau District, Ambon City. *Tamalanrea: Journal of Government and Development (JGD)*, 1(2), 28-41.
- Bali, K., & Yuliana, L. (2024). Pengaruh periodisasi terhadap kualitas pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil. *Master Manajemen*, 2(4), 71-79.
- Hikmah, W. R., Wijaya, J. A., Hidayah, A. A., Syaputra, R. A., & Abdullah, M. (2024). Perspektif

- Kepuasan Pelanggan PT. Arrazi Ghirah Medika: Peran Fundamental Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkannya. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(1), 42-54.
- Lini, N., Efendi, B., Purwanto, H., & Yudianto, A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Promosi, Kepuasan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Keputusan Pembelian. *MAGNA: Journal of Economics, Management, and Business*, 3(2), 23-30.
- Manao, I. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Di Ud. Anis Berkat Kecamatan Telukdalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 204-215.
- Nurnainah, N., Aldo, N., Aisyiah, I. K., Febrian, W. D., Rukiyanto, B. A., & Arifianto, T. (2024). Pengaruh Kewirausahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan: Analisis Pengalaman Praktisi Bisnis Keperawatan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(1), 1032-1051.
- Sakir, A. R. (2024). PENERAPAN MODEL SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS KANTOR CAMAT LAPPARIAJA KABUPATEN BONE. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845-860.
- Sanadi, P. Y. F., Fatmawada, S., & Djunaedi, D. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BIAK NUMFOR. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55-71.
- Wanda, E. S., & Susanto, H. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA TOKO LARIEZ48 DI SAMPIT. *Profit: Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 115-126.