



Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sojol Utara Kabupaten Donggala

INFO PENULIS

Nilza Fadilah
Universitas Tadulako
marthianalahay16@gmail.com
+6285399507330

Daswati
Universitas Tadulako
Daswati@gmail.com

Suasa
Universitas Tadulako
Suasa@gmail.com

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 5, No. 3, Desember 2025
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Muthia. (2025). Evaluasi Partisipasi Masyarakat pada Pilkada Serentak 2024 di Kabupaten Donggala *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3),4122-4129.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Sojol Utara, Kabupaten Donggala. Latar belakang penelitian berangkat dari masih ditemukannya kendala pelayanan seperti keterbatasan sarana prasarana, rendahnya penguasaan teknologi aparatur, serta belum optimalnya daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologis melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur kecamatan dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PATEN tergolong cukup baik berdasarkan lima dimensi Parasuraman. Aparatur dinilai ramah dan responsif, namun masih diperlukan peningkatan pada fasilitas fisik, kecepatan layanan, dan kompetensi aparatur. Penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan penguatan sumber daya manusia dan perbaikan sarana prasarana untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu, Kualitas Pelayanan, Kecamatan Sojol Utara, PATEN.

Abstract

This study aims to analyze the quality of the Integrated Administrative Services (PATEN) in North Sojol District, Donggala Regency. The background of the study stems from the persistence of service-related obstacles such as limited facilities and infrastructure, low technological competence among civil servants, and suboptimal responsiveness to community needs. The research employs a qualitative descriptive method with a phenomenological approach through interviews, observations, and documentation involving district officials and service users. The findings indicate that the quality of PATEN services is generally categorized as fairly good based on Parasuraman's five service quality dimensions. The officials are perceived as friendly and responsive, although improvements are still needed in physical facilities, service speed, and staff competence. The study concludes that enhancing public service quality requires strengthening human resources and improving facilities and infrastructure to achieve more effective and citizen-oriented services.

Key Words: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara dituntut menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada seluruh warga. Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling dekat dengan aktivitas masyarakat adalah Pelayanan Administrasi Terpadu di tingkat kecamatan, yang mencakup pengurusan berbagai dokumen pemerintahan seperti administrasi kependudukan, surat-menyurat, dan perizinan. Sebagai unit birokrasi terdepan, kecamatan memegang peran strategis dalam memberikan layanan karena berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan di tingkat kecamatan menjadi cerminan penyelenggaraan pemerintahan daerah: pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan publik, sebaliknya pelayanan yang lambat dan kurang responsif menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Secara teoritis, Moenir (2010) memaknai pelayanan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus guna memenuhi kebutuhan orang lain sesuai aturan yang berlaku. Kotler (2009) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau kinerja yang bersifat tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan barang. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menekankan pelayanan sebagai aktivitas yang berkaitan dengan kemudahan, ketepatan, serta kualitas interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Sementara itu, Ratminto dan Winarsih (2015) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses pemberian kemudahan dan bantuan kepada masyarakat melalui prosedur yang jelas, profesional, dan berorientasi pada kualitas.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di tingkat kecamatan, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Regulasi ini mendefinisikan PATEN sebagai penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan mulai dari proses permohonan hingga terbitnya dokumen dalam satu tempat, dengan tujuan mempermudah akses pelayanan, mempercepat proses, serta memperkuat efisiensi birokrasi terutama di wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan kabupaten. Di tingkat daerah, Kabupaten Donggala menguatkan pelaksanaan pelayanan terpadu melalui Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang mengatur standar waktu, biaya, mekanisme layanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta aspek transparansi dan akuntabilitas.

Kecamatan Sojol Utara merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Donggala yang memiliki karakteristik geografis terpencil dan aksesibilitas terbatas. Kecamatan yang terdiri atas lima desa Bengkolli, Lenju, Ogoamas I, Ogoamas II, dan Pesik memiliki tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan jumlah penduduk 9.635 jiwa pada tahun 2023 (BPS), kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi yang cepat dan mudah semakin meningkat. Pelaksanaan PATEN di kecamatan ini meliputi layanan perizinan sederhana, surat keterangan, legalisasi dokumen, layanan administrasi kependudukan bekerja sama dengan Dinas Dukcapil, serta berbagai layanan non-perizinan melalui loket terpadu.

Meskipun PATEN di Kecamatan Sojol Utara telah berjalan, pengamatan awal menunjukkan masih adanya kendala seperti terbatasnya jumlah aparatur yang terampil dalam penguasaan teknologi, serta sarana prasarana yang belum memadai. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat dan belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan PATEN yang ada. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk. (1988) tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di kecamatan tersebut. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi kekuatan dan kelemahan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Sojol Utara serta dirumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkeadilan.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologis untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi masyarakat serta aparatur kecamatan dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan

Sojol Utara. Lokasi penelitian berada di Kecamatan Sojol Utara, Kabupaten Donggala, yang dipilih karena menjadi salah satu kecamatan dengan karakter geografis terpencil sekaligus pelaksana layanan PATEN. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi terhadap proses pelayanan di loket terpadu, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui dokumen resmi seperti profil kecamatan, data kependudukan, peraturan mengenai PATEN, serta laporan penyelenggaraan pelayanan publik. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yang melibatkan camat, sekretaris camat, staf administrasi, analis pengembangan SDM, serta masyarakat pengguna layanan; dalam prosesnya, penentuan informan dapat berkembang menggunakan teknik snowball apabila dibutuhkan informasi tambahan. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, serta member check untuk memastikan akurasi dan konsistensi informasi yang diberikan oleh para informan.

C. Hasil dan Pembahasan

Jaminan (Assurance)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), jaminan (assurance) adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, yang meliputi kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan rasa aman yang dirasakan oleh pengguna layanan. Dalam pelayanan publik, aspek jaminan berarti masyarakat mendapatkan pelayanan yang dapat dipercaya, dilakukan secara profesional, transparan, dan menjamin kerahasiaan serta keadilan.

Aspek jaminan, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap sopan santun, serta integritas atau dapat dipercaya, merupakan hal penting yang juga harus dimiliki oleh aparatur Kecamatan Sojol Utara, Kabupaten Donggala. Untuk mengetahui sejauh mana jaminan yang dimiliki oleh aparatur Kecamatan Sojol Utara, Kabupaten Donggala, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Drs. Aksir A. Andja. Dalam wawancara tersebut, beliau menyampaikan bahwa:

"Kami berupaya agar masyarakat merasa aman dan percaya ketika berurusan di kecamatan. Semua pelayanan dilakukan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Saya selalu menegaskan kepada pegawai agar tidak ada pungutan liar, tidak membedakan masyarakat, dan tidak menunda pelayanan tanpa alasan yang jelas. Selain itu, kami berusaha menjaga agar setiap data masyarakat yang masuk dijaga kerahasiaannya. Misalnya, dokumen pribadi seperti fotokopi KTP, KK, dan surat penting lainnya tidak boleh disalahgunakan. Kami ingin masyarakat yakin bahwa pelayanan di kecamatan ini transparan dan dapat dipercaya." (Wawancara 13 Oktober 2025).

Dari pernyataan Bapak Drs. Aksir A. Andja selaku camat Sojol Utara, peneliti menyimpulkan bahwa aspek jaminan (assurance) dalam pelayanan publik di Kecamatan Sojol Utara telah berjalan dengan baik dan menunjukkan adanya komitmen pimpinan dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Camat menegaskan bahwa setiap aparatur wajib memberikan pelayanan yang profesional, sopan, transparan, serta bebas dari pungutan liar dan perlakuan diskriminatif. Upaya tersebut menunjukkan bahwa pimpinan kecamatan memiliki kesadaran tinggi terhadap pentingnya integritas dan kejujuran sebagai dasar dalam membangun kepercayaan publik. Camat juga memastikan bahwa setiap proses pelayanan dilakukan sesuai prosedur yang berlaku, dengan perhatian khusus terhadap keamanan dan kerahasiaan data masyarakat.

Hasil observasi lapangan memperkuat pernyataan tersebut. Pelayanan di Kecamatan Sojol Utara relatif tertib, dan masyarakat merasa aman serta percaya karena pegawai tidak melakukan praktik yang melanggar aturan. Selain itu, komunikasi antara aparatur dan masyarakat berjalan dengan baik, sehingga menumbuhkan rasa nyaman dan keyakinan terhadap kredibilitas pelayanan. Pandangan serupa juga disampaikan oleh Ibu Warda, S.P., selaku Sekretaris Kecamatan, yang menyatakan bahwa:

"Kami sadar bahwa kepercayaan masyarakat adalah kunci dalam pelayanan publik. Karena itu, kami selalu memastikan bahwa setiap pegawai yang melayani sudah memahami aturan dan tidak melakukan kesalahan dalam pengetikan atau penerbitan

surat. Kalau ada keraguan, mereka wajib melakukan pengecekan ulang sebelum surat ditandatangani. Kami juga selalu menekankan pentingnya bersikap sopan dan santun kepada masyarakat. Kadang masyarakat datang dengan berbagai karakter, jadi pegawai harus bisa mengendalikan diri dan tetap melayani dengan baik. Dengan cara itu, masyarakat akan merasa dihormati dan yakin bahwa pelayanan yang diberikan benar dan profesional.” (Wawancara, 13 Oktober 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Sojol Utara, peneliti menyimpulkan bahwa aspek jaminan (assurance) dalam pelayanan publik telah diupayakan dengan baik melalui penerapan prinsip profesionalisme, kesopanan, dan ketelitian dalam bekerja. Sekretaris Camat menegaskan bahwa aparatur wajib memberikan pelayanan yang benar dan hati-hati agar tidak terjadi kesalahan, Pegawai juga dibiasakan untuk bersikap sopan, menghormati setiap masyarakat yang datang, dan mengendalikan diri dalam menghadapi berbagai karakter pengguna layanan. Sikap ini menjadi bentuk jaminan sosial bagi masyarakat bahwa mereka akan dilayani secara adil dan manusiawi. Hal tersebut berdampak positif terhadap meningkatnya rasa aman dan kepercayaan publik terhadap kredibilitas pelayanan di kantor kecamatan.

Sejalan dengan pernyataan tersebut, penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Hasrina, S.Sos., selaku Analis Pengembangan SDM Aparatur, yang menyampaikan bahwa :

“Dari sisi jaminan pelayanan, kami fokus pada peningkatan kompetensi dan pemahaman pegawai terhadap prosedur kerja. Kami tahu bahwa masyarakat akan percaya kalau pegawai yang melayani memang memahami tugasnya. Karena itu, kami sering mengadakan pembinaan internal dan pengarahan singkat sebelum pelayanan dimulai. Kami juga berupaya membangun budaya kerja yang berintegritas, Semua pelayanan di kecamatan ini gratis sesuai aturan. Jadi kalau ada masyarakat yang belum paham, kami jelaskan dengan baik agar mereka tidak salah paham.” (Wawancara, 13 Oktober 2025)

Berdasarkan keterangan informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Sojol Utara telah menunjukkan jaminan yang baik dalam hal kepercayaan, integritas, dan profesionalitas aparatur. Hal ini tercermin dari upaya pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan pemahaman terhadap prosedur pelayanan melalui kegiatan pembinaan dan pengarahan rutin sebelum pelaksanaan tugas. Selain itu, terdapat komitmen kuat terhadap nilai kejujuran dan anti pungutan liar, di mana seluruh pelayanan dilaksanakan secara gratis sesuai ketentuan. Aparatur juga diharuskan bersikap sopan, menghormati masyarakat, serta menjelaskan proses pelayanan secara terbuka agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Langkah-langkah ini membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sojol Utara.

Untuk melengkapi data dari informan sebelumnya, penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Suarni selaku Staf Administrasi. Dalam wawancara tersebut, beliau menyampaikan bahwa:

“Sebagai staf administrasi, Kami selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dan sesuai dengan peraturan. Kalau ada masyarakat yang menanyakan tentang proses atau waktu penyelesaian, kami jawab dengan jujur. Kami tidak mau memberi janji yang berlebihan. Misalnya, kalau suratnya baru bisa selesai besok, ya kami sampaikan dengan jelas supaya mereka tidak menunggu sia-sia. Selain itu, kami juga berhati-hati dalam mengelola data. Setiap dokumen disimpan di tempat khusus agar tidak hilang atau tertukar. Kalau ada data yang salah, kami segera perbaiki. Dengan begitu, masyarakat bisa percaya bahwa pelayanan kami benar dan aman.” (Wawancara, 14 Oktober 2025)

Berdasarkan keterangan informan di atas, Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Administrasi, peneliti menyimpulkan bahwa aspek jaminan dalam pelayanan publik di Kecamatan Sojol Utara telah menunjukkan tingkat kepercayaan yang baik dari masyarakat karena aparatur melaksanakan tugasnya dengan jujur, dan berhati-hati sesuai dengan prosedurnya masing-masing. Pegawai selalu berusaha memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat mengenai proses dan waktu penyelesaian layanan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Sikap keterbukaan tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam membangun rasa aman dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan di kecamatan. Pegawai juga menjaga keamanan serta kerahasiaan dokumen masyarakat dengan menyimpannya di tempat yang aman dan memperbaiki setiap kesalahan data dengan cepat dan hati-hati. Hal ini memperlihatkan bahwa aparatur telah memahami pentingnya menjaga integritas dan kredibilitas dalam memberikan pelayanan kepada publik. Untuk melengkapi pendapat dari informan sebelumnya, penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Herni selaku masyarakat. Dalam wawancara tersebut, beliau menyampaikan bahwa:

“Selama saya urus surat di kecamatan, saya merasa pelayanan di sini bisa dipercaya. Petugasnya sopan, ramah, dan tidak pernah minta biaya tambahan. Mereka juga selalu menjelaskan prosesnya dengan jelas. Saya juga lihat kalau dokumen kami ditangani dengan hati-hati, tidak sembarangan. Pernah waktu saya salah menulis data di formulir, pegawainya langsung membantu memperbaiki tanpa marah-marah. Itu yang membuat saya merasa aman dan dihargai. Jadi saya percaya bahwa pelayanan di kecamatan ini memang baik dan bisa diandalkan.” (Wawancara, 14 Oktober 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas peneliti menyimpulkan bahwa dari perspektif masyarakat, pelayanan publik di Kecamatan Sojol Utara telah memberikan jaminan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan terhadap integritas serta profesionalitas aparatur. Masyarakat merasa puas karena pegawai melayani dengan sopan, ramah, dan tidak melakukan tindakan yang merugikan pengguna layanan, seperti meminta biaya tambahan atau memperlambat proses tanpa alasan jelas. Penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Sabrin selaku masyarakat. Dalam wawancara tersebut, beliau menyampaikan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Sojol Utara memberikan rasa aman bagi kami selaku masyarakat. Setiap kali pengurusan surat dilakukan, petugas menjelaskan secara jelas tahapan prosedur yang harus dilalui dan memastikan dokumen diproses dengan tepat. Hal ini memberikan keyakinan kepada bahwa dokumen kami aman, terlindungi, dan tidak akan terjadi kesalahan dalam proses pengurusan, dan juga selama ini saya belum pernah dikenakan biaya apapun selama melakukan pengurusan administrasi di Kantor Kecamatan Sojol Utara. (Wawancara 14 Oktober 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sabrin Penulis Menyimpulkan bahwa, pelayanan di Kantor Kecamatan Sojol Utara memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan bagi masyarakat. Aparatur kecamatan menjelaskan secara jelas tahapan prosedur yang harus dilalui dan memastikan dokumen diproses dengan tepat, sehingga masyarakat yakin bahwa dokumen mereka aman, terlindungi, dan tidak akan terjadi kesalahan. Selain itu, masyarakat menyatakan bahwa selama pengurusan administrasi tidak dikenakan biaya apapun, yang menunjukkan bahwa pelayanan bersifat transparan dan sesuai dengan ketentuan. Hal ini menegaskan bahwa aspek jaminan dalam pelayanan telah diterapkan dengan baik dan meningkatkan rasa aman serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan, peneliti menyimpulkan bahwa aspek jaminan (assurance) dalam pelayanan publik di Kecamatan Sojol Utara telah terlaksana dengan baik dan konsisten, ditandai dengan pelayanan yang sopan, jujur, transparan, serta bebas dari pungutan liar. Aparatur menunjukkan integritas dan profesionalitas yang tinggi dengan menjaga kerahasiaan dokumen, memberikan informasi yang jelas, serta melayani masyarakat secara adil tanpa diskriminasi. Pimpinan kecamatan berkomitmen memastikan seluruh proses pelayanan sesuai prosedur dan dilakukan secara hati-hati, sementara pegawai menunjukkan tanggung jawab dalam menjaga kepercayaan masyarakat melalui ketelitian dan kejujuran kerja. Dari sisi masyarakat, pelayanan dianggap aman, ramah, dan dapat dipercaya, karena aparatur tidak hanya cepat tanggap tetapi juga memberikan kepastian waktu dan kejelasan proses. Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa aspek jaminan di Kecamatan Sojol Utara berada pada kategori “baik”, meskipun masih diperlukan peningkatan kompetensi teknis dan pemahaman SOP agar pelayanan publik semakin profesional, akurat, dan berkelanjutan.

Empati (Empathy)

Empati merupakan salah satu aspek penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sojol Utara, Kabupaten Donggala. Sikap empati aparatur pemerintahan terlihat dari kemampuan mereka untuk memahami kebutuhan, kondisi, serta perasaan masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Bentuk empati tersebut diwujudkan melalui keramahan, kesabaran, dan kesediaan pegawai dalam memberikan penjelasan secara jelas kepada masyarakat yang mungkin kurang memahami prosedur pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Dra. Aksir A.Andja selaku Camat Sojol Utara :

“Secara umum, aparatur kami sudah berupaya menampilkan sikap empati dalam melayani masyarakat, misalnya dengan menyambut dengan ramah, mendengarkan keluhan, serta memberikan penjelasan secara sopan dan sabar. Namun, kami akui bahwa tingkat empati setiap pegawai berbeda- beda, tergantung pada karakter dan pengalaman masing-masing”. (Wawancara, 20 Oktober 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Camat Sojol Utara, beliau menjelaskan bahwa empati merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurutnya, empati bukan hanya tentang bersikap ramah, tetapi juga tentang kemampuan

memahami perasaan dan kebutuhan masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Aparatur diharapkan bisa menempatkan diri sebagai warga yang membutuhkan pelayanan cepat, jelas, dan tidak berbelit-belit. Namun, Bapak Camat juga mengakui masih ada beberapa kendala, terutama dalam hal perbedaan karakter pegawai dan tekanan pekerjaan yang tinggi. Hal ini kadang membuat sebagian aparatur kurang sabar atau kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat. Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ibu Warda, S.P., selaku Sekretaris Camat Sojol Utara.

“Menurut saya, pegawai di Kecamatan Sojol Utara sudah cukup baik dalam menunjukkan sikap empati kepada masyarakat. Mereka biasanya melayani dengan ramah, berbicara sopan, dan mau membantu masyarakat yang mengalami kesulitan saat mengurus administrasi. Contohnya, kalau ada warga yang belum paham cara mengurus berkas, petugas akan menjelaskan pelan-pelan sampai mereka mengerti. Begitu juga kalau ada warga lanjut usia atau datang dari jauh, biasanya didahulukan supaya tidak menunggu terlalu lama” (Wawancara, 20 Oktober 2025)

Dari ungkapan informan diatas, penulis menyimpulkan bahwa penerapan sikap empati oleh aparatur Kecamatan Sojol Utara sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari cara pegawai melayani masyarakat dengan sopan, ramah, dan mau membantu tanpa membedakan. Namun demikian, penulis menilai bahwa sikap empati tersebut masih perlu ditingkatkan lagi, terutama dalam hal kesabaran dan kemampuan berkomunikasi. Dengan peningkatan tersebut, diharapkan pelayanan administrasi di Kecamatan Sojol Utara dapat berlangsung lebih efektif, manusiawi, dan memberikan kepuasan yang lebih besar bagi masyarakat. Tanggapan selanjutnya diutarakan oleh ibu Hasrina S.Sos.,selaku Analis Pengembangan SDM Aparatur, beliau mengatakan :

“Kalau saya melihat dari pegawai yang ada di Kecamatan Sojol Utara sebenarnya sudah berusaha menumbuhkan sikap empati dalam bekerja. Mereka cukup terbuka dan mau mendengarkan keluhan masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Misalnya, kalau ada warga yang bingung atau kurang paham dengan proses pelayanan, para pegawai biasanya akan menjelaskan dengan cara yang mudah dimengerti. Selain itu, mereka juga berusaha melayani dengan sikap sopan, ramah, dan tidak membedakan siapa pun yang datang”. Beliau menambahkan “Namun memang belum semua pegawai bisa bersikap empati dengan cara yang sama. Ada yang masih kurang sabar, apalagi kalau pelayanan sedang ramai. Hal ini bukan karena tidak mau melayani dengan baik, tapi lebih karena beban kerja yang cukup tinggi dan keterbatasan sumber daya. Kami di kecamatan selalu berusaha memberikan pembinaan dan mengingatkan pegawai agar tetap menjaga sikap, tutur kata, dan menghormati masyarakat yang dilayani” (Wawancara, 27 Oktober 2025)

Dari hasil wawancara dengan Ibu Hasrina, S.Sos.,penulis dapat disimpulkan bahwa aparatur Kecamatan Sojol Utara sudah mulai menerapkan sikap empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama melalui perilaku sopan, ramah, dan kesediaan membantu warga yang kesulitan. Meskipun demikian, tingkat empati di antara pegawai masih bervariasi. Diperlukan pembinaan dan peningkatan kemampuan komunikasi agar seluruh aparatur memiliki kepekaan dan kesabaran yang sama dalam menghadapi masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat. Kemudian selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Suarni Selaku Staff Administrasi beliau menyampaikan bahwa:

“Menurut saya, pegawai di kantor kecamatan sudah cukup baik dalam menunjukkan empati kepada masyarakat. Kami selalu berusaha melayani dengan ramah dan sabar, terutama kepada warga yang kurang paham prosedur pelayanan. Biasanya, kalau ada masyarakat yang kesulitan mengurus berkas atau tidak tahu cara mengisi formulir, kami bantu dan jelaskan satu per satu supaya mereka tidak bingung. Kami juga berusaha memberikan pelayanan tanpa membedakan, baik kepada warga yang dikenal maupun tidak, semua diperlakukan sama. Meskipun begitu, masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki. Kadang kalau pelayanan sedang ramai dan pekerjaan menumpuk, sebagian pegawai jadi terburu-buru dan kurang sabar menghadapi masyarakat. Tapi kami selalu diingatkan oleh atasan untuk tetap sopan dan menjaga sikap agar masyarakat merasa nyaman datang ke kantor kecamatan. Harapan kami, ke depan pelayanan bisa lebih baik lagi dan semua pegawai bisa lebih memahami pentingnya empati dalam bekerja” (Wawancara, 27 Oktober 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suarni, dapat dipahami bahwa pegawai di Kecamatan Sojol Utara sudah berusaha menunjukkan sikap empati dalam melayani masyarakat. Mereka melayani dengan ramah, sabar, dan mau membantu warga yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi. Namun, sikap empati ini belum selalu berjalan dengan baik, terutama saat pelayanan sedang ramai atau pekerjaan menumpuk. Karena itu, menurut penulis, perlu ada bimbingan dan pengingat yang terus dilakukan agar semua pegawai bisa lebih sabar, sopan, dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian penulis melakukan wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Sojol Utara dalam hal ini penulis menganggap beliau mewakili Masyarakat yang ada di kecamatan Sojol Utara. Ibu Herni selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya sebagai masyarakat, pegawai di kantor kecamatan sudah cukup baik dalam melayani. Mereka biasanya ramah dan mau membantu kalau kita tidak tahu cara mengurus berkas. Waktu saya datang untuk mengurus surat, pegawainya menjelaskan dengan sabar dan tidak marah walaupun saya sempat salah mengisi formulir. Saya merasa dihargai dan terbantu. Pegawainya juga sopan dalam berbicara, jadi kita tidak sungkan kalau mau bertanya. Beliau sedikit menambahkan Walaupun begitu, kadang kalau lagi ramai, pelayanannya agak lambat dan beberapa pegawai terlihat terburu-buru” (Wawancara, 3 November 2025)

Berdasarkan pernyataan informan, pelayanan di Kantor Kecamatan Sojol Utara menunjukkan tingkat empati dan keramahan yang baik. Pegawai bersikap ramah, sabar, dan mau membantu masyarakat yang belum memahami prosedur pengurusan berkas, sehingga masyarakat merasa dihargai dan terbantu. Pegawai juga menjaga kesopanan dalam berkomunikasi, sehingga masyarakat merasa nyaman untuk bertanya. Namun, ketika kantor sedang ramai, pelayanan cenderung melambat dan beberapa pegawai terlihat terburu-buru, menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh jumlah pengunjung dan beban kerja pegawai. Penulis juga melakukan Wawancara dengan Bapak Sabrin selaku warga Masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan di kantor Kecamatan Sojol Utara menunjukkan tingkat kepedulian dan empati yang tinggi terhadap masyarakat. Petugas selalu menanggapi setiap masalah dengan ramah dan berusaha memahami kondisi serta kebutuhan kami secara seksama. Sikap tersebut membuat proses pengurusan surat menjadi lebih mudah, nyaman, dan terstruktur, sehingga kami merasa dihargai dan mendapatkan dukungan penuh sepanjang prosedur administrasi”.

Berdasarkan pernyataan informan, pelayanan di Kantor Kecamatan Sojol Utara menunjukkan tingkat kepedulian dan empati yang tinggi terhadap masyarakat. Petugas ramah dan selalu berusaha memahami kondisi serta kebutuhan warga, sehingga proses pengurusan surat menjadi lebih mudah, nyaman, dan terstruktur. Sikap tersebut membuat masyarakat merasa dihargai dan mendapatkan dukungan penuh sepanjang prosedur administrasi, menunjukkan bahwa aparatur kecamatan tidak hanya fokus pada penyelesaian dokumen, tetapi juga memperhatikan aspek humanis dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke-enam informan, yaitu Bapak Camat Sojol Utara, Ibu Warda S.P. selaku Sekretaris Camat, Ibu Hasrina S.Sos. selaku Analis Pengembangan SDM Aparatur, Ibu Suarni selaku Staf Administrasi, dan masyarakat sebagai penerima layanan, dapat disimpulkan bahwa aparatur Kecamatan Sojol Utara secara umum telah berupaya menerapkan sikap empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Empati tersebut terlihat dari cara pegawai melayani dengan sopan, ramah, dan sabar, serta kesediaan mereka untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi. Masyarakat merasa cukup terbantu karena pegawai tidak hanya memberikan pelayanan secara formal, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan warga.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, terutama dalam hal kesabaran dan kemampuan komunikasi, khususnya ketika pelayanan sedang ramai atau pegawai menghadapi tekanan pekerjaan. Selain itu, tidak semua aparatur memiliki tingkat empati yang sama. Oleh karena itu, penulis menilai bahwa perlu adanya pembinaan dan pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan pegawai, baik dalam hal komunikasi maupun pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan begitu, pelayanan administrasi di Kecamatan Sojol Utara dapat menjadi lebih baik, lebih manusiawi, dan memberikan kepuasan bagi masyarakat..

D. Kesimpulan

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sojol Utara sudah berjalan dengan cukup baik berdasarkan kelima indikator pelayanan. Dari aspek tangible, fasilitas yang tersedia telah mendukung kenyamanan masyarakat meskipun masih perlu perbaikan. Pada aspek reliability, aparatur mampu memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai prosedur. Responsiveness terlihat dari pegawai yang cepat menanggapi kebutuhan dan keluhan warga. Dari aspek assurance, pegawai menunjukkan kompetensi dan sikap profesional sehingga meningkatkan rasa percaya masyarakat. Sementara itu, pada aspek empathy, aparatur mampu memberikan perhatian dan pelayanan yang ramah serta personal. Meskipun masih terdapat kendala pada ketersediaan SDM dan sarana prasarana, pelayanan publik di Kecamatan Sojol Utara pada umumnya telah mencerminkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat.

E. Referensi

- Arifin, Zainal, dkk. 2017. Pedoman Penyusunan Dan Penulisan Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amunatai.
- Azwar, Saifuddin. 2001. Metode Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Batinggi, A., dan Badu, A. (2009). Manajemen Pelayanan Umum. Edisi ke-2.
- Denhard, J.V dan Denhard, R.B.V. (2003). The New Public Service : seving not steering. New York: M.E. Sharpe Inc
- Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Iklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Press
- Hasibuan, M. S. P. (1990) Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kunci Keberhasilan. Penerbit Haji Masagung, Jakarta
- Husaini Ustman dan Purnomo Setiadi Akbar. 2001. Metode penelitian Sosial, Jakarta : Bumi Aksara.
- Idrus, Muhammad. 2009. Metode Penelitian Ilmu Sosial, (Yogyakarta : Erlangga, 2009). Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kimbal, Rahel Widiawati. 2015. Modal Sosial Industri Kecil Sebuah Studi Kualitattif. Yogyakarta ; deepublish.
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moleong, Lexy J. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nuansa. Sutrisni, H. 2010. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN. Jakarta: Balai Pustaka).
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV Alfabeta. Poltak Lijan Sinambela. et.al. 2011. Reformasi Pelayanan Publik :Kebijakan, dan Penerbit Universitas Terbuka. Jakarta
- Ridwan, Juniarso, Ahmad Sodik Durajat. 2012. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung :
- Sandu Suyito, Ali Sodik. 2015. Dasar Metode Penelitian. (Yogyakarta: Litras Media Publishing.
- Sugiyono. 2005. Mmahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kulitatif Dan Kuantitatif dan R&D, (Bandung : Cv Alfabeta.
- Yusriadi. 2018. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. (Yogyakarta: Deepublish).
- Yusuf, A. Muri. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian 70 Gabungan. Jakarta : Kencana.