



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 7040-7053

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah

Rufiani Utari Namakule^{1✉}, M.A.Rahawarin², Hendry Selanno³

Universitas Pattimura Ambon

Email: rufianinamakule21@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menguji dan menganalisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deksriptif-kuantitatif dengan tipe korelasional sebab-akibat. Jumlah sampel berdasarkan rumus slovin dengan batas toleransi 10 %, sebanyak 64 orang. Analisis data menggunakan *Importance Performance* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa (1) kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* (berwujud) belum memuaskan dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,20% ; (2) kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* (empati) belum memuaskan dengan tingkat kesesuaian sebesar 97,87% ; (3) kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (kehandalan) belum memuaskan dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,06% ; (4) kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* (responsivitas) belum memuaskan dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,83% ; (5) kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (keyakinan) sangat memuaskan dengan tingkat kesesuaian sebesar 101,54%.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat*

Abstract

This research aims to determine, test and analyze the quality of public services at the Tehoru sub-district office, Central Maluku Regency. This research uses a descriptive-quantitative approach with a correlational cause-effect type. The number of samples based on the Slovin formula with a tolerance limit of 10% was 64 people. Data analysis uses Importance Performance or Analysis of Levels of Importance and Service Quality. The research results concluded that (1) service quality in the tangible dimension was not satisfactory with a conformity level of 99.20%; (2) the quality of service in the empathy dimension is not satisfactory with a conformity level of 97.87%; (3) service quality in the reliability dimension is not satisfactory with a conformity level of 96.06%; (4) service quality in the responsiveness dimension is not satisfactory with a conformity level of 95.83%; (5) service quality in the assurance (confidence) dimension is very satisfactory with a conformity level of 101.54%.

Keywords: *Service Quality, Public Service, Community Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi cerminan utama bagaimana kinerja penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat dan daerah. Berjalannya suatu pemerintahan dengan baik dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat. Hal tersebut tidak terlepas dari tujuan dari pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/warga negara. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip tertentu. Menurut (Putri & Mutiarin, 2018), terdapat beberapa prinsip yang dapat dipakai sebagai acuan pelayanan publik yaitu: identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya, penyediaan pelayanan yang terpadu, adanya sistem yang mendukung pelayanan konsumen, karyawan harus bertanggungjawab atas kualitas layanan, pelayanan keluhan konsumen harus dilakukan dengan baik, terus berinovasi, karyawan sama pentingnya dengan konsumen, bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen, menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan serta selalu mengontrol kualitas.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (Rinaldi, 2021). Kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan dari publik (Firmansyah & Rosy, 2021). Pelayanan masyarakat yang berkualitas (*excellent service*) adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah

dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Dwimawanti, 2014). Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Marande, 2017). Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas- tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat (Mohi & Mahmud, 2018) dan (Bajuri, 2015).

Angliawati (2016) dan Pundenswari (2017) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni: *Tangible* (Nyata, Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Dimensi ini juga telah digunakan sebagai indikator pengukuran kualitas layanan, sebagaimana telah dilakukan oleh Aminah et al.(2021); Susanto & Anggraini (2019) ; Marande (2017) ; Yayat (2017) dan Enggarani (2016).

Beberapa penelitian mengkaji mengenai kepuasan masyarakat dalam berbagai konteks dan dimensi. Yulianto dan Yahya (2018) menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Trans Mamminasata. Dimensi yang sama dengan hasil positif juga diteliti oleh Marimin dan Mustofa (2018), Marlius (2018), Pakurar (2019) dan Sukma (2020). Berbeda dengan penelitian Dewi, dkk (2019) yang menemukan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan yakni dimensi kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi, serta keamanan. Demikian pula dengan Dewi (2020) yang juga menemukan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan, hanya dimensi tangible dan dimensi responsivitas yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, terlihat bahwa masih ada kesenjangan riset dari penelitian terdahulu sehingga memberikan ruang bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel dependen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel independen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kuantitatif dengan tipe korelasional sebab-akibat, artinya hubungan antar variabel independen dan variabel dependen merupakan suatu hubungan sebab-akibat. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan yaitu bulan Juli sampai dengan bulan September 2023. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pengguna layanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah. Berdasarkan pendapat tersebut, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah yang

mendapatkan pelayanan Tahun 2023 pada saat penelitian ini berlangsung sebanyak 172 orang. Penentuan sampel didasarkan pada rumus slovin dan ditentukan secara acak sederhana. Jumlah sampel berdasarkan rumus slovin dengan batas toleransi 10 %, sebanyak 64 orang. Untuk menjawab rumusan masalah, maka digunakan *Importance Performance* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kualitas Pelayanan. Dalam hal ini digunakan skala 5 tingkat (Likert) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

Adapun rumus yang digunakan berdasarkan Supranto (1997 :241) adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah

Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna layanan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat kualitas layanan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna layanan

n = Jumlah responden

Untuk skor rata-rata kualitas pelayanan dibutuhkan kriteria sebagai berikut :

1. Skor 4.01 – 5, berarti kualitas pelayanan sangat memuaskan
2. Skor 3.01 – 4, berarti kualitas pelayanan memuaskan.

3. Skor 2.01 – 3, berarti kualitas pelayanan cukup memuaskan
4. Skor 1.01 – 2, berarti kualitas pelayanan kurang memuaskan
5. Skor 0 – 1, berarti kualitas pelayanan tidak memuaskan

Sedangkan skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna layanan, dibuatkan kriteria penilaian sebagai berikut :

1. Skor 4.01 – 5, berarti sangat penting.
2. Skor 3.01 – 4, berarti penting.
3. Skor 2.01 – 3, berarti cukup penting.
4. Skor 1.01 – 2, berarti kurang penting.
5. Skor 0 – 1, berarti tidak penting

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kepuasan layanan adalah indikator utama dalam mengukur sejauh mana suatu organisasi atau lembaga pemerintah telah memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Ketika masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, ini mencerminkan bahwa organisasi tersebut berhasil dalam menciptakan pengalaman positif. Kepuasan layanan mencakup aspek-aspek seperti responsif terhadap kebutuhan pelanggan, kualitas pelayanan, keterjangkauan, kemudahan akses, serta komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pengguna layanan.

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Dimensi Kualitas Layanan Kualitas Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah

No.	Pernyataan	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentin gan (Y)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
BUKTI FISIK				
1.	Ruang tunggu luas dan nyaman	3,83	3,36	113,99
2.	Ruangan pelayanan bersih dan rapi	3,89	3,97	97,98
3.	Tempat parkir luas dan aman	3,89	4,00	97,25
4.	Administrasi pelayanan menggunakan komputer	3,97	4,05	98,02
5.	Ketersediaan layanan digital untuk pencarian referensi	4,00	4,06	98,52
6.	Penampilan pegawai rapi	3,92	4,00	98,00
7.	Penampilan pegawai bersih dan menarik	3,83	3,97	96,47
8.	Tersedia papan informasi mengenai alur pelayanan	3,83	3,97	96,47

9.	Tersedia hotline service	3,94	4,00	98,50
KEHANDALAN				
10.	Penyelesaian administrasi sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,70	3,88	95,36
11.	Tidak dikenakan biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang dipersyaratkan	3,63	3,84	94,53
12.	Pegawai memberikan petunjuk secara lisan mengenai cara mendapatkan pelayanan	3,64	3,88	93,81
13.	Informasi yang diberikan mudah dimengerti	3,67	3,81	96,33
14.	Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit	3,73	3,86	96,63
15.	Pelayanan yang diberikan adil tanpa membedakan pengguna layanan berdasarkan strata sosial	3,77	3,88	97,16
16.	Pegawai memberikan solusi terhadap permasalahan dengan tepat	3,78	3,91	96,68
17.	Pegawai melakukan identifikasi pengguna layanan tanpa kesalahan identitas	3,89	3,97	97,98
DAYA TANGGAP				
18.	Pegawai cepat tanggap ketika menangani keluhan lisan dari pengguna layanan	3,72	3,92	94,90
19.	Pegawai cepat tanggap ketika menangani keluhan tertulis dari pengguna layanan	3,78	4,03	93,80
20.	Pegawai siap melayani pengguna layanan yang butuh bantuan secara tiba-tiba	3,88	4,02	96,52
21.	Pelayanan dilakukan secara tepat	3,83	4,05	94,57
22.	Pelayanan dilakukan secara cepat	3,89	3,91	99,49
JAMINAN				
23.	Pegawai bertanggung jawab penuh dalam melayani	4,09	3,98	102,76
24.	Pegawai menjaga kerahasiaan identitas pengguna layanan	4,14	4,00	103,50
25.	Pegawai menjaga privasi dan kenyamanan pengguna layanan	4,03	4,03	100,00
26.	Pegawai menguasai teknis administrasi jenis layanan	4,03	3,97	101,51
27.	Pegawai melayani dengan sopan	4,03	4,03	100,00
28.	Pegawai melayani dengan ramah	4,08	4,02	101,49
EMPATI				
29.	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik	3,66	3,67	99,73

30.	Pegawai memberikan pelayanan dengan sepenuh hati	3,69	3,72	99,19
31.	Pegawai mengenal dengan baik pengguna layanan secara pribadi	3,70	3,92	94,39
32.	Pegawai memberi perhatian pada kepentingan dan kebutuhan pengguna layanan	3,84	3,89	98,71
33.	Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan bagi penyandang cacat dan wanita hamil	3,84	3,95	97,22
	Rata-rata	3,85	3,92	98,16

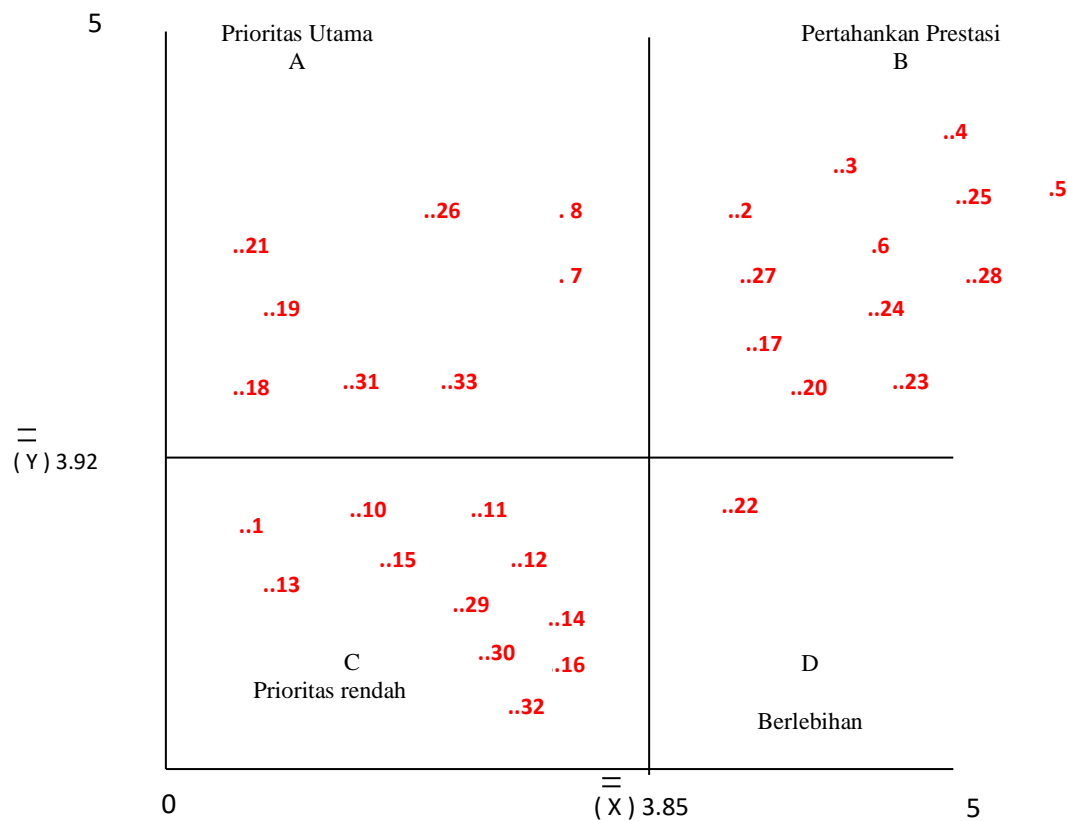
Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepentingan/harapan pengguna layanan lebih tinggi dari pada tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Indikator tingkat kepuasan melebihi penilaian kepentingan /harapan pengguna layanan, yaitu dengan tingkat kesesuaian di atas 100%. Tingkat kesesuaian dibawah 100%, berarti pengguna layanan kurang merasa puas atau kualitas pelayanan rendah. Tingkat kesesuaian sama dengan 100%, berarti pengguna layanan sangat puas atau kualitas pelayanan sangat baik. Secara total, tingkat kepuasan sebesar 3,85 dan tingkat kepentingan/harapan sebesar 3,92. Dengan demikian tingkat kesesuaian secara total adalah 98,16%, artinya kualitas layanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah masih berada dibawah harapan pengguna layanan atau belum memuaskan. Selanjutnya berdasarkan Tabel 1 di atas, maka nilai rata-rata untuk Tingkat Kepuasan (X) dan Tingkat Kepentingan (Y) untuk setiap dimensi pelayanan dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 2. Rata-rata Variabel X dan Y Setiap Dimensi Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	\bar{X}_i	\bar{Y}_i	Tki	Keterangan
1.	Tangible/Berwujud	35,10	35,38	99,20	Belum memuaskan
2.	Reliability/Keandalan	29,81	31,03	96,06	Belum memuaskan
3.	Responsiveness/Keresponsifan	19,10	19,93	95,83	Belum memuaskan
4.	Assurance/Keyakinan	24,40	24,03	101,54	Sangat memuaskan
5.	Emphaty/Empati	18,73	19,15	97,80	Belum memuaskan
	Rata-rata	3,85	3,92	98,16	Belum memuaskan

Kemudian untuk mendapatkan nilai \bar{X}_i dan \bar{Y}_i untuk seluruh dimensi pelayanan, maka diketahui jumlahnya masing-masing $\bar{X}_i = 3,85$ dan $\bar{Y}_i = 3,92$, sehingga rata-rata tingkat kesesuaian untuk seluruh dimensi pelayanan sebesar 98,16, dibawah 100 % yang berarti belum memuaskan. Titik potong sumbu X dan Y diatas akan membentuk 4 kuadran dalam

diagram cartesius, yaitu kuadran A, B, C dan D. Posisi dari masing-masing indikator pelayanan (33 atribut) akan menentukan sifat faktor pelayanan tersebut seperti terlihat pada Gambar 1 di bawah ini :



Gambar 1. Diagram Kartesius Dimensi Pelayanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah

Pembahasan

Kepuasan bersifat subyektif, namun untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut Izzah et al. (2021) mengutip pendapat Zeithaml & Bitner (2009) membaginya kedalam lima dimensi kualitas, diantaranya: (1) keandalan (reliability) yaitu kemampuan dalam melayani dengan cepat dan akurat sesuai prosedur pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat menyelesaikan permasalahan/ kendala yang dihadapi pengguna secara cepat; (2) cepat tanggap (responsiveness) yaitu kemampuan untuk melayani pengguna dengan cepat sesuai dengan keluhan mereka. (3) jaminan (assurance) yaitu meliputi keilmuan dan keterampilan yang dimiliki staf yang akan menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap staf; (4) empati (empathy) yaitu sikap kepedulian dalam diri staff untuk melayani pengguna; (5) berwujud (tangible) yaitu berupa tampilan fisik yang digunakan untuk mendeskripsikan wujud fisik dari pelayanan yang akan diterima oleh pengguna, meliputi fasilitas dan staf.

Analisis Berwujud (*Tangibles*)

Dimensi tangible dalam kualitas pelayanan publik mengacu pada aspek fisik atau nyata dari pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau lembaga pemerintah. Dimensi ini menyoroti hal-hal yang dapat dilihat, diraba, atau dialami secara konkret oleh pengguna layanan.

Dari 9 (sembilan) indikator, hanya satu indikator yang memiliki tingkat kesesuaian di atas 100 % (sangat memuaskan) yakni indikator pertama "ruang tunggu luas dan nyaman". Sedangkan 8 (delapan) indikator yang lain memiliki tingkat kesesuaian di bawah 100 % yang berarti bahwa ruangan pelayanan yang bersih dan rapi, tempat parkir luas dan aman, administrasi pelayanan menggunakan komputer, ketersediaan layanan digital, penampilan pegawai rapi, ketersediaan tersedia papan informasi mengenai alur pelayanan dan ketersediaan hotline service merupakan indikator yang dinilai penting oleh pengguna layanan namun harus terus ditingkatkan kualitasnya oleh Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah.

Esensi suatu layanan jasa adalah informasi. Sehingga ketersediaan informasi baik berupa karya cetak maupun karya rekam merupakan modal utama layanan. Berkaitan dengan pengadaan fasilitas untuk pendukung pelayanan, harus memperhatikan kebutuhan pengguna layanan agar betul-betul sesuai dengan kebutuhannya. Disamping cara lain untuk mengakses berbagai sumber informasi masalah ketersediaan peralatan komunikasi dan komputerisasi yang selalu *on-line* sangat menentukan dan memungkinkan mengadakan kerjasama untuk pelayanan yang cepat dan bermutu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukma dan Utomo (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak pelapor pada Polsek Tenganan Polres Semarang. Juga sejalan dengan penelitian Dewi (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

Analisis Keandalan (*Reliability*)

Dimensi reliability dalam kualitas pelayanan publik adalah salah satu aspek kunci yang menentukan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau lembaga pemerintah dapat diandalkan dan konsisten. Dimensi ini mencerminkan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan dengan benar, tepat waktu, dan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan kepada pengguna layanan. Ketika reliability terjaga,

pengguna layanan memiliki keyakinan bahwa mereka akan menerima pelayanan yang konsisten dan tidak akan ada ketidakpastian atau kejutan yang tidak diinginkan.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian, terlihat bahwa 8 (delapan) indikator tidak ada yang memuaskan pengguna layanan, karena tingkat kesesuaian lebih kecil dari 100 % yang berarti bahwa tingkat kepentingan melampaui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap dimensi kehandalan pada Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah. Untuk prosedur pelayanan diharapkan menerapkan sistem layanan yang dapat memberikan pelayanan semudah mungkin atau tidak berbelit-belit disertai dengan pelayanan yang ramah dan selalu siap menolong merupakan andalan suatu pelayanan yang sukses. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulianto dan Yahya (2018) yang menyimpulkan bahwa dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak Pengguna Trans Mamminasata yang disebabkan oleh jadwal ketepatan waktu keberangkatan bus Trans Mamminasata yang tidak jelas.

Dimensi *Responsiveness* / Daya Tanggap

Dimensi *responsiveness* dalam kualitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan organisasi atau lembaga pemerintah untuk merespons dan menanggapi kebutuhan, masalah, atau pertanyaan pengguna layanan dengan cepat dan efisien. *Responsiveness* adalah salah satu elemen kunci dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas karena mencerminkan tingkat ketertarikan dan perhatian organisasi terhadap kepentingan masyarakat. Ketika dimensi ini terpenuhi dengan baik, pengguna layanan merasa bahwa permintaan mereka mendapatkan perhatian serius dan akan ditangani dengan cepat.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian, terlihat bahwa 5 (lima) indikator tidak ada yang memuaskan pengguna layanan, karena tingkat kesesuaian lebih kecil dari 100 % yang berarti bahwa tingkat kepentingan melampaui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap dimensi daya tanggap pegawai pada Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah. Pelayanan pegawai diharapkan mampu memberikan respon terhadap kemungkinan masalah yang timbul dan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Seperti halnya antisipasi dalam menanggapi dan menerima berbagai keluhan dan kritikan untuk perbaikan mutu pelayanan, seperti memperhatikan kotak saran dan menindaklanjuti usul-usul yang konstruktif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wardani, dkk (2018) yang menyimpulkan bahwa variabel perilaku kerja dan sifat pribadi sebagai indikator pengukuran pada dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Malang”.

Dimensi *Assurance*/Jaminan

Dimensi assurance dalam kualitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan organisasi atau lembaga pemerintah untuk memberikan jaminan kepada pengguna layanan bahwa pelayanan yang diberikan akan berkualitas tinggi, aman, dan dapat diandalkan. Dimensi ini mencakup berbagai aspek yang menjamin pengguna layanan bahwa pelayanan yang mereka terima akan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan tidak akan menimbulkan risiko atau kekhawatiran. Aspek-aspek penting dari dimensi assurance termasuk keberlanjutan, integritas, dan keamanan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian, terlihat bahwa semua indikator (6) memuaskan pengguna layanan, karena tingkat kesesuaian lebih besar dari 100 % yang berarti bahwa tingkat kepuasan melampaui tingkat pengguna layanan terhadap dimensi jaminan pada Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah menunjukkan sikap bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, senantiasa menjaga kerahasiaan identitas pengguna layanan, menjaga privasi dan kenyamanan pengguna layanan, menguasai teknis administrasi, melayani dengan sopan dan ramah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukma dan Utomo (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak pelapor pada Polsek Tenganan Polres Semarang. Juga sejalan dengan penelitian Dewi (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

Dimensi *Empathy* / Empati

Dimensi empathy (empati) dalam kualitas pelayanan publik adalah faktor penting yang mencerminkan kemampuan organisasi atau lembaga pemerintah untuk memahami, menghargai, dan merasakan perasaan serta kebutuhan masyarakat yang dilayani. Empathy melibatkan kemampuan untuk melihat dunia dari sudut pandang pengguna layanan, mendengarkan dengan teliti, dan merespons dengan penuh perhatian terhadap masalah, kekhawatiran, atau harapan yang masyarakat sampaikan. Dimensi ini membantu menciptakan hubungan yang lebih kuat antara penyedia layanan dan pengguna layanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan didukung dalam interaksi dengan pemerintah atau organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian, terlihat bahwa 5 (lima) indikator tidak ada yang memuaskan pengguna layanan, karena tingkat kesesuaian lebih kecil dari

100 % yang berarti bahwa tingkat kepentingan melampaui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap dimensi empati pegawai pada Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yulianto dan Yahya (2018) yang menyimpulkan bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak Kepuasan Wajib pajak Pengguna Trans Mamminasata. Juga sejalan dengan penelitian Dewi (2020) yang menyimpulkan bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada posyandu balita di Posyandu Sambiloto A Desa Minggiran Suryodiningratan Mantrijeron Yogyakarta.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan analisis jalur dan pembahasan, disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* (berwujud) belum memuaskan dengan tingkat kepentingan yang lebih besar dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah, sehingga tingkat kesesuaian berada di bawah 100 % yakni sebesar 99,20%.
2. Kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* (empati) belum memuaskan dengan tingkat kepentingan yang lebih besar dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah yakni sebesar 97,87% (lebih kecil dari tingkat kesesuaian 100%).
3. Kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (kehandalan) belum memuaskan dengan tingkat kepentingan yang lebih besar dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah yakni sebesar 96,06% (lebih kecil dari tingkat kesesuaian 100%).
4. Kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* (responsivitas) belum memuaskan dengan tingkat kepentingan yang lebih besar dibandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna layanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah yakni sebesar 95,83% (lebih kecil dari tingkat kesesuaian 100%)
5. Kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (keyakinan) sangat memuaskan dengan tingkat kepuasan lebih besar dibandingkan tingkat kepentingan pengguna layanan Kantor Kecamatan Tehoru Kabupaten Maluku Tengah, sehingga tingkat kesesuaian berada di atas 100 % yakni sebesar 101,54%.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., Agustang, A., Idris, A. M., & Rifdan, R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 1482–1486. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2581/http>
- Angliawati, R. Y. (2016). Peran Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Theoretical Review. *Ecodemica*, 4(2), 203–213. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
- Bajuri, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka Kabupaten Majalengka. *Cendekia: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 145–170.
- Dwimawanti, I. H. (2014). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP, Vol. 1(1)*, 109–116.
- Enggarani, N. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. *Law and Justice*, 1(1), 16–29. <https://journals.ums.ac.id/index.php/laj/article/view/2702>
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Educatio and Practice (JOAEP)*, 1(2), 82–93. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Izzah, R. N., Rukmana, E. N., & Saefuddin, E. (2021). Inovasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Purwakarta Dalam Mengembangkan Layanan Berbasis Inklusi Sosial Saat Pandemi Covid-19. *Acarya Pustaka, Jurnal Ilmiah Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 1–9.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas inovasi kebijakan publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA) ISBN: 978-*

623-90018-0-3, 1–16.

Rinaldi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Administrasi Bisnis*, 1(1), 22–34.

Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara STIA LAN Makassar*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2(11), 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf).