

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya fenomena pelayanan publik yang belum sepenuhnya optimal, di mana masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta kemampuan aparatur dalam mengoperasikan teknologi informasi yang masih terbatas. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada tiga dimensi utama, yaitu kehandalan (*reliability*) yang mencakup konsisten, akurat, dan dapat dipercaya. Kemudian daya tanggap (*responsiveness*) yang mencakup kecepatan, keakuratan, dan ketepatan. Serta empati (*empathy*) yang mencakup sikap peduli, responsif, dan sensitif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue secara umum berjalan dengan baik. Dari aspek kehandalan, pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dari aspek daya tanggap, pegawai menunjukkan kesigapan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan komunikasi yang baik dan sikap yang sopan. Sementara dari aspek empati, pegawai dinilai ramah, sabar, dan peduli terhadap kondisi masyarakat sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kantor Camat Salang telah berjalan cukup efektif dan mendapat kepercayaan dari masyarakat, meskipun peningkatan kapasitas pegawai dan pemerataan kualitas pelayanan tetap diperlukan agar pelayanan publik ke depan menjadi lebih optimal.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kehandalan, Daya Tanggap, Empati.

ABSTRACT

This study aims to determine how public services are implemented at the Salang Subdistrict Office in Simeulue Regency and to identify the factors that influence the quality of these services. The background of this study is based on the phenomenon of public services that are not yet fully optimal, where various obstacles are still found, such as limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, and the limited ability of the apparatus to operate information technology. This study uses the theory of public service quality with reference to three main dimensions, namely reliability, which includes consistency, accuracy, and trustworthiness; responsiveness, which includes speed, accuracy, and precision; and empathy, which includes caring, responsive, and sensitive attitudes. The results of the study indicate that public services at the Salang District Office are generally running well. In terms of reliability, employees are able to provide services quickly, accurately, and in accordance with established procedures. In terms of responsiveness, officers are proactive in responding to community needs and complaints through good communication and polite behavior. Meanwhile, in terms of empathy, officers are considered friendly, patient, and caring toward the community's conditions, creating a comfortable and trustworthy service atmosphere. Overall, public services at the Salang District Office of Simeulue Regency have been carried out quite effectively and have gained community trust, although improvements in employee capacity and equal distribution of service quality are still needed to achieve more optimal public service performance in the future.

Keywords : *Public Services, Reliability, Responsiveness, Emphaty.*