

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR CAMAT PATILANGGIO  
KABUPATEN POHUWATO**

**OLEH  
MARSYAWATY BAWU  
NIM : S2116117**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan Ilmu  
Pemerintahan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo



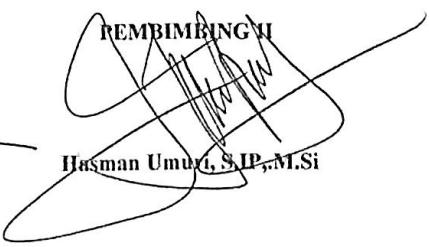
**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR CAMAT PATHLANGGIO  
KABUPATEN POHuwATOOLEH  
MARSYAWATY BAWU  
NIM : S2116117

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Tim Pembimbing

Pada tanggal,.....2020

PEMBIMBING I  
  
Dr. Dra. Hj. Rusni Djafar, MPAPEMBIMBING II  
  
Hasman Umudi, S.I.P., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR CAMAT PATILANGGIO  
KABUPATEN POHuwATO

OLEH  
MARSYAWATY BAWU  
NIM : S2116117

Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahankan Pada Komisi Ujian Akhir  
Hari/Tanggal 20-01-2020

Komisi Penguji :

1. Dr.Dra.Hj. Rusni Djafar, MPA
2. Hasman Umuri, S.IP., M.SI
3. Dr.Hj.Gretty Sy. Saleh, M.Si
4. Iskandar Ibrahim, S.IP., M.Si
5. Edy Sijaya, S.IP., M.Si

1.....  
2.....  
3.....  
4.....  
5.....

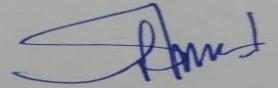
MENGETAHUI

Dekan,  
Fakultas Sospol



Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0913.0786.02

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.A.P  
NIDN: 0924.0767.01

Tanggal Lulus:.....2020

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di Universitas ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini

Gorontalo, 2020

Yang membuat pernyataan



## ***ABSTRAK***

**Marsyawati Bawu, S2116117, 2020, Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.**

Latar belakang permasalahan dalam penelitian ini adalah masih terdapat keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor camat antara lain, penerimaan pegawai kepada masyarakat sering tidak memuaskan, keterlabantan dalam proses pelayanan terutama pengurusan surat keterangan pengantar KTP, kurang simpatinya masyarakat terhadap cara pegawai menerima pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato? Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran tentang kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato. Sedangkan manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dalam layanan pemerintahan, dan menjadi bahan masukan dan koreksi bagi pemerintah khususnya pemerintah kecamatan patialnggio dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.,

Kualitas Pelayanan Publik adalah merupakan totalitas dari karakteristik suatu roduk yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan . Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara memabndingka persepsi para pelanggan (masyarakat) ata pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemeberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Terdapat lima pendekatan yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu : 1). *Tangible*, 2) *Reliability*, 3) *responsiveness* 4). *Assurance*, 5) *Empathy*. (Parasuraman,et,al 2016:222)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan sumber data sekunder dan primer, data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori Milles M.B dan Huberman.(2014)

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi – dimensi yang digunakan dalam melihat kualitas pelayanan di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato dapat dibambarkan bahwa dari dimensi-simensi ini semauanya telah dilaksnakattn dan jalankan oleh pegawai secara umum sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan dari aspek pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam menggunakan alat komunikasi yakni secara spesifik kemampuan dalam mengoperasiakan alat tersebut masih perlu dilekaukan secara merata kepada pegawai agar tidak menjadi penghambat dalam pelayanan ketika operator tidak berada di Kantor. Hal ini perlu dilakukan pemerintah Kecamatan Patilanggio dalam rangka pemenuhan kebutuhan serta kepuasan yang diterima oleh pelanggan dalam hal ini masyarakat (Publik).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik sudah baik namun masih perlu di tingkat sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Disarankan pula pemerintah Kecamatan Patilanggio harus memberikan kesempatan kepada pegawai secara keselurhan agar dapat memahami dan memiliki kemampuan dalam mengoperasikan alat bantu komunikasi melalui camera yang digunkan dalam pelayanan KTP. Pememrintah mendorong pegawai mengikuti pendidikan dan pelatihan agar lebih mudah memahami pemanfaatan sarana dan prasarana penting yang ada Di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan publik, Kepuasan, Kinerja Aparat.*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*"Kegagalan terjadi karena telalu banyak*

*Berencana namun sedikit berfikir"*

### PERSEMBAHAN

*Karya ini kupersembahkan sebagai tanda bhaktiku kepada :*

- 1. Ibu tercinta (Hadidjah Thalib) dan Ayahanda (Inton Bawu), terima kasih atas segala dukungan terhadap anakmu, Ibu kau adalah segalanya untukmu, dan Ayah kau adalah kebagahagiaanku*
- 2. Adik tersayang (Ahmad Bawu) yang selalu jadi kebanggaanku dalam mengarungi hidup ini*
- 3. Anaku semata wayang (Habibah Zaenah) saat kau telahir sorot matamu menjadi sebuah inspirasi bagiku untuk senantiasa menatap kedepan*

Almamaterku tercinta  
Tempat aku menimba ilmu  
Universitas Gorontalo

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Kerangka Fikir.....	31
Gambar 4.1 : Strukturn Organisasi.....	40

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “”Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.” Penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada :

1. Bapak Moh.Ichsan Gaffar, S.Ak., M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan IPTEK Ichsan Gorontalo,
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo,
3. Bapak Dr.Arman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo,
4. Ibu Darmawaty Abd.Razak, S.IP., M.Si Selaku Ketua Jurusan FISIP Universitas Ichsan Gorontalo
5. Ibu Dr. Dra. Hj. Rusni Djafar, MPA selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian Skripsi ini
6. Bapak Hasman Umuri, S.IP., M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian Skripsi ini
7. Serta seluruh Staf Dosen Universitas Ichsan Gorontalo yang tudak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu

8. Akhirnya penulis senantiasa berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya. Semoga Allah SWT akan memberikan hidayah kepada kita semua.

Gorontalo, ..... 2020

Penulis,

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....</b>	
<b>PERNYATAAN.....</b>	i
<b>ABSTRAK.....</b>	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	iii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	8
2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	8
2.2 Faktor-faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik.....	14
2.3 Pelayanan Publik.....	14
2.4 Jenis Pelayanan Publik .....	22
2.5 Unsur – Unsur Pelayanan Publik .....	23
2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	25

<b>2.7</b>	<b>Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....</b>	<b>27</b>
2.8	Kerangka Pikir .....	31
	<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1	Obyek dan Lokasi Penelitian.....	32
3.2	Desain Penelitian.....	32
3.3	Informan Penelitian.....	32
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	33
3.5	Sumber Data.....	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7	Teknik Analisis Data.....	36
	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1	Profil Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato.....	38
4.1.2	Visi dan Misi Kecamatan Patilanggio.....	39
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Camat patilanggio.....	40
4.1.4	Deskripsi Tugas Pokok dan Fungsi kantor Camat Patilanggio.....	41
4.2.	Hasil Penelitian.....	48
4.3.	Pembahasan.....	63
	<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
5.1.	Kesimpulan .....	71
5.2.	Saran.....	72
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.2 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dari setiap warga Negara atas jasa dan barang, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara layanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik, baik organisasi Pemerintah Daerah maupun BUMD yang merupakan penyelenggara pelayanan publik.

Layanan Publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima adalah merupakan pelayanan maksimal yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan sebagai ukuran yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan dari kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Seperti tertuang dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, bahwa komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Apabila intansi pemerintahan dan lembaga lembaga yang lain sudah mampu mewujudkan standar kualitas seperti amanah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dimaksud, maka

sudah dapat dipastikan bahwa intansi – instansi tersebut telah memberikan kualitas pelayan yang baik.

Di dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah, bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelengara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelengara pelayanan publik adalah petugas pelayanan baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan Publik. Sedangkan penerima pelayana adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik adalah mencakup semua kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dasar sesuai dengan hak-hak sebagai warga negara atas barang, jasa dan layanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelengara pelayanan terkait dengan kepentingan orang banyak/publik. Misalnya pelayanan administrasi pembuatan KTP dan SKCK, layanan dalam jasa contonya jasa layanan kantor pos dan perbankan.

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dimana terjalin hubungan yang dinamis antara penguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik erat hubunganya dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh penguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut

sudah berkualitas. Begitu pula sebaliknya jika layanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka pasti pelayanan tersebut itu tidak berkualitas. Kualitas pelayanan baik atau tidak baik bukan didasarkan pada sudut persepsi penyedia layanan melainkan didasarkan pada persepsi pengguna layanan dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Terkait dengan kualitas pelayanan publik yang sebagaimana diuraikan di atas, Parasuraman, Zeithaml and Barry (1996) mendefinisikan pelayanan publik sebagai "customer satisfaction is customer perception of single service experience" yakni persepsi konsumen suatu jenis pelayanan yang di alaminya hal ini berarti bahwa konsumen akan memiliki persepsi atau pendapat sendiri terhadap pelayanan yang diterimanya, apakah pelayanan tersebut memberikan kepuasan atau malah sebaliknya.

Pelayanan publik tercermin dalam segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, penyediaaan fasilitas, jasa dan lainnya yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu birokrasi berkewajiban memberikan dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara)

Berdasarkan uraian di atas, dapat uraikan gambaran bahwa segala macam bentuk pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik

barang, jasa maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang meminta layanan. Pemerintah berkewajiban melayani masyarakat dengan pelayanan yang memberikan kemudahan tanpa mempersulit prosedur. Berdasarkan penjelasan konsep kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemberi layanan publik dalam hal ini pemerintah, maka perlu mempersiapkan seluruh elemen-elemen pelayanan yang berkaitan dengan sumber daya yang digunakan, sistem dan prosedur, sarana dan prasarana dan pengorganisasian menjadi hal penting yang harus disiapkan oleh pemberi layanan.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik seringkali tidak identik dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktik-praktek korupsi.

Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat

mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelengara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur Negara.

Dari berbagai uraian di atas, pelayanan kualitas birokrasi adalah melayani konsumen yang sesuai dengan kebutuhan dan seleranya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas.

Sejalan dengan itu, prinsip *market oriented* organisasi pemerintahan mengandung makna bahwa pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) harus mengutamakan pelayanan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan (*customer*). Demikian juga prinsip *catalitic government*, mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya justru menjadi penghambat kegiatan pembangunan, termasuk di dalamnya mempercepat pelayanan masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi pemerintah lebih dititikberatkan sebagai regulator dibanding implementator

atau aktor pelayanan. Dalam hal ini pemerintah seharusnya dapat memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat sebagai penyedia atau pelaksana jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*). Inilah sesungguhnya yang dimaksud dengan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing*.

Bagi kebanyakan orang, amat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik selama ini. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi publik. Amat sulit bagi masyarakat untuk memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan, bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Fenomena di atas ditemukan pula (dari obsevasi awal) yang dilakukan penulis bahwa pada Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato masih banyak ditemukan masyarakat yang mengeluhkan kualitas pelayanan aparat baik dari segi waktu, kualitas maupun biaya pelayanan. peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dan pembuatan Kartu Keluarga ,Masyarakat menyampaikan proses pembuatan tidak

sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya. Permasalahan kedua yaitu mengenai kurangnya petugas di loket pelayanan.

Berdasarkan kondisi empiris yang masih jauh dari harapan tersebut, sehingga itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato."

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan di atas, penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut : "Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato ?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: "Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato".

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat dalam penelitian ini yakni adalah:

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi calon peneliti lainnya dalam rangka pembangan ilmu pengetahuan juga sebagai referensi khususnya bidang ilmu pemerintahan.

### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pemerintah Daerah Kabupaten Pohuwato dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:42) adalah :

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut kualitas pelayanan publik menurut Widodo (2001:18) antara lain :

- 1) Kemudahan dalam pengajuan keperluan;
- 2) Ketepatan waktu pelayanan;
- 3) Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;

- 4) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
- 5) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
- 6) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan;
- 7) Biaya pelayanan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990:23) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 2) *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Adapun menurut Parasuraman,*et,al*, dalam Zaenal Mokarom, bahwa faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah melalui pendekatan melalui model yang memiliki lima dimensi yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, yaitu penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan alat-alat komunikasi;
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat;
3. *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan cepat;
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan kesopanan para pegawai dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan;
5. *Empathy*, yaitu kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen;

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu menurut Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990), bahwa dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- 1) Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;

- 2) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
- 3) Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- 4) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995:103).

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Widodo (2001) yakni:

- (1) Kemudahan dalam pengajuan keperluan;
- (2) Ketepatan waktu pelayanan;

- (3) Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;
- (4) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
- (5) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
- (6) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan;
- (7) Biaya pelayanan.

## **2.7 Faktor-faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam penelitian ini terdapat dua faktor yang akan dikaji keterkaitannya dengan kualitas pelayanan publik yakni struktur organisasi dan kemampuan aparat. Strukur organisasi merupakan wadah di mana orang-orang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu sedangkan kemampuan aparat akan sangat menentukan efektif tidaknya penyelenggaraan tugas-tugas organisasi oleh para anggotanya.

## **2.6 Pelayanan Publik**

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998:18).

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998:23) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001:104). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;

- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- 5) Efisiensi, mengandung arti :
- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- 7) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- 8) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas , birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayanai, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001:59). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992:149).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana

pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994:111), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (public = umum). Senada dengan itu, Moenir (1992:81) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai

dengan haknya. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

- 1) Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
- 2) Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
- 3) Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
- 4) Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
- 5) Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

## 2.8 Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- 1) Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- 3) Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasapos sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

### **2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

#### **2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus

meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah : Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung , pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspetasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.

3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

## **2.5 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan.1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya

melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

## **2.7 Faktor-faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam penelitian ini terdapat dua faktor yang akan dikaji keterkaitannya dengan kualitas pelayanan publik yakni struktur organisasi dan kemampuan aparat. Struktur organisasi merupakan wadah di mana orang-orang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu sedangkan kemampuan aparat akan sangat menentukan efektif tidaknya penyelenggaraan tugas-tugas organisasi oleh para anggotanya.

## **2.9 Kemampuan Aparat**

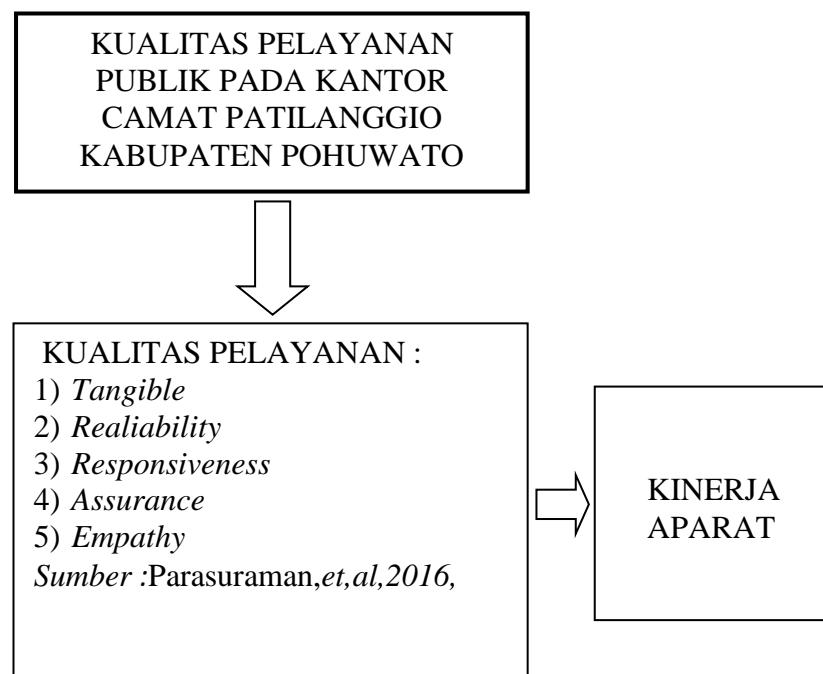
Aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdi pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai aparat sipil negara (Tayibnapsis, 1993:91), sedangkan menurut Moerdiono (1988:187) mengatakan aparat pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia.

Dengan kata lain aparatur negara atau aparat adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan aparat sipil negara baik pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan peraturan pemerintah.

Dari aparat sipil negara dan atau aparat pemerintah, diharapkan atau dituntut mememiliki kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handayaningrat, 1986). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan

atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991:213), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999:173).

## 2.10 Kerangka Pikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.4 Obyek dan Lokasi Penelitian**

Berdasarkan permasalahan serta rumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, maka objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan.

#### **3.5 Desain Penelitian**

Berdasarkan metode dan pendekatan yang digunakan sebagaimana dikemukakan di atas, maka jenis penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh akan lebih lengkap, mendalam dan terpercaya serta ditemukannya segala kejadian dalam konteks sosial, data yang bersifat keyakinan, kebiasaan sikap mental dan budaya yang dianut oleh seseorang dapat dikemukakan dengan jelas.

#### **3.6 Informan Penelitian**

Informan adalah sumber informasi yang digunakan untuk penelitian model kualitatif dimana orang atau pihak tersebut yang paling tepat memberikan informasi yang ada dan pelaku. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangannya dari dalam tentang kualitas pelayanan yang menjadi latar penelitian setempat.

Seluruh hasil wawancara direkonstruksi menjadi berkas-berkas catatan lapangan, kemudian membaca secara cermat, menyusun serta mengajukan

pertanyaan-pertanyaan analitik dalam rangka mendapatkan informasi yang lebih baik dan mendalam serta untuk memberikan dasar bagi analisis lebih lanjut. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- |                 |         |
|-----------------|---------|
| 1. Camat        | 1 orang |
| 2. Sekcam       | 1 orang |
| 3. kepala seksi | 4 orang |
| 4. Staf         | 2 orang |
| 5. Masyarakat   | 5 orang |

### **3.4 Operasionalisasi Variabel**

Untuk mempermudah pelaksanaan pengamatan terhadap obyek atau variabel yang menjadi fokus penelitian, digunakan indikator-indikator kualitas pelayanan publik yang didasarkan pada pendapat Parasuraman,*et,al* yang mengatakan bahwa : faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah pendekatan melalui model yang memiliki lima dimensi yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, yaitu penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan alat-alat komunikasi;
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat;
3. *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan cepat;
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan kesopansantunan para pegawai dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan;

5. *Empathy*, yaitu kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen;

### **3.5 Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer yang digunakan adalah berasal dari hasil wawancara, sumber data ditulis atau direkam. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan dengan menggunakan panduan wawancara mengenai strategi pemerintah daerah dalam pengembangan pendidikan kejuruan. Teknik pemilihan orang yang diwawancara dilakukan secara *purposive*. Alasan pemakaian teknik *purposive* dikarenakan oleh bentuk dan ciri penelitian ini yaitu untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan tujuan dari pelaksanaan penelitian ini. Penentuan orang yang diwawancara atau responden dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu dikarenakan orang tersebut menduduki posisi terbaik yang dapat memberikan informasi-informasi yang akurat terkait dengan topik penelitian ini.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder ini digunakan sebagai pendukung guna mencari fakta yang sebenarnya. Data sekunder juga diperlukan untuk melengkapi informasi dalam rangka mencocokkan data yang diperoleh. Sumber data sekunder yang digunakan antara lain berupa berita surat kabar, website, artikel, buletin, dan

referensi-referensi yang menjadi panduan pemerintah daerah dalam pelayanan air.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Observasi

Dilakukan dalam bentuk pengamatan secara langsung kepada objek atau tempat berangsungnya. Pengamatan dilakukan dengan cara mengaitkan dua hal yaitu informasi(apa yang terjadi) dengan konteks (hal-hal yang terjadi disekitarnya) sebagai proses pencarian makna. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian ini berupa dokumen, arsip-arsip yang berkaitan dengan Kualitas pelayanan publik.

#### 2. Wawancara

Teknik wawancara adalah data primer yang di peroleh langsung dari lapangan. Hasil yang di harapkan dari wawancara dengan para informan adalah agar mendapatkan data yang akurat dan valid yang berkaitan erat dengan permasalahan dalam penelitian ini. Pada tahap awal, informan di tentukan secara “*purposive*”, dan dalam pengembangannya dilakukan secara “*snowball sampling*” sampai di peroleh data dan informasi yang lengkap. Oleh karena itu, informasi di tahap awal ini di dasarkan pada subjek penelitian yang menguasai masalah, memiliki data dan bersedia memberikan data sebagai informan awal dan kemudian berkembang menjadi luas (*snow balling*) sampai tidak di temukan lagi informasi yang berkenaan dengan tujuan penelitian. Sumber data di bawah ini merupakan orang-

orang yang terlibat atau mengalami proses pelaksanaan dan perumusan program di lokasi penelitian. Informan dalam penelitian ini ditentukan dan dengan memilih dan menentukan informan yang dianggap tahu dan kenal dalam objek penelitian.

### 3. Dokumentasi

Dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen mengenai data-data yang diperoleh selama penelitian berlangsung dan hasil yang dapat melalui narasumber. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen, arsip-arsip yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Langkah-langkah analisis data setelah dilakukan pengumpulan data oleh penulis yaitu;

#### 1. Reduksi data (Data Reduction)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Mereduksi data berlangsung terus-menerus selama selama penelitian kualitatif berlangsung. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisi yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang

tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

## 2. Penyajian data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

## 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (Conclusion Drawing/verfivation)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetapi terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun dengan meminjam istilah klasik dari Glaser dan Strauss (1967) kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan-kesimpulan final mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanannya, dan metode pencarian ulang yang digunakan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Profil Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato**

Kecamatan patilanggio adalah hasil pemekaran dari kecamatan marisa pada bulan oktober tahun 2003 sesuai perda Kabupaten No: 03 tahun 2006. Nama Patilanggio diambil dari sebuah gunung yang ada diwilayah itu yang dinamakan gunung Patilanggio menurut kepercayaan masyarakatnya gunung itu dianggap kramat yang pada sewaktu-waktu ada penampakan bendera putih yang berkibar pada waktu dulu yang menurut sejarah ada kuburan yang berpindah. Maka gunung Patilanggio ini diambil menjadi nama Kecamatan yaitu Kecamatan Patilanggio.

Adapun Luas Wilayah kecamatan patilanggio adalah  $\pm$  298,82 KM<sup>2</sup> dengan batas-batas sebagai berikut :

- ✓ Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Toli-toli
- ✓ Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan buntulia dan duhiadaa
- ✓ Sebelah selatan berbatasan dengan teluk tomini dan
- ✓ Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Patilanggio

Kecamatan Patilanggio terdiri dari 6 desa, yaitu :Desa Manawa, Desa Dulomo, Desa Sukamakmur, Desa Iloheluma, Desa Dudepo, Desa Balayo.

Kepadatan penduduk Patilanggio pada tahun 2010 sebesar 29 jiwa per km<sup>2</sup>.Desa yang paling padat penduduknya adalah Manawa, yaitu 260 jiwa per km<sup>2</sup>, sedangkan yang terendah adalah Balayo yaitu 17 jiwa per km<sup>2</sup>.

Rasio jenis kelamin penduduk Patilanggio adalah 106. Ini berarti bahwa untuk setiap 100 penduduk perempuan terdapat 106 penduduk laki-laki, atau dapat dikatakan jumlah penduduk Laki-laki di Patilanggio lebih banyak dari jumlah penduduk perempuan.Dari sisi ketenagakerjaan, sebagian besar penduduk Patilanggio bekerja di sektor pertanian, jasa, dan lainnya.

#### **4.1.2. Visi dan Misi Kecamatan Patilanggio**

Dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan, pelayanan dan pemberdayaan kepada masyarakat maka kecamatan patilanggio menetapkan visi sebagai berikut :

Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pembangunan Berkualitas Yang Dinamis, Harmonis, Berlandaskan Keimanan Dan Ketakwaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

Dan untuk mendukung dan merealisasikan visi tersebut diatas maka yang kecamatan patilanggio menetapkan misi :

1. Menumbuhkembangkan sistem manajemen pemerintahan kecamatan dan desa yang bertanggung jawab
2. Meningkatkan kualitas aparatur pemerintah kecamatan dan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik

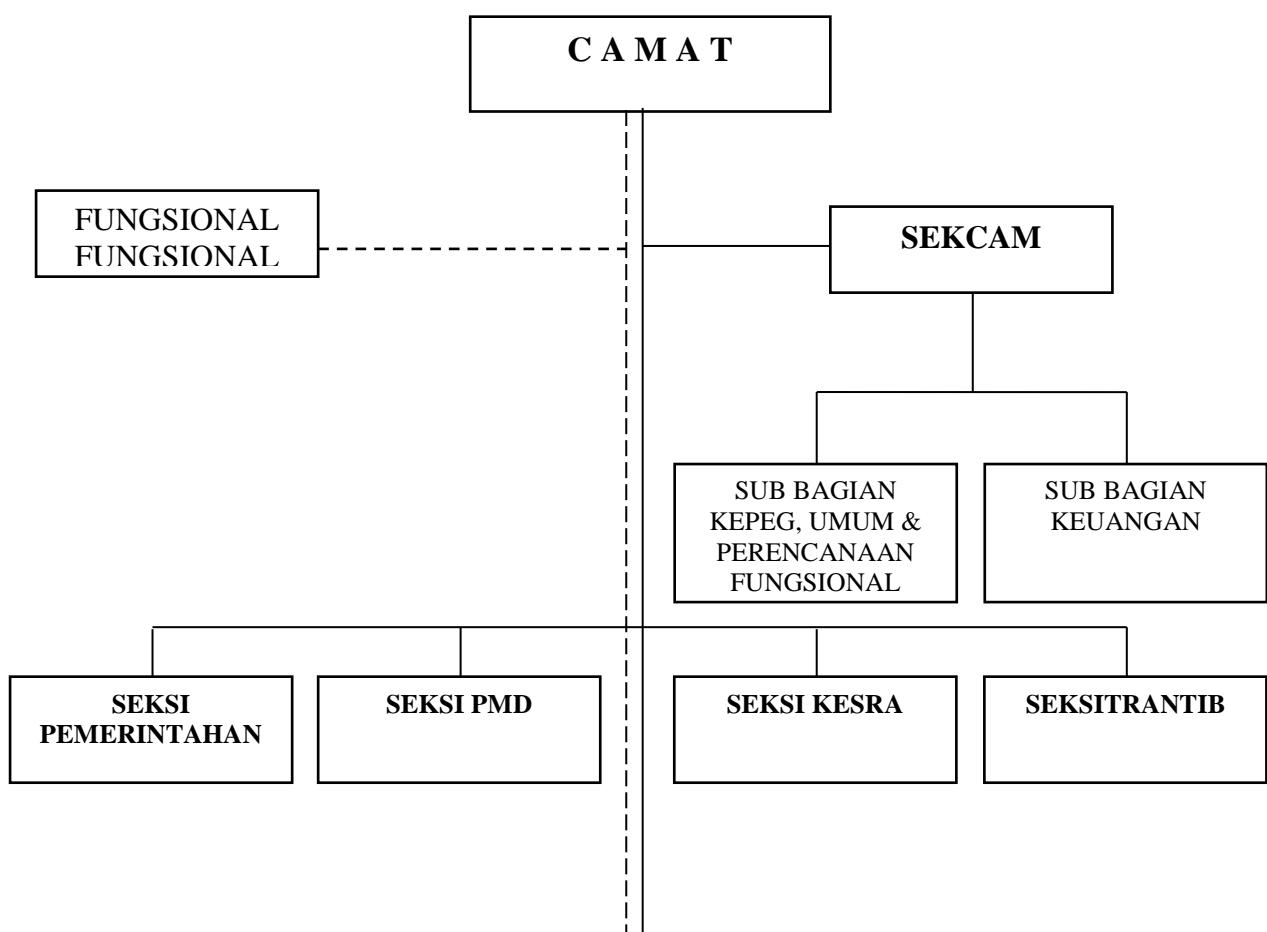
3. Mendorong dan mengembangkan inovasi, kreativitas aparatur pemerintah dan masyarakat dalam melaksanakan pembangunan material dan spiritual berlandasan keimanan, dan ketakwaan kepada tuhan yang maha esa.

#### **4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Camat Patilanggio**

Susunan organisasi Kecamatan Patilanggio mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Pohuwato Nomor 1 Tahun 2005 tentang Tugas dan fungsi Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pohuwato.

Adapun gambaran tentang bagan susunan organisasi Kecamatan Patilanggio adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Camat Patilanggio**



**D E S A**

Sumber : Profil Kantor Camat Patilanggio

#### **4.1.4. Deskripsi Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Patilanggio**

Berdasarkan struktur organisasi yang telah digambarkan diatas, maka yang menjadi tugas pokok dan fungsi kantor camat popayato kabupaten pohuwato adalah sebagai berikut ;

##### **1. CAMAT**

- a. Menigkatkan PAD Kabupaten Pohuwato
- b. Pembinaan Aparatur Kecamatan dan Desa
- c. Penataan Administrasi Kecamatan
- d. Pembinaan ketenteraman dan ketertiban umum
- e. Pemberdayaan Masyarakat
- f. Pelayanan Umum
- g. Koordinasi Intensifikasi PBB
- h. Koordinasi Potensi pada Potensi Wilayah
- i. Koordinasi / Fasilitasi Kesejahteraan Sosial

##### **2. SEKCAM**

-  Tugas ;
- a. Membantu Camat dalam melaksanakan tata pemerintahan di wilayah kecamatan.

- b. Membantu Camat dalam pelaksanaan pembinaan aparatur kecamatan dan desa.
- c. Melaksanakan pembinaan administrasi kepegawaian dan surat menyurat kecamatan, desa
- d. Membantu pembinaan piñata usahaan keuangan kecamatan dan desa
- e. Membuat laporan dan evaluasi.

 Fungsi ;

- a. Menyusun program pengendalian dan evaluasi pelaksanaannya.
- b. Menyelenggarakan pengelolaan urusan keuangan.
- c. Menyelenggarakan pelaksanaan tata usaha umum kepegawaian, pelayanan masyarakat serta tata usaha perlengkapan.
- d. Menyelenggarakan pelaksanaan urusan rumah tangga kecamatan.
- e. Menyelenggarakan pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

### **3. KASUBAG KEUANGAN**

 Tugas ;

- a. Menyiapkan dokumen anggaran satuan kerja kecamatan.
- b. Melaksanakan penatausahaan keuangan terhadap seluruh penerimaan dan penyetoran ke Kas Daerah.
- c. Melaporkan surat pertanggung jawaban dokumen satuan anggaran.
- d. Mengendalikan pelaksanaan anggaran dan kegiatan.
- e. Membuat Rencana Anggaran Kas.
- f. Melaksanakan verifikasi dan analisis kebutuhan atas laporan pertanggung

jawaban Bendahara.

⊕ Fungsi :

- a. Melaksanakan fungsi sebagai pengelola system keuangan kecamatan.
- b. Melakukan verifikasi atas kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan keuangan kecamatan.
- c. Melaksanakan fungsi-fungsi lainnya sesuai tugas dan kewenangan kecamatan.

#### **4. KASUBAG PERENC. KEPEG. DAN UMUM**

⊕ Tugas :

- a. Membuat rencana penyusunan anggaran.
- b. Membuat rencana pembangunan kecamatan.
- c. Membuat rencana per triwulan, semester dan tahunan.
- d. Rencana Kerja Tahunan (RKT).
- e. Rencana Kinerja Kegiatan (RKK).
- f. Pengukuran Pencapaian Sasaran (PPS).
- g. Membuat LAKIP.
- h. Menyelenggarakan administrasi pegawai.

⊕ Fungsi :

- a. Mengelola sistem administrasi kepegawaian yang satuan administrasi pangkalnya berada di kecamatan.
- b. Melaksanakan fungsi sebagai perencana dan pengelola program dan kegiatan di kecamatan.
- c. Melaksanakan fungsi-fungsi lainnya sesuai dengan kewenangan

kedinasan.

## 5. KASIE PMD

⊕ Tugas ;

- a. Melakukan pemberdayaan masyarakat.
- b. Meningkatkan taraf hidup masyarakat baik lahiriyah maupun batiniah.
- c. Meningkatkan kemampuan masyarakat dan pemerintah desa serta aparatnya untuk memanfaatkan potensi sumber daya alam untuk kesejahteraan masyarakat.
- d. Mendata penduduk/KK Miskin.
- e. Mendata penerima Mahyani.
- f. Mendata monografi, demografi, profil kecamatan, desa
- g. Mendata pengusaha, badan usaha, pengrajin, pedagang asongan, took, kios dan KUBE.
- h. Mendata proyek yang telah dilaksanakan.
- i. Mendata harga bahan pokok dan hasil panen/bahan lain.
- j. Mendata penerima Raskin.
- k. Membuat laporan rencana dan program capaian pembangunan desa.
- l. Melakukan Musrenbang Desa dan Kecamatan.

⊕ Fungsi ;

- a. Melakukan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mendata penduduk/KK Miskin.
- c. Mendata penerima Mahyani.
- d. Mendata monografi, demografi, profil kecamatan.

- e. Mendaftar pengusaha, Badan Usaha, pengrajin, pedagang asongan, toko, kios dan KUBE.
- f. Melakukan Musrenbang Desa dan Kecamatan.

## 6. KASIE TRANTIB

 Tugas :

- a. Melaksanakan pembinaan, ketentraman dan ketertiban umum.
- b. Melaksanakan penertiban hewan lepas, data hewan dan data penyakit hewan.
- c. Melaksanakan pembinaan kepada Hansip dan meningkatkan Siskamling.
- d. Melaksanakan sosialisasi akta jual beli tanah.
- e. Data Hansip, organisasi politik dan organisasi sosial.
- f. Mendaftar hutan lindung, galian c dan penjual minuman keras (beralkohol).
- g. Mendaftar kendaraan dinas dan penertiban kendaraan dinas (tempat parkir).
- h. Mendaftar tanah yang sudah atau belum bersertifikat.

 Fungsi :

- a. Meningkatkan disiplin aparatur desa se- kecamatan.
- b. Melakukan pembinaan staf sesuai bidang tugasnya dan koordinasi dengan pimpinan.
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## 7. KASIE SOSIAL

 Tugas :

- a. Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi kesejahteraan sosial.
- b. Menumbuh kembangkan kemampuan swadaya, gotong royong, dan kemandirian.
- c. Memprogramkan peringatan hari-hari besar agama.
- d. Meningkatkan/menumbuh kembangkan adat istiadat dan penataan tempat wisata.
- e. Data penerima bantuan sosial.
- f. Data potensi bencana alam.
- g. Data tempat ibadah dan pengurusnya.
- h. Data pegawai syara'/imam dan pemangku adat.
- i. Data organisasi keagamaan.
- j. Data sekolah.
- k. Data usia sekolah/putus sekolah.
- l. Data pegawai yang ada di kecamatan.
- m. Data tempat wisata yang dikembangkan.
- n. Data organisasi sosial (MUI, PHBI, Karang Taruna).
- o. Data lembaga budaya dan pengurusnya.
- p. Data yang belum punya Buku Nikah.

 Fungsi ;

- a. Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi kesejahteraan sosial.
- b. Memprogramkan peringatan hari-hari besar agama.
- c. Meningkatkan/menumbuh kembangkan adat istiadat dan penataan tempat wisata.

- d. Data tempat ibadah dan pengurusnya.
- e. Data pegawai syara'/imam dan pemangku adat.
- f. Data sekolah.
- g. Data usia sekolah/putus sekolah.
- h. Data organisasi sosial (MUI, PHBI, Karang Taruna).
- i. Data lembaga budaya dan pengurusnya.
- j. Data yang belum punya Buku Nikah

## 8. KASIE PEMERINTAHAN

 Tugas ;

- a. Melaksanakan sosialisasi dan pelayanan kepada masyarakat berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Dll.
- b. Melaksanakan peningkatan disiplin aparatur dan loyalitas terhadap tugas.
- c. Melaksanakan sosialisasi terhadap masyarakat untuk meningkatkan persatuan dan kesatuan.
- d. Mendata Aparat Desa, Badan Perwakilan Desa (BPD) dan Lembaga Perwakilan Desa (LPM).
- e. Visi dan misi kecamatan.
- f. Mendata penduduk yang sudah dan belum mempunyai KTP, KK dan Akta Kelahiran.

 Fungsi ;

- a. Menyelenggarakan pemerintahan umum dan pengadministrasian kependudukan dan catatan sipil.
- b. Melaksanakan urusan wajib kabupaten dan urusan lain tingkat kabupaten

sesuai dengan bidangnya.

- c. Menyelenggarakan pembinaan administrasi pemerintahan desa.
- d. Menyelenggarakan dan evaluasi pelaporan urusan pemerintahan.
- e. Melaksanakan tugas pembantuan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat.

#### **4.2 Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan penulis terhadap permasalahan penelitian melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada informan penelitian, maka dapat digambarkan hasiln Penelitian tentang Kulaitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Patilanggio adalah sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible, bukti fisik, berupa fasilitas dan perlengkapan, dan alat-alat komunikasi

Sebagaimana yang dinyatakan oleh informan, Kaur Pemerintahan SP dikatakan bahwa :

*“ Dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat telah didukung dengan adanya kesiapan pegawai dalam memberikan layanan berusaha menunjukkan penampilan yang bersih dan rapi bahkan seragam yang sudah menjadi ketentuan bagi pegawai begeri sipil, sehingga menurut pengamatan saya pelayanan sudah baik.”*

Hal ini juga telah diungkapkan oleh pegawai yang lainnya yakni Sekretaris

Kecamatan Patilanggio yakni bapak IB, dikatakan bahwa :

*“ Alhamdulillah pelayanan yang kami berikan sebagai aparat diCantor Camatn Patilanggio ini saya rasa sudah cukup baik, terbukti bahwa selama ini tidak komplein dari masyarakat yang kami layanan dan juga sudah ditunjang dengan segala fasilitas pendukung layanan telah memenuhi, sehingga kualitas sudah bisa dikatakan baik. “*

Dari pernyatan –pernyataan di atas, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan publik di kantor Camat Patilanggio telah memenuhi harapan masyarakat pada umumnya, hal ini selalu menimbulkan kesan yang baik dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kualitas juga ditunjang oleh dengan penampilan dari pegawainya dalam melakukan pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

Untuk mendapatkan kenyamanan dalam pemberian layanan maka di Kantor Camat Patilanggio telah disediakan tempat pelayanan yang nyaman bagi pelanggan atau masyarakat antara lain ruang tunggu yang memadai, agar pengguna layanan merasa nyaman karena ruangan yang sempit. Namun masih perlu diadakan AC di dalam ruangan pelayanan sehingga masyarakat yang dilayani merasa lebih nyaman berada diruang tunggu sambil menunggu giliran untuk dilayani.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Kasie Pelayanan, HK, dinyatakan bahwa :

“ Saya menyadari kualitas pelayanan di Kantor Camat Patilanggio belum maksimal walaupun diharapkan agar pelayanan kami berkualitas, tetapi dalam hal pemenuhan kelengkapan fasilitas penunjang seperti AC untuk kenyamanan pelanggan belum bisa diadakan karena anggaran kantor masih terbatas, sehingga kami berharap bagi pelanggan yang datang agar tidak merasa kepanasan dalam ruang tunggu, cukup kami hanya bisa menyediakan kipas angin. “

Dapat pula ditampilkan hasil wawancara penulis dengan informan lain yakni tokoh masyarakat, SA , yang menyatakan bahwa :

“ Kemudahan dalam proses pelayanan yang menjadi harapan kami sebagai pelanggan dalam pelanan publik dikantor camat patilanggio, saya telah

merasakan bahwa kemudahan pelayanan belum maksimal karena pernah saya mengurus surat kartu keluarga masih harus bolak balik ke rumah karena kekurangan persyaratan, harusnya pegawai sudah menyampaikan apa-apa yang menjadi persyaratan yang saya harus siapkan. Tapi begitu saya sudah dikantor camat baru saya diberitau harus siapkan berkas yang lain lagi.”

Hal senada dinyatakan oleh informan lainnya, yakni ibu WH, pegawai kantor camat Patilanggio, bahwa :

“ Sebenarnya persyaratan untuk berkas pengurusan surat keterangan keluarga sudah ada di sini, Cuma mungkin masyarakat tidak menyakn terlebih dahulu kepada pegawai di sini bahwa apa yang menjadi syarat yang harus dipenuhi untuk mengurus surat keluarga, tapi karena kami sudah diarahkan pak camat untuk selalu menyampaikan kepada setiap yang minta layanan agar menyampaikan persyaratan yang harus disiapkan oleh masyarakat, agar pengguna layanan tidak kesulitan dalam mendapatkan layanan yang berkualitas.”

Penulis dapat menjelaskan hasil wawancara di atas, agar tercapai kualitas pelayanan di Kantor Camat Patilanggio maka pegawai harus memperhatikan sekaligus menyampaikan secara terbuka kepada masyarakat agar dalam setiap pengurusan surat-surat di kantor camat selalu memperhatikan atau menyiapkan berkas yang dipersyaratan dalam setiap layanan agar tidak terkesan pelayanan yang berbelit-belit.

## 2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Pada dimensi ini yang dimaksudkan adalah kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan ketentuan waktu, valid, dipercayai, serta memenuhi harapan dalam melayani. Oleh sebab itu penulis menggambarkan hasil temuan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato, sebagai berikut :

### 1. Kecermatan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Patilanggio dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : Seperti dalam pernyataan kaur Pemerintahan bahwa :

*“ Pegawai di Kantor Camat ini sudah melayani masyarakat dengan baik, apabila kami ditemui para pengguna layanan, kami selalu berusaha agar tidak terjadi kessalahan dalam setiap pekerja namun karena kami sadari masyarakat agar tidak datang berulang untuk mengurus keperluannya..”*

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas, dapat penulis jelaskan bahwa petugas pelayanan telah berusaha dengan sungguh-sungguh sesuai harapan masyarakat dengan pertimbangan agar mereka tidak ada rasanya dirugikan atas layanan yang diterima. Kemudian informan lain yang ditemui penulis, yakni Sekcam Patilanggio, bapak IB, dimana beliau mengatakan sebagai berikut :

*“Kalau terkait dengan kecermatan pegawai dalam memberikan layanan saya melihat jarang ada tuntutan balik dari masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan pegawai disini, karena mereka sudah pahami apa yang menjadi tugas dan pekerjaannya secara baik-baik, makanya tidak pernah ada tuntutan balik dari masyarakat yang dilayani.”*

Dari pernyataan informan di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas setiap pegawai merasa bertanggungjawab dalam menciptakan kepuasan kepada para penerima layanan yakni masyarakat di kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato. Hal tersebut sangat mendukung apa yang menjadi visi dan misi organisasi kecamatan.

## 2) Mempunyai Standar Pelayanan yang Jelas

Kantor Camat Patilanggio merupakan organisasi perangkat Daerah yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pelayan publik tentu telah mempersiapkan

acuan di dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama standar yang digunakan dalam pelayanan. Namun hal ini perlu menjadi suatu perhatian bagi seluruh jajaran yang ada, terutama pimpinan yakni Camat, sehingga dalam memberikan layanan publik tidak ada sifatnya mengambang atau sesuai dengan standar operasional yang digubakan. Sebagaimana pernyataan dari salah seorang pegawai kantor Camat Patilanggio, bagian pelayanan yaitu SU dikatakan bahwa :

*“Di Kantor Camat Patilanggio belum memiliki standar pelayanan yang baku, karena kadang-kadang masyarakat menuntut agar setiap jenis layanan sudah dipampang di papan informasi sehingga mudah dibaca oleh setiap pengguna layanan di kantor ini, juga ada manfaat lain agar penerima layanan sudah dapat menyiapkan setiap persyaratan yang disampaikan dipapan tersebut. Jadi tidak muncul pertanyaan dari masyarakat.”*

Dari pernyataan informan di atas, penulis dapat memberikan penjelasan bahwa pelayanan di Kantor Camat belum memiliki standar operasional yang baku, yang layak di dapat melalui papan informasi yang disediakan sehingga sering menimbulkan kebingungan di masyarakat tentang segala persyaratan dari setiap jenis layanan yang ada.

Demikian pula pernyataan dari Sekretaris Kecamatan Patilanggioa yakni bapak IB, dimana dikatakan bahwa :

*“ Untuk mengarahkan setiap pekerjaan dan tugas dari pegawai yang ada di kantor Camat ini seharusnya kami sudah menyiapkan standar operasional pelayanan, cuma saja kami masih menggunakan prosedur melalui permintaan informasi yang belum memadai, sehingga saya melihat kada masyarakat mencari cari dimana informasi itu bisa di dapat. Untung ada bagian Umum yang senantiasa bersedia menyampaikan jika ada yang bertanya tentang hal tersebut. “*

Dapat penulis menjelaskan bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas pemerintah kecamatan Patilanggio masih perlu mneyiapkan sistim pelayanan yang memiliki standar operasional pelayanan yang membuka ruang

bagi penerima layanan untuk memperoleh informasi yang memuaskan sehingga kualitas pelayanan dapat tercapai.

3) Kemampuan pegawai menggunakan sarana dalam proses pelayanan.

Pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik, maka pegawai harus memiliki kemampuan dalam memanfaatan sarana prasarana yang menunjang pelayanan agar berkualitas. Temuan dalam penelitian ini bahwa masih terdapat kekurangan pada pegawai yang ada yakni dalam memanfaatkan fasilitas komputer, sehingga masih menjadi perhatian camat untuk menyikapi masalah tersebut.

Hal tersebut sebagaimana dinyatakan oleh Sekretaris Kecamatan Patilanggio yakni bapak, IB dimana di katakan bahwa :

*"Masih terdapat pegawai kami yang belum memiliki kompotensi rendah karena masih ada pegawai yang belum mahir dalam menggunakan komputer sebagai sarana pelayanan publik di Kantir kami ini, kami dari pihak pemerintah kecamatan akan berusaha mendorong mereka agar dapat meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan komputer."*

Dapat dijelaskan bahwa pendapat dari informan di atas, bahwa aspek kemampuan pegawai Kantor camat Patilanggio masih perlu di tingkatkan terutama kemampuan dalam mengoperasikan komuter sebagai sarana pendukung layanan yang ada di instansi tersebut. Selaras dengan pendapat informan di atas, kasie pelayanan, DI menyatakan bahwa :

*" Pegawai di bagian operasional komputer yang ditugaskan dalam menangani permintaan masyarakat terutama dalam pengambilan data dan identitas pemilik Kartu Tanda Penduduk kasdang terhambat pelayanannya apabila operator tidak berada ditempat, hal ini menjadi salah satu penyebab sedikit terlambatnya pekerjaan pengimputan data penduduk khususnya yang membutuhkan KTP."*

Hal lain yang disampaikan oleh OP sebagai pegawai pada bagian pendidikan kemasyarakatan, dimana dikatakan bahwa :

“ Saya melihat langsung memang masih ada kekurangan yang dipunyai oleh pegawai kami di Kantor Camat Patilanggio ini, misalnya kemampuan mengoperasikan komputer karena ketika petugas yang ditunjuk tersebut sedang tidak ada di tempat sering terlabmat pelayanan terutama pada bagian penginputan data penduduk sehingga saya rasa pimpinan disini harus memberikan perhatian bahwa mengharuskan semua pegawai mahir mengoperasikan sarana komputer.” Dapat dijelaskan dari pernyataan sumber informasi di atas, bahwa masih perlunya sikap pemerintahan kecamatan patilanggio kabupaten pohuwato untuk mendukung pegawainya agar meningkatkan kompetensi dalam bidang teknologi informatika yang dapat menunjang peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada publik. Hal tersebut sebagaimana tugas dan fungsi pemerintahan adalah memberikan kepuasan dalam setiap pelayanan kepada masyarakat.

### 3. Dimensi responsiveness (Daya Tanggap)

Adapun aspek yang perlu mendapat perhatian pegawai dalam pelayanan publik dimana pegawai harus cekatan dan tanggap terhadap setiap permasalahan maupun kebutuhan masyarakat di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato. Kemampuan merespon atas keluhan dan kebutuhan publik tidak dapat dipungkiri oleh pegawai karena masyarakat yang mempunyai kebutuhan secara administrasi yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan khususnya di Kecamatan Patilanggio.

#### 1. Merespon setiap masyarakat yang membutuhkan layanan

Dalam memberikan tanggapan secara baik kepada masyarakat adalah hal yang menjadi utama dalam setiap pelayanan, sebab masyarakat yang datang berharap agar mendapat tanggapan yang baik dari pelayan yakni pegawai sebagai aparatur negara. Merespon baik kepada pelanggan akan menimbulkan rasa dihargainya masyarakat oleh aparatur tersebut sebelum kebutuhan mereka terpenuhi

dengan baik. Tentu dalam memberikan respon ini akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai khususnya pegawai di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

Dari hasil penelusuran penulis melalui pedoman wawancara dengan berbagai nara sumber yang ada di kantor camat Patilanggio kabupaten pohuwato maka dapat diuraikan sebagai berikut :

Seperti yang diutarakan oleh salah seorang masyarakat kecamatan patilanggio yakni bapak HP, dimana dikatakan bahwa :

*“ Saya memang pernah mengajukan keperluan dalam pembuatan surat keterangan kepemilikan tanah, dan pas saat itu sedang ramai pengunjung di Kantor Camat, saya melihat ada pegawai yang sedang sibuk melayani masyarakat jadi saya masih berdiri saja disuatu tempat yg tidak jauh dari tempat pelayanan, tetapi tiba-tiba ada pegawai lain yang mendekati saya dan ada batanya pak.. ada yang perlu kami bantu, lalu saya langsung dilayani oleh pegawai tersebut, sehingga saya merasa senang sudah dapat terlayani dalam urusan tersebut, tapi memang ada juga pegawai yang cuek dengan masyarakat yang datang tapi kalau ini adalah pengalaman saya dalam membutuhkan pelayan.”*

Masyarakat akan merasa senang jika mereka mendapatkan pegawai langsung merespon keperluannya, oleh karena itu jika pegawai secara keseluruhan harus memiliki sikap mendahulukan sapaan kepada masyarakat yang datang sehingga mereka merasa sudah direspon dengan baik oleh pegawai yang ada di Kantor Camat Patilanggio.

## 2. Pegawai melakukan pelayanan publik dengan cepat

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas pegawai kantor camat patilanggio harus memiliki sikap yang cepat dalam setiap masyarakat yang membutuhkannya. Berikut ini penulis dapat uraikan hasil wawancara dengan

pegawai kantor camat patilanggio yakni Sekretaris Camat, IB dimana dikatakan bahwa :

*“ Kami sebagai aparat kecamatan selama ini berusaha melakukan pelayanan kepada publik dengan cara yang baik, dalam arti bahwa segera menanggapi apa yang dibutuhkan masyarakat sehingga mereka tidak harus menunggu dengan berjam-jam di kantor ini. Pegawai kami pada umumnya telah kami berikan pengarahan dalam setiap keadaan agar senantiasa memperhatikan masyarakat yang datang yang membutuhkan layanan dari pegawai kami, hal ini untuk menghindari kesan yang tidak baik dari masyarakat atas pelayanan kami di sini, karena tugas kami adalah harus memberikan kepuasan dalam melayani publik yang akan berdampak pada kualitas pelayanan di kantor ini.”*

Berdasarkan pernyataan bapak Sekretaris Camat maka dapat penulis menjelaskan bahwa sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melayani masyarakat yang datang setiap waktu selalu dilayani dengan cepat agar tidak ada masyarakat yang menunggu dengan berlama-lama menunggu layanan. Sikap pegawa yang cepat memberi tanggapan kepada masyarakat akan mengesankan baik pada publik bahwa kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat patilanggio agar lebih berkualitas.

Dapat juga penulis uraikan hasil wawancara dengan tokoh masyarakat yakni bapak SP, yang menyatakan bahwa :

*“Pelayanan selama ini di Kantor Camat Patilanggio sudah baik, dan tidak pungutan atas setiap permintaan layanan tersebut, sehingga saya tidak pernah mengeluarkan biaya pada setiap kali ada pengurusan suart-surat penting yang harus dikeluarkan dari kantor kecamatan ini, dan sampai sekarang juga tidak ada saya dengan ada beban biaya yang harus dibayar masyarakat kalau ada yang dimintai surat dari kecamatan. Cukup dipenuhi saja persyaratan berkasnya ya,,sudah..selesai menunggu hanya beberapa menit saja. Cuma itu yang selama ini saya lihat dan saya alami langsung.”*

Sama halnya dengan yang dinyatakan oleh pak bapak Camat Patilanggio tentang kualitas khususnya pada masalah kecepatan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

*Camat Patilanggio,bapak KDj, menyatakan bahwa : “setiap pelayanan yang kami laksanakan di kantor Camat ini saya rasa sudah sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku, misalnya dalam pelayanan permintaan surat keterangan penduduk atau domisili, pengurusan surat ini sudah tidak memakan waktu yang berjam-jam untuk menunggu penyelesaiannya, memang kadang juga ada kendala apabila listrik padam sehingga komputer tidak bisa digunakan hanya begitu, tetapi kalau semuanya sarana dan fasilitas pendukung dalam keadaan normal dan baik-baik, sudah pasti masuyarakat yang butuh layanan tanpa menunggu lama-lama keperluanmereka sudah cepat terselesaikan.”*

Pelayanan yang dapat dilakukan adalah merupakan itikad baik oleh pemerintah kecamatan patilanggio dalam rangka menciptakan kualitas dalam pelayanan publik khususnya di kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

### 3.Ketepatan pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik.

Untuk mendukung terselenggaranya pemerintahan yanb baik yang selama ini menjadi dambaan publik bahwa ketepatan dalam pelayanan adalah merupakan pula salah satu aspek yang sangat menunjang dalam hal ini agar tercipta kualitas pelayanan di semua instansi pemerintahan.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, dapat disajikan hasil wawancara dengan informan yakni kasie pelayanan bapak DI, dimana beliau mengatakan bahwa :

*“ Dalam setiap pelayanan yang kami laksanakan di kantor camat patilanggio ini mudah-mudahan tidak bertentangan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah,khususnya pemerintah kecamatan patilanggio, dimana bahwa pelayanan yang akan berkualitas jika memnuhi kepuasan masyarakat yang dilayani, dan kami alhamdulillah dalam memenuhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan adalah menjadi target yang harus dicapai. Mengingat masyarakat saling mendukung dalam pemenuhan sarat-sarat yang dipersyaratkan dalam setiap layanan, sehingga memudahkan dalam penyelesaiannya, keteapatan waktu yang diharapkan terpenuhi sehingga masyarakat tidak bosan menunggu hasilnya.”*

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dijelaskan bahwa ketepatan layanan yang diberikan oleh semua unsur yang ada di lingkungan kantor camat dalam hal ini adalah pegawai telah memenuhi harapan masyarakat yakni ketepatan waktu dan jenis pelayanan yang tidak membingungkan masyarakat, dalam arti jelas dari aspek persyaratannya dan ketentuan waaktu penyelesaian pekerjaan.

#### 4. Dimensi Assurance (jaminan)

Terkait dengan assurance atau yang biasanya disebut jaminan, dalam hal ini yang dimaksudkan adalah jaminan dalam ketentuan waktu, ketepatan kecermatan serta kemampuan pegawai yang di harapkan terwujud sehingga masyarakat memperoleh kepercayaan dari jaminan yang telah diberikan dalam pelayanan tersebut.

Sebagaimana yang di ungkapkan oleh kaur pemerintahan yakni baoak, SP.

Dikatakan bahwa :

*“ Dalam setiap layanan yang diberikan oleh pegawai di kantor camat ini saya merasa bahwa belum ada gejala bahwa masyarakat tidak merasa puas dengan layanan yang mereka terima dalam hal ini permintaan kebutuhan berbagai hal, sehingga menurut saya dari aspek ketepatan pelayanan sudah betul, tidak ada komplein dari yang dilayani, sehingga dapat dikatakan pelayanan di kami sudah baik, walaupun belum dapat dikatakan tidak ada masalah itu sangat relatif.”*

Untuk menggambarkan ketepatan dalam memberikan layanan, pegawai kantor camat patilanggi sudah melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal ini menunjukkan adanya dukungan dalam kepada pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Jaminan yang menjadi harapan publik senantiasa diwujudkan dalam meningkatkan kapasitas dan kompetensi pegawai,

melalui ketetapan layanan yang diberikan dalam bahwa tidak simpang siur informasi layanan, menjamin kualitas dari pekerjaan tersebut.

Berikut pernyataan tokoh masyarakat yang berhasil di wawancarai oleh penulis, yakni bapak, HK yang mengatakan bahwa :

“ kalau menurut penilaian saya selama ini lepayanan di kantor camat yang dilakukan oleh seluruh pehgawai saya anggap sudah baik, karena telah memenuhi harapan masyarakat misalnya tepat layanan tidak berbelit-belit, waktu menunggu sudah dijamin tidak berjam-jam kalau semua fasilitas baik kondisinya, tidak ada keluhan yang mencorong selama ini, aman-aman saja, semua berjalan dengan baik, jadi menurut saya pelayanan publik di kantor ini sudah memenuhi harapan publik.”

Pegawai pada Kantor camat patilanggio pada umumnya telah menjalankan tugas dan pekerjaan dalam hal pelayanan publik sudah memenuhi harapan masyarakat, dimana pelayanan yang telah dijamin dapat diselesaikan dalam waktu tertenu yang tidak terlalu lama, kesesuaian antara kebutuhan pelanggan dengan yang diberikan oleh pegawai sudah menuhi harapan mereka sehingga dapat dikatakan dalam rangka memberikan jaminan kenyamanan dan kekecewaan dari pelayanan itu tidak terjadi.

Jaminan terhadap biaya dalam pelayanan sudah dinyatakan bahwa tidak ada pembebanan biaya terhadapan layanan publik yang diberikan oleh pegawai kantor camat patilanggio.

Hal itu sebagaimana dikatakan oleh kasubag keuangan kantor camat patilanggio, yakni ibu WH, yang mengatakan bahwa :

“*kalau hanya masalah jaminan terhadap biaya pelayanan yang ada dikantor camat patilanggio ini, saya tau persis bahwa dijamin tidak beban biaya dari setiap layanan yang diberikan pegawai sebagai pelayan publik, sebab itu sudah menjadi peraturan pemerintah kabupaten pohuwato yang diteruskan kepada semua SKPd samapai ke tingkat kecamatan, dimana dinyatakan agar tidak ada pungutan atau beban biaya dalam setiap pelayan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga kami menjalankan perintah tersebut sampai di tingkat*

*desa, dan Alhamdulillah masyarakat kami terbantu dengan ditiadakannya biaya dari setiap layanan yang dibutuhkan oleh publik.”*

Masalah jaminan terhadap pembeban biaya yang menjadi tanggungan dari setiap permintaan layanan tidak menjadi suatu kendala dalam penyelesaian pekerjaan terhadap kebutuhan akan layanan publik, hal tersebut telah sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah dan diajukan di semua satuan perangkat organisasi pemerintah daerah sehingga pemerintah kecamatan patilanggio menjalankan aturan dengan baik.

Hal yang sama pula dikatakan oleh bapak HK, yakni masyarakat desa suka makmur, dalam pelayanan publik beliau mengatakan bahwa :

“Saya selama ini setiap meminta keperluan di kantor camat patilanggio, saya tidak pernah membayar atau diminta bayar atas layanan yang saya minta di kantor camat itu, waktu itu saya bertepatan mengurus kartu keluarga.”

Dari berbagai layanan yang diselenggarakan di Kantor camat patilanggio telah dibebaskan dari beban biaya kepada masyarakat yang meminta layanan. Masyarakat tidak perlu hawatir jika ada pembeban biaya yang diminta dalam membutuhkan pelayanan di intansi tersebut.

##### 5. Dimensi Empathy (empati)

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah senantiasa memperhatikan aspek empati dari pelayanan yang diberikan hal sangat mendukung kualitas pelayanan yang diterima masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Dalam hal memberikan pelayanan selalu memperhatikan aspek hubungan timbal balik antara penerima layanan dengan melayani. Komunikasi perlu dibangun secara baik secara timbal balik yang ditunjukkan dengan interaksi yang terjalin antar keduanya. Dalam menjalankan pelayanan publik diakntor

camat patilanggio hal ini menjadi suatu kewajiban dari setiap pegawai yang melayani sebab jika itu dilaksanakan maka pegawai senantiasa mempertimbangka mendahulukan keperinan umum daripada kelompok atau pribadi sehingga terbangun kominkasi yang bai, sinergitas diantara keduanya melalui intensitas komunikasi yang dilakukan kedua belah pihak.

Selanjutnya dapat di tampilkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai kantor camat patilanggio kabupaten pohuwato yakni kasie pelayanan bapak DI, dinyatakan bahwa :

*“ Iya..memang betul pelayanan publik tidak bisa dipisahkan dari adanya empati yang terbangun dihati masyarakat atas layanan yang di terima dari penyedia layanan, misalkan saja, masyarakat sudah dilayani dengan baik, ditanya ada keperluan apa bapak atau ibu, atau ada yang bisa kami bantu bu, lalu dengan bahasa yang baik, sikap yang baik yang ditunjukkan oleh pegawai kami sehingga terkesan pelayanan menjadi lebih baik, begitu juga sebaliknya, dari masyarakat menyampaikan keperluannya dengan cara yang santun, sikap yang baik tentu akan ditanggapi atau dilayani dengan baik pula oleh penerima layanan disini.”*

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas maka tentu harus mempertimbangkan berbagai aspek seperti hubungan baik (rasa empati) yang terjalin diantara kedua belah pihak maka pelayanan menjadi lebih baik. Pemeintah kecamatan haus mampu menyenangkan publik sehingga penilaian terhadap kualitas pelayanan di kantor camat menjadi baik.

Seperti yang dikatakan oleh kaur pemerintahan yakni bapak SP, dikatakan bahwa:

*“ kalau hanya berbicara mendahulukan kepentingan publik kami semua yang ada di sini sudah melakukan hal itu, misalnya walaupun telah tiba waktu istirahat tetapi kalau masih ada masyarakat yang dilayani maka kami menunda jam istirahat sampai urusan masyarakat terselesaikan dengan baik.”*

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa perhatian pemerintah kecamatan patilanggio atau pegawai pada umumnya di kantor camat sangat memperhatikan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi, hal ini menunjukkan perhatian

pegawai dalam memberikan pelayanan dikantor camat patilanggio. Bila hal itu yang dilakukan oleh pegawai akan menumbuhkan rasa empati dari pelanggan. Mendahulukan kepentingan pelanggan menjadi komiten dari setiap pegawai yang ada di Kantor Camat patilanggio Kabupaten Pohuwato.

Dikonfirmasi dengan Camat Patilanggio, bapak KDJ, bahwa keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diungkap sebagai berikut;

*“ Kalau hanya masalah keramahan pegawai saya dalam memberikan pelayanan di kantor camat ini saya melihat itu sudah ada wujudnya, karena saya mengamati selama ada menayarakat yang dilayani sikap mereka baik, ramah sopan, menghargai orang tua jika ada yang datang sudah usia lanjut, menghargai yang mudah dengan bicara yang halus, dan selama saya menjadi camat di sisni saya belum pernah menerima laporan masyarakat atas sikap dan cara pegawai yang melayani dengan tidak baik, karena saya berusaha setiap pada kegiatan apalagi pada kegiatan apel, saya selalu menegaskan agar layani pelangan kita dengan sebaik mungkin, sampai selesaiya urusan mereka, agar tidak terkesan kita kurang ramah dalam pelayanan di sini, dan syukur pegawai memahami hal itu.”*

Prinsip memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat adalah sebuah harapan pemerintah terutama di kecamatan patilanggio, karena dalam kondisi apapun aparat sipil negara harus menjunjung tinggi prinsip pelayanan yang terbaik, dan gardan terdeapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor camat patilanggio kabupaten Pohuwato.

Keramahan dan sopan santun yang ditunjukkan oleh pegawai kantor camat patilanggio menimbulkan rasa empati yang dalam dari masyarakat sehingga hal menjadi sebuah jaminan kualitas peayanan pasti terjamin. Hal ini sebagai mana diungkap oleh salah pak Sekcam Patilanggio, IB, Yang dikatakan bahwa :

*“Pada umumnya pegawai kami yang ada dikantor camat patilanggio menurut saya sudah menunjukkan perilaku mereka dengan baik, misalnya ramah dalam menerima masyarakat, sopan dalam menyapa keperluan masyarakat serta menyiapkan tempat*

*duduk yang layak bagi peanggan, menghoramti setiap masyarakat yang datang membinta layanan disini, dan tidak berlebihan yang katakan tetapi ternya benar adanyy.”*

Penuturan sekcam sdi atas, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pegawia di Kantor Camat Patilanggio telah menujukkan sesuai harapan publik, yang dengan berbagai macam tipe dan gaya masyarakat yang datang namun pemberian layanan yang berkualitas menjadi hal tidak dapat dielakkan, sebab itu menunjukkan kualitas pelayanan yang disleengarakan oleh pemerintah kecamatan patilanggio yang diukur dari aspek-aspek kualitas tersebut.

#### **4.2 Pembahasan**

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas dalam hasil penelitian tentang kualitas pelanan publik di Kantor Camat Patilanggio Kabupatn Pohuwato. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan hak, yang melekat pada setiap orang, baik pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal.

Riyas Rasyid (1997) mengemukakan bahwa dilihat dari sisi pemerintah, pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian,yang wujudnaya dapat berupa jasa layanan. Bagi pememrintah , masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan bahkan diteliti karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemmerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. maka dapat digambarkan oleh penulis sebagai berikut.

Penelitian Kualitas pelayanan Publik di Kecamatan Patilanggio Kabupaten pohuwato, berdasarkan indikator yang telah digunakan penulis untuk

melihat kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, et.al dalam Zaina mukarom adalah *Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* . Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang berdasarkan data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut :

*1. Dimensi Tangible (penampilan atau bukti fisik )*

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas pemerintah kecamatan patilaggio sebagai unsur penyelengara pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Dimana dalam memenuhi layanan yang berkualitas harus di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Kantor yang memiliki fasilitas yang sudah sesuai harapan dalam pelayanan publik menjadikan masyarakat merasa terlayani dengan baik sebab di lihat dari aspek fasilitas sebagai pendukung kegiatan pelayanan telah terpenuhi walaupun dalam satu kondisi jika fasilitas terganggu seperti pemadaman listrik maka berakibat pada tertundanya kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Kemudahan dalam proses pelayanan publik dapat dilihat dari penampilan pegawai dalam memberikan layanan, kenyamanan tempat pelayanan, ketepatan dalam layanan, kemudahan akses pelanggan dalam menyampaikan permohonan serta didukung oleh alat dan sarana pendukung pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kecamatan patilanggio kabupate pohuwato.

Penyediaan fasilitas pendukung lainnya seperti papan informasi yang tersedia menjadi sarana publikasi yang sangat mendukung kelancaran dalam melakukan pelayanan, sebab dengan terinformasikan segala persyaratan dan ketentuan yang berhubungan dengan permohonan kebutuhan publik secara cepat diselesaikan karena segala persyaratan telah terpenuhi dengan baik. Walaupun sedikit masih ada kesan dimasyarakat bahwa informasinya tidak secara komprehensif dicantumkan dipapan informasi tersebut.

Layanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan Patilanggio telah memenuhi harapan publik sehingga perlu dijaga dan pertahankan demi terpenuhi kepuasan pelanggan sehingga berdampak pada kualitas pelayanan di Kantor Camat Patilanggio tersebut. Pemerintah Kecamatan sebagai pelayanan publik bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat yang dengan senang hati memberikan layanan penuh perhatian, sopan serta penuh keramahan menjadi harapan satu-satunya agar terbangun kepuasan masyarakat.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat. Kehandalan pegawai dalam memberikan layanan sangat di dampingi oleh masyarakat sebagai penerima layanan, oleh sebab itu dalam mewujudkan harapan tersebut pegawai di Kantor Camat patilanggio telah menjalankan dan melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan publik dengan dilandasi oleh pengetahuan dan kemampuan dalam bekerja sehingga dalam pelayanan publik terkesan baik dan memenuhi harapan masyarakat khususnya masyarakat di kecamatan patilanggio kabupaten pohuwato. Dari hasil yang diterima oleh

masyarakat pada umumnya pegawai telah memberikan kenayaman kepada masyarakat secara cermat penerimaan terhadap masyarakat terkesan baik, pegawai terdorong oleh peran serta pimpinan kecamatan dalam hal ini Camat yang senantiasa mendorong pegawainya agar senantiasa memperhatikan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Patilanggio sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah Kabupaten Pohuwato.

Kemampuan serta kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan melalui pemanfaatan sarana dan prasarna pendukung dalam proses pelayanan serta keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Walaupun masih terdapat kekurangan dalam pegoperasioan salah satu alat pendukung yakni camera bagi beberapa orang pegawai tetapi tidak terlalu besar dampaknya terhadap pelayanan pada umumnya. Pegawai yang bertugas jika berhalangan masuk maka pelayanan akan terlambat karena pekerjaan tersebut tidak dapat dikerjakan oleh pegawai lain. Hal ini yang harus mendapatkan perhatian adri pimpinan kecamatan agar menyiapkan pegawai lain yang bisa menggantikan pegawai yang sementara tidak bisa hadir sehingga tida mengakiatkan penundaan layanan kepada masyarakat.

Disamping kekuarangan yang dikemukakan di atas, masih terdapat pegawai yang kurang memiliki kepedulianan terhadap pekerjaan lainnya apabila terddapat beberapa orang yang dilayani sehingga masyarakat harus menunggu atau antrian dalam pengurusan adminsitrasi. Untuk mewujudkan kehandalan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat mudah dan lancar adalah merupakan sebuah penilaian bagi masyarakat. Karena kehandalan yang dimiliki pegawai

menjadi hal yang penting di miliki pegawai dalam memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat.

### 3. Responsiviness (Daya Tanggap)

Responsiviness merupakan kesediaan membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan cepat dalam menghadapi setiap keluhan atau keperluan yang disampaikan masyarakat. Respon yang diberikan kepada pengguna layanan adalah merupakan bentuk tindakan yang dilakukan dalam setiap permintaan kebutuhan masyarakat di kantor camat patilanggio, dan ini hal ditunjukkan melalui sikap, keinginan dan komitmen dalam mewujudkan pelayanan yang baik, jika ini dilakukan secara terus-menerus maka akan menubuhkan kesan yang baik bagi masyarakat sehingga tercipta peningkatan kualitas pelayanan publik di organisasi tersebut. Keermatan pegaawai dalam menyikapi setiap permintaan layanan merupakan indikator kualitas pelayanan sebab kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensip yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima.

Pelayanan dengan sepenuh hati melalui sikap dan tindakan tepat. Cepat dan cermat serta santun yang secara sungguh-sungguh kepada pelanggan . Kesungguhan dimaksudkan adalah aparatur atau pegawai menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.Pegawai sebagai pelayann publik tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, pegawai kantor Camat Patilanggioa tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

#### 4. Assurance (Jaminan)

Dalam rangka mencapai kualitas pelayanan yang terpenting diberikan kepada masyarakat adalah jaminan terhadap pelayanan tersebut. Adapun bentuk jaminan antara lain kepastian waktu layanan, keteapatan, kecepatan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan. Setiap orang yang menerima layanan tentu akan merasa puas dan yakin bahwa segala urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai seuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dimensi assurance meliputi, pengetahuan kesopansantunan para pegawai dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan.. Pada dimensi ini lebih menitiberatkan pada bagaiman pegawai memiliki sikap sopan santu selama dalam memberikan pelayanan serta menunjukkan sifat yang dapat dipercaya publik, sehingga tidak menimbulkan keraguan dalam hati pelanggan. Pegawai memberikan jaminan kepastian terhadap pembebanan biaya jika memang ada. Namun pemerintah kecamatan tidak membebani atau telah menggratiskan segala pelayanan secara administrasi sehingga masyarakat merasa terbantu atas jaminan tersebut.

Pegawai sebagai Pelayan publik di Kantor Camat Patilanggio sebagian besar telah menunjang penyelengaraan pelayanan publik secara baik sebab didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia (pegawai) yang sudah memadai baik dari aspek pendidikan, pengalaman, serta lama kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selama bertugas di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato. Jaminan terhadap pelayanan ini sudah sangat dirasakan oleh masyarakat sehingga kedepan nanti hal pelayanan seperti ini perlua ditingkatkan.

Mengingat jaminan pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kebijakan yang dibuat oleh pengambil kebijakan dalam hal ini Bupati sehingga jika akan berkelanjutan maka akan tergantung pada pimpinan daerah yang akan menggantinya nanti. Demikian pula dengan kebijakan yang dijalankan oleh Camat Patilanggio, perlu memperhitungkan kebijakan ini karena pertimbangannya camat juga sering mengalami pergantian, sehingga jaminan pelayanan yang selama ini telah dirasakan oleh masyarakat akan selalu menjadi dasar dalam menerapkan kebijakan baru jika ada. Bukan saja jaminan terhadap biaya yang menjadi perhatian, namun dari segi watak dan karakter pegawai pun menjamin sebuah jaminan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Penampilan pegawai dengan gaya yang harus menarik bagi pelanggan yang dilayani. Sebab masyarakat yang dilayani juga berbeda-beda watak, cara pandang dan sebagainya sehingga pelanggan merasa nyaman selama dalam kurun waktu menerima pelayanan dari pegawai Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

##### 5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan aktivitas yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh pegawai baik secara perorangan terhadap penerima layanan dengan memposisikan dirinya sebagai pengguna layanan. Layanan yang diberikan oleh pegawai selalu mendahulukan kepentingan pelanggan. Pengguna layanan merupakan unsur yang menjadi lebih prioritas dalam setiap pelayanan, sebab pelanggan yang telah memahami bahwa segala keperluan harus diberikan secara baik oleh pegawai sebagai pemberi layanan.

Namun kadang pegawai masih ada yang mengutamakan urusan pribadinya walaupun hanya beberapa saat saja.

Namun dengan demikian perhatian pegawai atas tugas dan tanggungjawab sebagai pelayanan adalah menjadi prioritas. Sikap pegawai yang ditunjukkan melalui keramahan dalam menyapa pelanggan, merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian pegawai. Sebab dalam pelayanan publik hampir tidak dapat dihindari pelanggan mencari-cari sisi kekuarangan yang dimiliki pegawai pada saat melayani. Hal ini perlu mendapatkan perhatian dari semua unsur yang ada di Kantor camat Patilanggio sebab walaupun pegawai telah memperlihatkan sikap yang sopan santun selama dalam pelayanan perlu juga disadari bahwa pegawai juga adalah manusia biasa yang tidak memiliki kesempurna, sehingga sebaik apapun yang sudah ditampilkan tetap masih ada kekuarangannya.

Pegawai menunjukkan sikap yang tidak emmbeda-bedakan dalam melayani masyarakat di Kecamatan Patilanggio yang selama ini dirasakan oleh masyarakat selama dalam waktu dilayani. Karena pegawai melaksanakan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. Sikap menghargai sesama dalam pelayanan publik telah ditunjukan oleh pegawai dalam di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato. hal ini dapat dilihat setiap menyalami pelanggan yang datang sikap pegawai yang dengan ramah menayakan apa yang menjadu keperluan dan urusan yang diperlukan di Kantor Camat, dengan senang hati pegawai telah melaksanakan semua pelayanan sebagaimana yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya sebgai pelayan publik, dan semuanya akan berdampak pada kepuasan kerja sehingga kualitas pelayanan akan tercipta dengan baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian ddn pembahasan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

- ` Kualitas pelayanan publik di Kantor amat Patilanggio Kabupaten Pohuwato yang dinilai berdasarkan lima dimensi atau indikator yakni *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Empathy*.
- a. Dimensi Tangibel, yaitu penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan alat-alat komunikasi. Sudah berjalan dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan, seperti ruang tunggu yang belum memadai, tidak cukup kenyamananya.

- b. Dimensi Reliability, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat sudah dilaksanakan dengan baik, tetapi masih perlu ditingkatkan pengetahuan pegawai terhadap penggunaan alat-alat tertentu, misalnya camera khusus pengurusan KTP, sehingga semua pelanggan terlayani dengan baik.
- c. Dimensi Responsiveness (Data Tanggap), yakni kesediaan untuk membantu konsumen atau pelanggan dan menyediakan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan mespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dengan baik dan tidak keluhan dari masyarakat sehingga hal perlu diperthankan.
- d. Dimensi Assurance (jaminan) yakni kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan dalam hal ketepatan waktu pelayanan dan penyelesaian pekerjaan serta jaminan kepastian biaya sudah diterapkan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat hal ini dibuktikan selama ini belum komplein yang signifikan dari masyarakat Kecmatan Patilanggio Kabupetn Pohuwato.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Pemerintah Kecamatan Patilanggio masih perlu menyediakan sarana atau tuang tunggu bagi masyarakat yang lebih memadai sehingga masyarakat atau pelanggan selama dalam waktu menunggu merasa nyaman.

2. Pemerintah Kecamatan Patilanggio perlu meningkatkan pengetahuan pegawai melalui diklat dalam mengoperasikan alat / camera yang mendukung pelayanan KTP.
3. Dalam pelayanan publik Pemerintah perlu menyediakan papa informasi yang memadai terhadap bentuk dan jenis layanan yang menjadi tanggungjawab Kantor Camat sehingga masyarakat dalam memenuhi persyaratan berkas sudah dapat disiapkan sebelum meminta pelayanan dari pegawai Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Anonim, 1996, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Albrecht, K. dan L.J. Bradford, 1990, *Effective Management*, Sydney: CCH.
- Dwiyanto, Agus dan Kusumasari, Beveola. 2001, Kinerja Pelayanan Publik, Center for Population and Policy Studies, Yogyakarta.
- Fitzsimmons, James A., Mona AF., 1994, *Service Management for Competitive Advantage*, Mc Graw Hill, London.
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Gibson, James L. Et al. 1996, *Organisasi; Perilaku, Struktur dan Proses*, Edisi kedelapan Jilid I, Alih Bahasa N. Indriani MM, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Hasan, Zaini M. 1990, *Karakteristik Penelitian Kualitatif*, YA3, Malang.
- Instruksi Presiden Nomor Handoko, T. Hani. 1992, *Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Iron, Ken, 1994, *Managing Services Companies : Strategies for Success*, England, Addison Wesley, Publishing.
- Kansil, Drs. C.S.T. S.H. 1985, *Hukum Tata Pemerintahan Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Keputusan Bupati Jember Nomor 58 Tahun 1998 tentang Pelaksanaan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) di Kabupaten Jember.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Lane, Jane-Erik, 1995, *The Public Sector : Concepts, Models and Approaches*, Sage Publications, London.
- Lentera, Kabupaten Jember, edisi Oktober 2000; Maret 2001; Agustus 2001 dan Desember 2001.
- Martoyo, Susilo. 1994, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.

- Mas'oed, Muchtar. 2002, *Ekonomi Politik Pembangunan* modul kuliah MAP-UGM, Yogyakarta.
- Miles, M.B. dan Huberman, AM. 2014, *Qualitative Data Analysis: A Source of New Method*, Sage Publication, Baverly Hills.
- Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- \_\_\_\_\_, Lexy J. 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Moerdiono, 1992, *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan : Beberapa Pemikiran Pemecahan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mukarom Zaenal., 2016, Membangun Kinerja Pelayanan Publik, Pustka SETIA Bandung.,
- Nawawi, Hadari. 1984, *Administrasi Pendidikan*, Gunung Agung, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, Hadari, 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- \_\_\_\_\_, David dan P. Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison-Wesley.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1998, Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1997, Makna Pemerintahan: Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan, P.T Yarsif Watampone, Jakarta Ratminto, 1999, *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Robbins, S.P., 1995, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.