

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI
KANTOR CAMAT PATILANGGIO
KABUPATEN POHUWATO**

OLEH

TITIN ABDULLAH

NIM : S.2116118

S K R I P S I

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan
Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo**



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

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI
KANTOR CAMAT PATILANGGIO
KABUPATEN POHuwATO**

OLEH

TITIN ABDULLAH

NIM : S.2116118

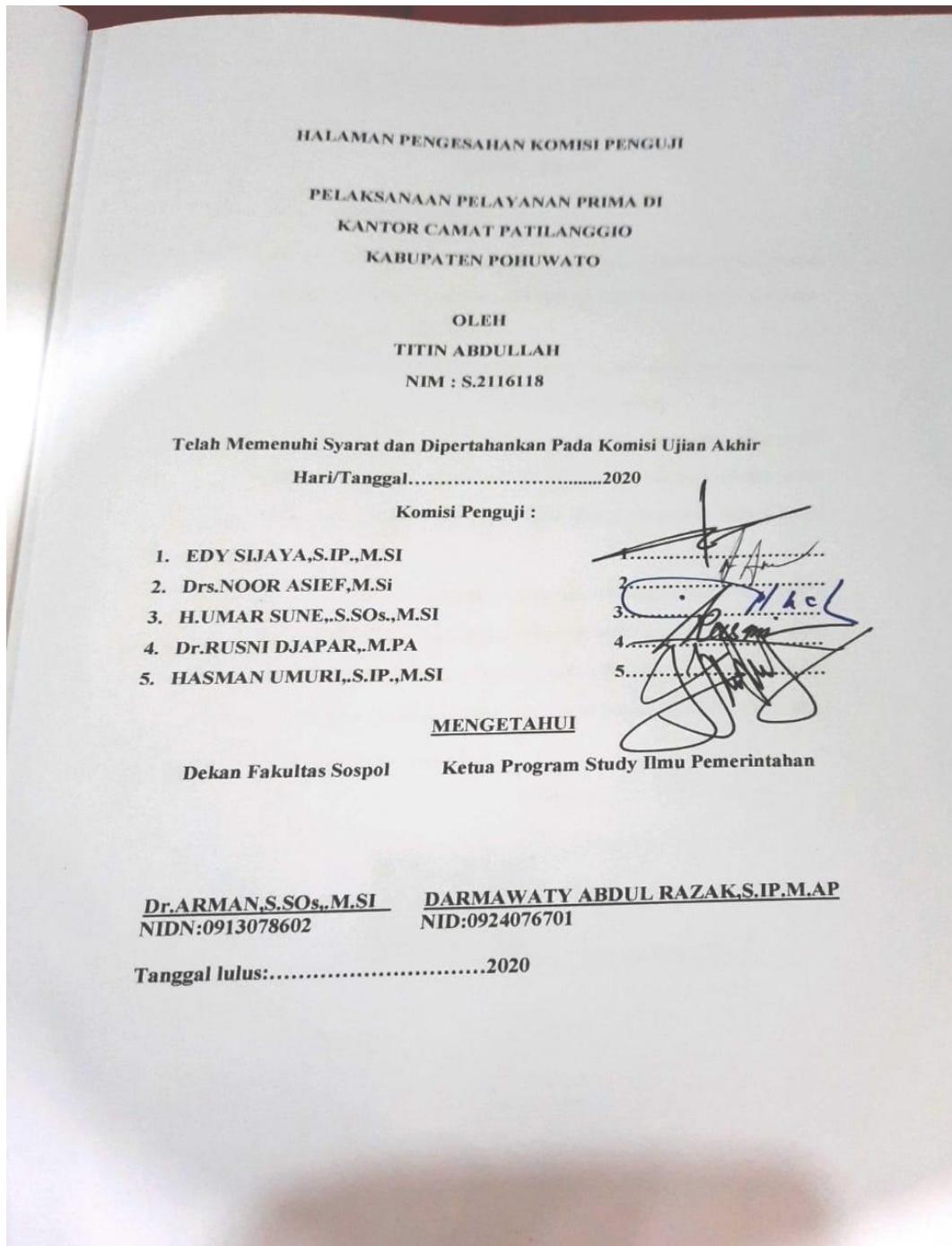
*Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Tim Pembimbing
Pada tanggal 16.11.2020*

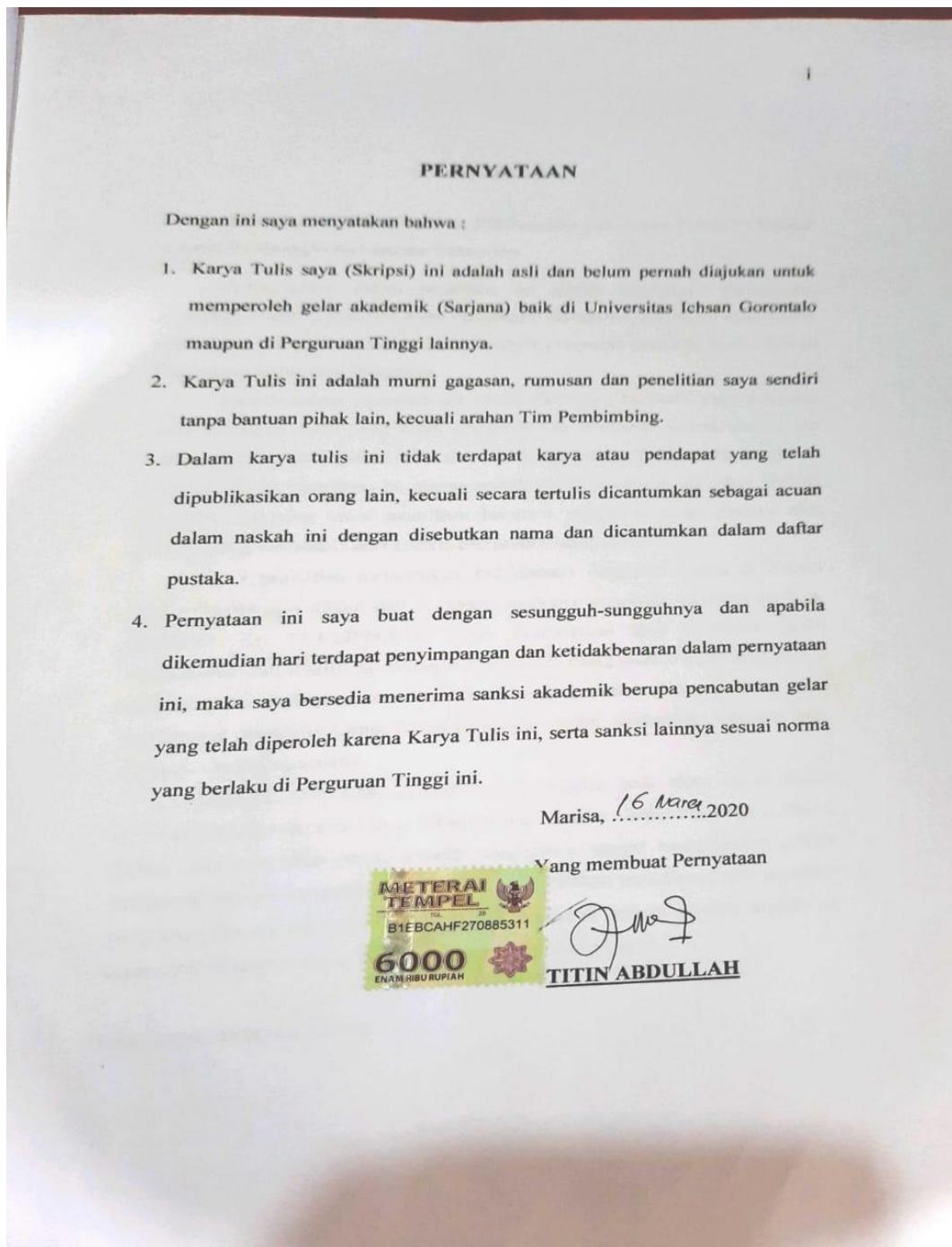
Pembimbing I

Edy Sijaya, S.IP.,M.Si

Pembimbing II

Drs. Noor Asief, M.Si





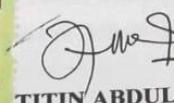
Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Marisa, 16 Maret 2020

Yang membuat Pernyataan




TITIN ABDULLAH

ABSTRAK

Titin Abdullah : S.2116118, 2020, Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato serta Faktor apa sajakah yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggali fakta yang ingin diketahui dan kemudian dideskripsikan apa adanya, tidak memanipulasi data serta tidak dilakukan uji hipotesis. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yakni pemilihan informan penelitian secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu.

Hasil penelitian menunjukan Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Camat Patilanggio dilihat dari 6 (enam) indikator penelitian berdasarkan Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, berdasarkan hasil penelitian sudah berjalan baik dan efektif hal ini dapat di lihat baik dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas di kantor camat patilanggio sudah dilaksanakan dengan baik meskipun belum sempurna.

Meskipun pelayanan tersebut sudah berjalan baik akan tetapi masih terdapat beberapa Kendala yang dihadapi oleh Kantor Camat Patilanggio dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada masyarakat sangat menghambat proses pelayanan. Adapun kendala tersebut diantaranya: belum tersedianya alur prosedur pelayanan, kurangnya pegawai di Seksi Pelayanan, belum adanya sosialisasi secara menyeluruh berkaitan dengan semua program layanan.

Kata Kunci : Pelayanan Prima

MOTTO & PERSEMPAHAN

MOTTO

**KESUKSESAN ADALAH BUAH DARI USAHA-USAHA YANG
KECIL YANG DI ULANG HARI DEMI HARI**

PERSEMPAHAN

Alhamdulillahirrabil Alamin, dengan mengucap syukur kepada Allah SWT yang selalu memberi karunia dan nikmatnya kupersembahkan karya terbaik ini sebagai bukti cinta kasih untuk yang tercinta kedua orang tuaku yang telah mendidik dan membersarkan aku dengan segala doa, kesabaran serta limpahan kasih sayang dan cinta kasih tiada terhingga mendukung segala langkahku untuk menuju kesuksesan dan kebahagiaan, dan selalu menunggu keberhasilanku.

Terisitimewa untuk suamiku tercinta dan anakku tersayang yang selalu memberi motivasi serta menyayangiku

**ALMAMATERKU TERCINTA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT, karena dengan berkah dan limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato”**. Dalam format yang sederhana, penulis menyusun Skripsi ini sebagai karya ilmiah yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Politik Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Banyak hambatan dan tantangan yang dilalui dalam penulisan skripsi ini, namun berkat ketekunan, semuanya dapat tertatasi dan olehnya, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Muh. Ichsan Gaffar, M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak DR. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Bapak Marten Nusi, S.IP.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Edy Sijaya, S.IP, M.Si dan Bapak Noor Asief, S.IP.,M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan Skripsi ini.

6. Seluruh staf dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 7. Rekan-rekan seangkatan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
 8. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu sabar mendoakan dan memberikan bantuan moril maupun materil yang tak terhingga bagi kesuksesan penulis
- Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya tulis ini.

Gorontalo,..... 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PERNYATAAN	i
---------------------------------	---

ABSTRAK	ii
----------------------	----

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
------------------------------------	-----

KATA PENGANTAR	iv
-----------------------------	----

DAFTAR ISI	vi
-------------------------	----

BAB I PENDAHULUAN	1
--------------------------------	---

1.1. Latar Belakang Masalah	1
-----------------------------------	---

1.2. Rumusan Masalah	6
----------------------------	---

1.3. Tujuan Penelitian	7
------------------------------	---

1.4. Manfaat Penelitian	7
-------------------------------	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
--------------------------------------	---

2.1. Konsep Pelayanan Publik	8
------------------------------------	---

2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	8
----------------------------------	---

2.1.2. Pengertian Publik.....	9
-------------------------------	---

2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik	10
--	----

2.1.4. Asas dan Tujuan Pelayanan Publik.....	11
--	----

2.1.5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	15
---	----

2.1.6. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	17
--	----

2.2. Konsep Pelayanan Prima.....	18
----------------------------------	----

2.2.1. Pengertian Pelayanan Prima	18
---	----

2.2.2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	21
---	----

2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik	23
--	----

2.2.4. Pelayanan Prima Dalam Sektor Publik.....	29
---	----

2.2.5. Harapan Pelanggan/Masyarakat	34
---	----

2.3. Penelitian Terdahulu	37
---------------------------------	----

2.4. Kerangka Pemikiran.....	39
------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN	41
--	----

3.1. Objek dan Waktu Penelitian	41
3.2. Desain Penelitian	41
3.3. Definisi Operasional Variabel	41
3.4. Informan Penelitian	43
3.5. Jenis dan Sumber Data	43
3.6. Teknik Pengumpulan Data	44
3.7. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1. Profil Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato	46
4.1.2. Visi dan Misi Kecamatan Patilanggio	47
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Camat Patilanggio	48
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi	49
4.2. Uraian Data Hasil Penelitian	56
4.2.1. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Camat Patilanggio	56
4.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Camat Patilanggio	68
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V P E N U T U P	
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran-Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupannya. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena rendahnya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya inovasi dalam pelayanan, kurang perhatian pemerintah pusat maupun daerah dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan, dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah ditandai adanya pengaduan atas ketidakpuasan pelayanan yang dilakukan pemerintah oleh berbagai komponen masyarakat, baik ditingkat pusat maupun daerah. Sebagaimana yang dituliskan oleh Ahmad Baiquni (2014:17) bahwa menurut pendapat Ketua Ombudsman RI Danang Girindrawardana, “Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350 persen, peningkatan tersebut berakibat pada terjadinya penundaan berlarut, pungutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik pelayanan.”

Ahmad Baiquni juga menuliskan dalam artikelnya bahwa implementasi pelayanan publik dari pemerintah masih dikatakan sangat memprihatinkan.

Pendapat yang dikemukakan oleh Danang Girindrawardana bahwa, “Rata-rata implementasi pelayanan publik tersebut berada di bawah 30 persen, dari tingkat Kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintah 27 persen, dan pemerintah daerah 10,5 persen”. Penurunan implementasi pelayanan publik ini terjadi akibat minimnya implementasi standar pelayanan publik yang dinilai bahwa instansi pemerintah telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungutan liar dan korupsi di sektor pelayanan publik.

Pemerintah seharusnya dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik dan memuaskan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah hendaknya memberikan kepastian mengenai standar pelayanan, prosedur pelayanan, dan peraturan-peraturan yang lainnya secara jelas agar lebih mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Pemerintah telah mengeluarkan peraturan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan, yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana hakekat dari pelayanan publik yaitu “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur negara sebagai abdi masyarakat”.

Pihak instansi pemerintah untuk mencapai pelayanan prima harus memiliki keterampilan tertentu, seperti tanggap dalam memberikan pelayanan, mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan, sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya secara detail, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu

mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) masyarakat, serta mampu menangani keluhan masyarakat dengan profesional. Pelayanan prima bukanlah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan, apabila keterampilan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan baik maka instansi yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar berupa kepuasan masyarakat. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan masyarakat oleh pihak aparat instansi dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence*) seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan.

Umumnya pelayanan saat ini masih mengandalkan tatap muka, sehingga masyarakat harus datang ke instansi tersebut lebih dari satu kali apabila syarat dan prosedur yang dibawa masih belum lengkap. Proses pelayanan pun menjadi lama dan membutuhkan biaya yang cukup besar. Pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien.

Instansi pemerintah yang berada ditingkat bawah Kabupaten yang melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat adalah Kecamatan. Kecamatan merupakan suatu tatanan baris kantor dari pemerintah daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat berhasil guna dan berdaya guna. Kecamatan diberikan kewenangan yang luas untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Diberikannya kewenangan yang lebih luas, maka seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan

bermutu yang pada akhirnya akan menghasilkan suatu kualitas pelayanan yang baik pula bagi masyarakat. Dilihat dari waktu ke waktu tuntutan kebutuhan masyarakat semakin beraneka ragam. Oleh karena itu, pembangunan kecamatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat berupa kemudahan dalam pemberian pelayanan, kewajaran, efisiensi waktu, dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Kantor Camat Patilanggio dapat diperoleh data yaitu: kurangnya tenaga administrasi/petugas pelayanan di Seksi Pelayanan. Terlihat hanya ada tiga orang yang melayani masyarakat secara langsung sehingga masyarakat harus antri dan menunggu agar dapat dilayani. Kurangnya petugas pelayanan di Seksi pelayanan ini mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat. Selain itu, terbatasnya petugas di Seksi Pelayanan menjadikan dua orang yang bertugas melayani masyarakat merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya.

Terbatasnya pengetahuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan juga menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat. Pengetahuan petugas pelayanan sangat dibutuhkan ketika proses pelayanan berlangsung. Masyarakat yang belum begitu paham tentang alur dan prosedur pelayanan sangat membutuhkan bantuan petugas pelayanan untuk dapat menjelaskannya. Contoh: masih ada beberapa dari kalangan masyarakat yang kurang memahami alur atau prosedur pelayanan kemudian bertanya kepada petugas pelayanan. Keterbatasan pengetahuan petugas pelayanan ini dikarenakan petugas yang melayani masyarakat berasal dari Bagian lain yang tidak sesuai dengan bidangnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Pegawai kantor Kecamatan Patilanggio masih belum dapat bekerja atau memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pernyataan ini dapat dilihat dari kinerja petugas pelayanan yang kurang baik.

Masih terdapat petugas pelayanan yang tidak disiplin berkaitan dengan aspek ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan kepada masyarakat. Jam kerja Kantor Kecamatan Patilanggio dimulai pada pukul 08:00-16:00 WIB, namun pada pukul 15:00 WIB Kantor Kecamatan sudah terlihat sepi tidak ada petugas pelayanan yang berada di Kantor Kecamatan. Masih ada petugas pelayanan yang hadir di atas pukul 08:00 WIB. Selain itu, masih ada petugas pelayanan yang kurang bersemangat dan kurang ramah ketika melayani masyarakat.

Adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit. Masyarakat masih menganggap prosedur pelayanan terlalu rumit sehingga sulit dipahami dan dilaksanakan. Fakta yang terjadi, masih banyak masyarakat yang tidak membawa berkas persyaratan secara lengkap dikarenakan kurangnya kejelasan dari pihak kantor Kecamatan Patilanggio. Kurangnya kejelasan dari pihak kantor Kecamatan Patilanggio menimbulkan keluhan dari masyarakat. Pihak aparat Kecamatan Patilanggio belum dapat menampung pengaduan dan keluhan masyarakat secara baik. Informasi ini didukung dengan belum adanya kotak saran atau lembar pengaduan yang seharusnya ada di Kantor Kecamatan Patilanggio.

Masyarakat hanya menyapaikan kritik dan saran kepada sesama masyarakat yang hendak mengurus berkas dan tidak disampaikan secara langsung kepada pihak Kecamatan Patilanggio. Adanya fasilitas kotak saran sangat berguna untuk peningkatan dan kemajuan program kerja dan program pelayanan yang ada di Kecamatan Patilanggio.

Informasi mengenai pelayanan prima juga belum diketahui lebih jelas di Kantor Camat Patilanggio. Belum adanya penelitian mengenai pelayanan prima di Kantor Kecamatan Patilanggio ini juga menyebabkan kurangnya informasi mengenai pelayanan prima di Kantor Kecamatan Patilanggio. Seksi Pelayanan ketika melayani masyarakat mengacu pada Standar Operasional Pelayanan dan melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan prima secara keseluruhan pun belum dapat dikatakan berjalan sesuai dengan Standar pelayanannya karena pihak Kantor Kecamatan Patilanggio tidak menyebutkan standar pelayanannya apasaja.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Patilanggio dengan judul penelitian **“Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yaitu

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato?
2. Faktor apa sajakah yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan prima di

Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.
2. Untuk mengetahui Faktor apa sajakah yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato, maka manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangsih teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan serta pegawai Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Ichsan Gorontalo, khususnya mahasiswa jurusan Ilmu Pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu bentuk pengabdian pelayanan negara kepada warganya. Pelayanan yang berkualitas menjadi sesuatu yang wajib dilakukan karena perkembangan kehidupan dan kebutuhan manusia semakin kompleks. Pelayanan Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Alwi Dahlan, dkk., 1995: 646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain".

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2000: 17) bahwa Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain, layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Pengertian pelayanan menurut Sampara yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela (2011: 5) adalah "suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain/ mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan". Pendapat lain dikemukakan oleh Ratminto dan Atik (2005: 2) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak adapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau aktivitas yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani sesuai kebutuhannya, yang bersifat nyata dan tidak dapat dimiliki. Proses pelayanan tersebut didukung dengan adanya interaksi antara kedua belah pihak yang saling menguntungkan.

2.1.2. Pengertian Publik

Istilah publik sendiri menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5) didefinisikan sebagai “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”. Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015: 14) menyatakan, “Publik adalah “kumpulan” orang yang memiliki minat dan kepentingan yang (*interest*) sama terhadap suatu isu atau masalah”. Menurut Kimball Young yang dikutip oleh Wirman Syafri (2012: 14), bahwa

Publik adalah people (orang), the general body or totallity of member of community, nation, or society (keseluruhan anggota suatu komunitas, bangsa, atau masyarakat), a non contiguous and transitory mass individuals with a common or general interest (kumpulan individu dengan kepentingan yang sama).

Pengertian publik yang lainnya menurut pendapat beberapa ahli yang dikutip oleh Firsan Nova (2012: 22), yaitu

- 1) Publik adalah kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan

organisasi, baik secara internal maupun eksternal. (Jefkin, 2006: 80).

- 2) John Dewey menjelaskan bahwa “*Publics are spontaneous groups of citizens who shared indirect effects of a particular action*”.
- 3) Publik adalah sejumlah orang yang bersatu dalam satu ikatan dan mempunyai pendirian yang sama terhadap suatu permasalahan sosial. (Emery Bogardus)
- 4) Publik adalah sekelompok orang yang (a) dihadapkan pada suatu permasalahan, (b) berbagi pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, (c) terlibat dalam diskusi mengenai persoalan tersebut. (Herbert Blumer)

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, maka publik adalah sekumpulan orang yang memiliki kepentingan yang sama. Publik bisa merupakan institusi maupun individu yang berinteraksi baik secara langsung maupun tidak langsung antara satu dengan yang lainnya.

2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan manusia. Manusia yang hidup bermasyarakat pasti membutuhkan bantuan dari manusia yang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan publik sebagai kegiatan atau aktivitas yang digunakan untuk melayani masyarakat baik di organisasi pemerintah maupun swasta. Menurut Kurniawan, yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela (2013: 7), “Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditetapkan”. Proses pemberian layanan kepada masyarakat

berdasarkan aturan atau tata cara yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai jaminan penyelenggaraan layanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pengertian lain menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas atau urutan kegiatan dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Aktivitas tersebut dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan. Kegiatan pelayanan umumnya dilaksanakan dengan menggunakan media berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.1.4. Asas dan Tujuan Pelayanan Publik

Suatu pelayanan publik agar dapat dilaksanakan dan dapat berjalan dengan lancar perlu adanya pedoman. Pedoman ini dapat dijadikan acuan yang nyata dan dapat dijadikan sebagai dasar hukum. Undang-undang Pelayanan Publik (secara

resmi bernama Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik antara lain seperti yang tercantum berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

a. Kepentingan Umum

Mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.

b. Kepastian Hukum

Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, keputusan dan keadilan dalam setiap penyelenggaraan negara.

c. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

e. Profesional

Mengutamakan keahlian yang berdasarkan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

f. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

g. Tidak Diskriminatif

Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

h. Keterbukaan

Harus membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif.

i. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan masyarakat umum.

j. Fasilitas

Penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

k. Ketepatan Waktu dan Kecepatan

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

l. Mudah dan Terjangkau

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan dan kenyamanan yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Sedangkan asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu:

- a) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Tujuan dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang

layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti asas dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik. Penyusunan asas dan tujuan pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.1.5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga kegiatan pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat-sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah sebagai berikut :

1) Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat

kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2) Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3) Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wikipedia (2014: https://id.m.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik) tentang pelayanan publik, pelayanan publik dibedakan menjadi dua menurut organisasi yang menyelenggarakannya, yaitu

1. Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyedia barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi

publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :

- a) Bersifat primer, adalah semua penyediaan barang /jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/ klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perijinan.
- b) Bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

2.1.6. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kegiatan memberikan sesuatu yang tidak berwujud namun bisa dirasakan hasil/kualitas dari pelayanan tersebut oleh masyarakat. Baik dan buruknya kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Batinggi (Giri Cahyono, 2008: 5) mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

1. Sistem, prosedur, dan metode.

Sistem kerja adalah rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk satu kebulatan pola dalam rangka melaksanakan satu pekerjaan. Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang saling berkaitan sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap yang harus dikerjakan dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan.

2. Personil

Personil adalah setiap orang menjalankan salah satu pekerjaan, fungsi, kewajiban, tugas, jabatan di dalam tangga dan kerangka organisasi yang mempunyai fungsi atau kedudukan dalam organisasi untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi.

3. Sarana dan prasarana

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kerja, dan fungsi dari sarana pelayanan. Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Sarana dan prasarana merupakan media bagi personal untuk mewujudkan berbagai tujuan-tujuan kantor.

4. Masyarakat sebagai pelanggan

Keberadaan masyarakat sebagai pelanggan sangat penting bagi terwujudnya tujuan-tujuan pelayanan. Masyarakat sebagai sasaran kegiatan merupakan salah satu dari empat faktor dari pelayanan. Masyarakat merupakan tujuan dari pelaksanaan pelayanan. Pelayanan dapat dinilai baik apabila masyarakat yang dilayani telah mendapat manfaat dari pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan terdiri atas elemen yang membentuk pelayanan yaitu sistem, prosedur, dan metode; personil; sarana dan prasarana; dan masyarakat sebagai pelanggan. Faktor-faktor tersebut menjadi penopang terselenggaranya suatu pelayanan. Apabila salah satu di antara faktor-faktor tersebut tidak ada, maka pelayanan tidak akan bisa berjalan dengan baik.

2.2. Konsep Pelayanan Prima

2.2.1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam kemajuan sebuah perusahaan/instansi pemerintah/swasta. Aktivitas pelayanan tidak hanya sekedar sebuah kegiatan melayani pelanggan tetapi juga pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima. Pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima merupakan salah satu indikator penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh organisasi. Konsep pelayanan prima berlaku bagi seluruh elemen dalam organisasi, sehingga tidak hanya pimpinan saja yang perlu menguasai konsep pelayanan prima.

Menurut Nina Rahmayanty (2010 : 18), “Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal)”.

Pelayanan prima (*exelent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan/ atau pelayanan yang terbaik (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015: 148). Disebut sangat baik/ terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Kemudian menurut Nina Rahmayanty (2010 : 17) pelayanan prima adalah :

- a) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- c) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

- d) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Hakikat pelayanan prima/layanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan (Atep Adya Barata, 2003: 25). Secara luas, Atep Adya Barata (2003: 31) mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6, yaitu :

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/ perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap penggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelangggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) suatu sikap keberpihakkan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian atau ketidakpuasan pelanggan.

Selain sikap, perhatian, dan tindakan pelayanan prima juga dapat dijelaskan berdasarkan kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Keenam konsep tersebut saling memberikan pengaruh terhadap berlangsungnya proses pelayanan prima.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan pelanggan. Bagi setiap organisasi/ perusahaan harus memiliki standar kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan merupakan sebuah proses pengenalan dan pengembangan pribadi karena dalam memberikan pelayanan seorang pemberi layanan harus melakukan perbaikan terhadap diri sendiri. Pelayanan prima juga dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

2.2.2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Suatu pelayanan prima akan dapat dilaksanakan dan berjalan dengan lancar jika memiliki tujuan. Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015: 149), “Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat”. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada asumsi bahwa pelayanan adalah pemberdayaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik dan terbaik.

Tujuan utama pelayanan prima yakni membangun kesetiaan pelanggan atau customer loyalty. Kesetiaan pelanggan dapat diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring dengan berjalaninya waktu.

- a) Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*.
- b) Tujuan pelayanan prima memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- c) Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
- d) Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Pelayanan prima juga memberikan manfaat kepada masyarakat dan digunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan. Selain itu, pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada

masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015: 149), mengenai manfaat pelayanan prima antara lain:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- 2) Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
- 3) Acuan untuk pelayan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan, *why, when, with whom, where, dan how* pelayanan harus dilakukan.

2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk/jasa yang diberikan oleh organisasi. Nilai tersebut ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan. Soewarso Hardjosoedarmo (2004: 52) mendefinisikan “kualitas sebagai karakteristik sesuatu yang memenuhi kebutuhan pelanggan”. Berdasarkan pendapat ini dapat diketahui bahwa kebutuhan pelanggan lebih ditekankan pada beberapa karakteristik kualitas pelayanan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas perusahaan dalam memberikan produk berupa pelayanan yang maksimal.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Beberapa pendapat tentang kualitas pelayanan seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2003:11) yaitu :

1. Josep M. Juran Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan pemakaian (fitnes for us). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.
2. Philip B. Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual

terhadap persyaratan atau tuntutan.

3. W. Edward Dening Dening mendefinisikan kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
4. Taguchi Mendefinisikan kualitas sebagai keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

Menurut Goetsch dan Davis diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2001: 101) menyatakan bahwa, “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas produk atau jasa yang diberikan perusahaan dapat menciptakan suatu pandangan yang positif dari pelanggan yang akan berujung pada terciptanya kepuasan pelanggan.

Selanjutnya menurut Zeithaml, Berry, dan Prasuraman dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001: 148), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a) *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan perlatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.
- b) *Reability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang empatik, dan dengan akurasi yang

tinggi.

- c) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*resposif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membuat konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan perusahaan. Terdiri pada beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetisi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e) *Empathy* (empati/perhatian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Kualitas merujuk pada pemenuhan standar atau persyaratan tertentu sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam usaha pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Sviokla dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001: 146), kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek- aspek berikut :

1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja di sini merujuk pada karakter produk ini yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya disasari oleh preferensi subjektif pelanggan dan pada dasarnya bersifat umum.

2. Keragaman produk (*Features*)

Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. *Features* suatu produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk/jasa. Dengan demikian, perkembangan kualitas produk menuntut karakter fleksibel agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.

3. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Kendala suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliable mengalami kerusakan.

4. Kesesuaian (*Conformance*)

Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah

kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian produk diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.

5. Daya tahan/ Ketahanan (*Durability*)

Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas.

6. Kemampuan pelayanan (*Serviceability*)

Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memberhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan dan kerusakan produk dan pelayanan lainnya.

7. Estetika(*Aesthetics*)

Estetika suatu produk dilihat melalui bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana tampilan luar suatu produk, rasa, maupun bau.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*)

Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk dan jasa. Namun demikian, biasanya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung. Misalnya merk, nama, dan negara produsen.

Kemudian menurut Keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabakti bagi Unit Kerja/ Kantor Pelayanan Percontohan yang dikutip oleh Pandji Santosa (2012: 63-64), sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu

sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur/ tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur/tatacara pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan
4. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayaran
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/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.

e. Efisien

Kriteria ini mengandung arti:

1. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memberikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
2. Dicegah adanya pengulangan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang terkait.

f. Ekonomis

Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

1. Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran.
2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
3. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan dan Merata

Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketepatan Waktu

Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan perlu memiliki kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan dalam mencapai kesuksesan.

2.2.4. Pelayanan Prima Dalam Sektor Publik

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Pernyataan tersebut ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan yang berkualitas dalam setiap penyelenggaranya. Pelayanan prima dapat dimasukkan sebagai salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan kegiatan instansi publik. Tujuan pelaksanaan pelayanan prima yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan atau bahkan melampaui harapan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi *profit*, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Setiap instansi dalam sektor publik perlu memperhatikan proses kegiatan pelayanan agar dapat berjalan dengan baik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan satu dari aspek yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan. Perbaikan tersebut salah satunya dengan pemberian pelayanan terbaik. Pelayanan

prima pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap instansi publik.

Pemerintah telah menetapkan standar mutu pelayanan prima diantaranya, (a) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (b) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan (c) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan-peraturan tersebut dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan pelayanan prima di sektor publik.

Prinsip pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman dalam pelaksanaan pelayanan prima di sektor publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

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, dan lain-lain.

Pemerintah dalam meyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, dituntut memberikan pelayanan prima sebagai wujud *good governance*. Kepuasan

masyarakat menjadi tolok ukur yang digunakan sebagai indikator kinerja dalam penerapan pemerintahan yang baik. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maka pemerintah telah berhasil mencapai tujuannya. Pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” (Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, 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 pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik yang prima yang telah diuraikan sebelumnya, dapat digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di sektor publik merupakan kewajiban yang dibebankan kepada pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang baik, dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pelayanan prima merupakan suatu kegiatan yang diutamakan dalam penyelenggaraan pelayanan pada sektor publik. Pelayanan prima sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dijadikan media untuk membangun citra baik instansi publik. Pemberian pelayanan prima oleh pemerintah merupakan salah

satu dimensi penyelenggaraan pemerintah yang baik yang menjadi komitmen pemerintah kepada rakyat sebagai upaya negara dalam menyediakan pelayanan yang terbaik dan memuaskan, serta dapat dipertanggungjawabkan.

2.2.5. Harapan Pelanggan/Masyarakat

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan/masyarakat mengenai kepuasan yang dirasakan. Jika kepuasan pelanggan/masyarakat terwujud maka citra baik perusahaan/instansi pemerintah akan terbangun melalui persepsi baik pelanggan/masyarakat terhadap perusahaan/instansi pemerintah.

Harapan pelanggan/masyarakat memiliki peranan besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pelanggan/masyarakat akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan. Baik/buruk persepsi terhadap pelaksanaan pelayanan dilatarbelakangi oleh harapan pelanggan/masyarakat tersebut.

Harapan merupakan standar prediksi untuk menentukan konsep pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan/masyarakat. Selain standar prediksi, ada pula yang menggunakan harapan sebagai standar ideal. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 134):

Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

Firsan Nova (2012: 148) mendefinisikan “Harapan pelanggan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk dan dijadikan

standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Sedangkan menurut Fandi Tjiptono dikutip oleh Firsan Nova (2012: 149), ada tiga level harapan pelanggan:

- a) Level Pertama adalah harapan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have*, atau *take it for granted*.
- b) Level Kedua adalah harapan yang lebih tinggi daripada level pertama di mana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
- c) Level Ketiga adalah level yang lebih tinggi lagi dibandingkan level pertama atau kedua dan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang sempurna agar pelanggan tertarik.

Firsan Nova (2012: 148) membagi harapan pelanggan menjadi dua level :

1. Pertama, *Desire Service* yaitu level yang merupakan harapan dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka inginkan.
2. Kedua adalah *Adequate Service* yaitu suatu level yang merupakan kemampuan dari pihak manajemen untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Fandy Tjiptono (2011: 159) mengelompokkan ekspektasi pelanggan ke dalam delapan tipe, diantaranya :
3. *Ideal Expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima oleh konsumen. Standar ideal identik dengan excellence (kesempurnaan), yakni standar sempurna yang membentuk ekspektasi terbesar konsumen.
4. *Normative (Should) Expectation (Persuasion-Based Standard)*, yaitu tungkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang

dikonsumsi. Ekspektasi normatif lebih rendah dibanding ekspektasi ideal, karena biasanya ekspektasi normatif dibentuk oleh produsen atau penyedia jasa.

5. *Desired Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk atau jasa tertentu. Tipe ini merupakan perpaduan antara apa yang diyakini pelanggan dapat (*can be*) dan seharusnya diterimanya (*should be*).
6. *Predicted (will) Expectation (experience-based norms)*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, bersasarkan semua informasi yang diketahuinya.
7. *Deserved (want) Expectation (equitable expectation)*, yaitu evaluasi subyektif konsumen terhadap investasi produknya. Tipe ini berkenaan dengan apa yang setidaknya harus terjadi pada interaksi atau pelayanan berikutnya.
8. *Adequate Expectation* atau *Minimum Tolerable Expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolelir konsumen.
9. *Intolerable Expectation*, yakni serangkaian ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak bakal ditolelir atau diterima pelanggan.
10. *Worst Imaginable Expectation*, yaitu skenario terburuk mengenai produk yang diketahui dan/atau terbentuk melalui kontak dengan media.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan adalah suatu keadaan tertentu atau standar tertentu seseorang menetapkan keinginan akan sesuatu yang ingin diperolehnya. Keinginan tersebut memiliki dimensi yang berbeda dan apabila standar tertentu seseorang tersebut telah terpenuhi maka dalam keadaan seperti itulah kepuasan dapat diperoleh.

2.3. Kerangka Pemikiran

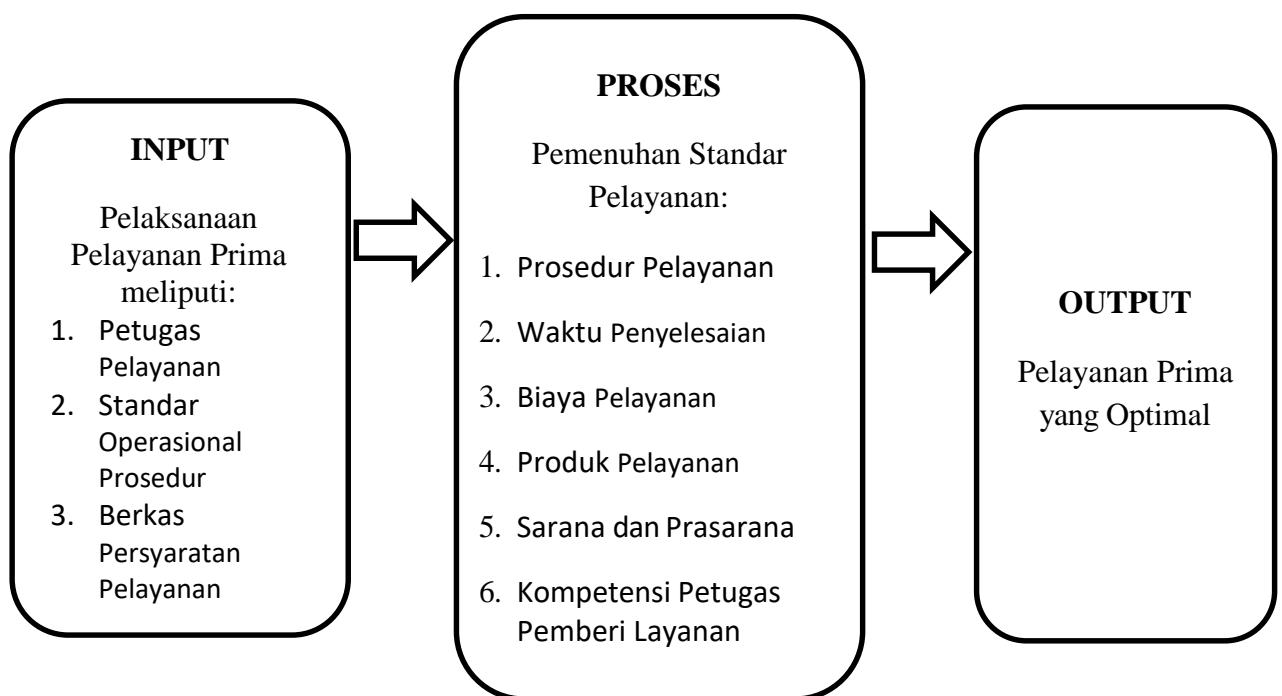
Kecamatan merupakan suatu tatanan baris kantor dari pemerintah daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat berhasil guna dan berdaya guna. Kecamatan Patilanggio yang berada di wilayah Kabupaten Pohuwato telah menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Namun, masih adanya keluhan masyarakat dan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato masih belum diketahui secara lengkap dan pasti.

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Standar kualitas pelayanan yang digunakan dan dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian, yaitu: 1) Prosedur pelayanan, 2) Waktu penyelesaian, 3) Biaya pelayanan, 4) Produk pelayanan, 5) Sarana dan prasarana, dan 6) Kompetensi petugas pemberi layanan. Pada saat penelitian dilakukan akan diperoleh suatu data, baik dari wawancara maupun dari dokumentasi. Pada saat itu pula akan dapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

Penjelasan alur kerangka pikir penelitian ini diharapkan bahwa penerapan pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato dapat diwujudkan agar pelayanan dapat berjalan optimal. Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato perlu mengimplementasikan pelayanan prima yaitu dengan

menyelenggarakan kegiatan pemerintahan sesuai dengan standar kualitas pelayanan prima. Kerangka pikir dapat diilustrasikan melalui gambar 1 berikut ini:

Gambar 1
Kerangka Pikir



Sumber : Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Waktu Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan Pelayanan Prima, penelitian ini bertempat di Kantor Camat Patilanggio, Kabupaten Pohuwato. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan.

3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggali fakta yang ingin diketahui dan kemudian dideskripsikan apa adanya, tidak memanipulasi data serta tidak dilakukan uji hipotesis. Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilakunya yang dapat diamati. Penelitian ini mendeskripsikan data yang telah diterima, menghimpun data yang

diperoleh dari hasil penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

3.3. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional bertujuan untuk menghindari adanya kesalahan dalam penafsiran tentang variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dibatasi pengertian dari variabel.

1. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan pelanggan. Bagi setiap organisasi/ perusahaan harus memiliki standar kualitas pelayanan yang baik.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” (Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :
 - a. Prosedur pelayananProsedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
 - b) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3.4. Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yakni pemilihan informan penelitian secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu.

Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari :

- | | |
|----------------------|---------|
| 1. Camat Patilanggio | 1 orang |
| 2. Sekretaris Camat | 1 orang |
| 3. Kepala Seksi | 3 orang |

4. Staf pelayanan	2 orang
5. Masyarakat	8 orang
Jumlah keseluruhan	15 orang

3.5. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung berupa hasil wawancara dan pengamatan langsung di lapangan.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen berupa keadaan administratif, data geografi wilayah, demografi penduduk, data karakteristik sosial budaya

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat dipertanggung jawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data karena masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

- a. Observasi, yaitu proses pengambilan data dalam penelitian ini dimana peneliti atau pengamat dengan mengamati kondisi yang berkaitan dengan obyek penelitian.
- b. Wawancara, adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai serta memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Adapun tahapan-tahapan wawancara meliputi:

1. Menentukan siapa yang diwawancarai

2. Mempersiapkan wawancara
 3. Melakukan wawancara dan memelihara agar wawancara produktif
 4. Menghentikan wawancara dan memperoleh rangkuman wawancara.
- c. Studi Kepustakaan (library research), yaitu dengan membaca buku majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang, dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan proses Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato.
 - d. Penelusuran data online, data yang dikumpulkan melalui online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data-informasi yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin. Dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademik.

3.7. Analisis Data

Di dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan akan dianalisa secara kualitatif yakni data yang diperoleh akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk kata-kata lisan maupun tulisan. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh dari obyek penelitian. Serta hasil-hasil penelitian baik dari hasil studi lapangan maupun studi literatur untuk kemudian memperjelas gambaran hasil penelitian.

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 KM² 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 km².Desa yang paling padat penduduknya adalah Manawa, yaitu 260 jiwa per km², sedangkan yang terendah adalah Balayo yaitu 17 jiwa per km².

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 :

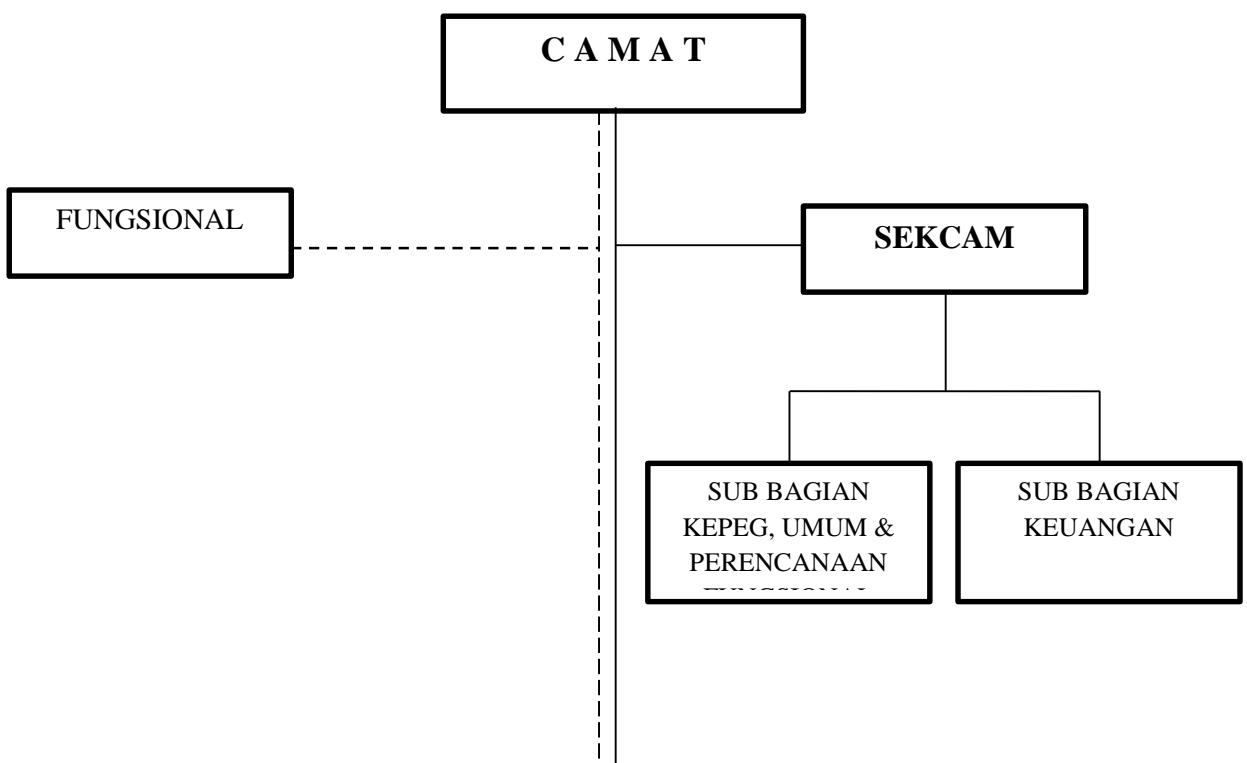
1. Menumbuhkembangkan sistem manajemen pemerintahan kecamatan dan desa yang bertanggung jawab
2. Meningkatkan kualitas aparatur pemerintah kecamatan dan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik
3. Mendorong dan mengembangkan inovasi, kreativitas aparatur pemerintah dan masyarakat dalam melaksanakan pembangunan material dan spiritual berlandasan keimanan, dan ketakwaan kepada tuhan yang maha esa.

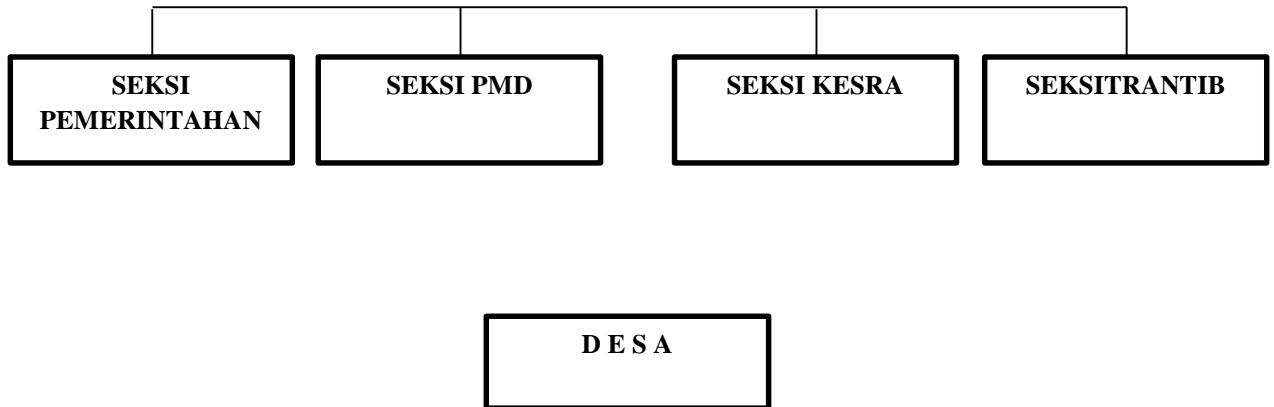
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Camat Patilanggio

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





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 sistim 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. Medata penduduk/KK Miskin.
 - e. Medata penerima Mahyani.
 - f. Medata monografi, demografi, profil kecamatan, desa
 - g. Medata pengusaha, badan usaha, pengrajin, pedagang asongan, took, kios dan KUBE.
 - h. Medata proyek yang telah dilaksanakan.
 - i. Medata harga bahan pokok dan hasil panen/bahan lain.
 - j. Medata penerima Raskin.
 - k. Membuat laporan rencana dan program capaian pembangunan desa.
 - l. Melakukan Musrenbang Desa dan Kecamatan.
- Fungsi ;
 - a. Melakukan pemberdayaan masyarakat.
 - b. Medata penduduk/KK Miskin.
 - c. Medata penerima Mahyani.
 - d. Medata monografi, demografi, profil kecamatan.
 - e. Medata 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. Mendaftarkan Aparat Desa, Badan Perwakilan Desa (BPD) dan Lembaga Perwakilan Desa (LPM).
 - e. Visi dan misi kecamatan.
 - f. Mendaftarkan 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. Uraian Data Hasil Penelitian

Kegiatan pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurusi apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin.

4.2.1. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Camat Patilanggio

Implementasi pelayanan prima dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Camat Patilanggio ini meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

4.2.1.1. Prosedur Pelayanan

Prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan harus mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan oleh Seksi Pelayanan Kantor Camat Patilanggio disesuaikan dengan alur panel data pelayanan yang ditempel di ruang pelayanan. Seksi Pelayanan melayani masyarakat di antaranya prosedur mengurus SKCK, permohonan KTP (baru, hilang/rusak, pindah/datang, perpanjangan, dan perubahan biodata), mengurus akta kelahiran, mengurus IMB, mengurus pengantar akta kematian, dan lain-lain.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan di Kantor Camat Patilanggio, mengenai pelaksanaan prosedur/tatacara pelayanan di Kantor Camat Patilanggio bahwa :

“Tata cara pelayanan yang ada di kantor camat patilanggio sudah sangat sederhana, kami melakukan semaksimal mungkin supaya bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan SOP. Begitupula masalah persyaratan pelayanan sudah sangat dipahami dan tidak berbelit-belit. Tetapi apabila ada masyarakat yang belum mengetahui persyaratan prosedur pelayanan yang ada di kantor camat ini biasanya langsung kami jelaskan”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Prosedur/tatacara pelayanan yang dilakukan oleh bagian pelayanan di kantor camat patilanggio mengacu pada SOP yang telah ditetapkan. Berdasarkan SOP tersebut alur kegiatannya yaitu masyarakat yang datang ke kantor camat patilanggio mengantre dan mendaftar dahulu dengan cara menuliskan di buku pendaftaran. Kemudian petugas pelayanan akan menyapa dan memberikan informasi sesuai kebutuhannya yang selanjutnya mengarahkan masyarakat dan

melayaninya. Setiap prosedur/tatacara pelayanan, persyaratannya harus lengkap. Dengan kelengkapan persyaratan berkas, petugas akan mudah dan cepat memproses permohonan masyarakat. Apabila berkas belum lengkap, maka masyarakat harus melengkapinya terlebih dahulu. Pernyataan ini didukung dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan bahwa,

“Kendala yang sering kami hadapi dalam memberikan pelayanan disini adalah berkas yang tidak lengkap. Misalnya masyarakat membutuhkan surat pengantar pembuatan Akta Kelahiran, biasanya tidak dilengkapi dengan surat keterangan dari kepala desa atau bidang sehingga kami menyarankan untuk melengkapi kembali, karena prosedurnya seperti itu”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, masyarakat masih menganggap prosedur/tatacara pelayanannya dikantor camat patilanggio ribet dan lama. Karena apabila masih ada berkas yang kurang lengkap dikembalikan untuk dilengkapi kembali. Sementara tidak semua masyarakat ketika hendak mengurus berkas selalu lengkap, sehingga petugas tidak mau melayani karena masih kurang lengkap, masyarakat harus pulang terlebih dahulu untuk mengambil berkas yang masih belum lengkap sehingga prosesnya menjadi lama dan tertunda. Walaupun prosedur/tatacara pelayanan sudah ditempel di ruang pelayanan ternyata tidak semua masyarakat membaca kalau tidak diberitahukan oleh petugas pelayanan. Persyaratan dari setiap prosedur/tatacara pelayanan pun masih dianggap sulit untuk dilaksanakan. Misalnya terkait pembuatan surat pengantar akta kelahiran dan permohonan mengurus IMB. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak SA yang mengurus akta kelahiran dikatakan bahwa,

“Prosedur pelayanan yang ada di kantor camat patilanggio menurut saya agak ribet karena kami harus melengkapi semua berkas sebelum dilayani sehingga kami harus bolak balik untuk melengkapinya”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan yang lainnya dengan salah satu masyarakat ketika hendak mengurus kesalahan tanggal dalam kartu keluarga, menyatakan bahwa”.

“Sebenarnya pelayanan di kantor ini cukup mudah, tapi yang membuat rumit apabila persyaratan masih kurang maka terpaksa kami harus kembali melengkapinya kemudian dilayani dengan cepat”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Dari wawancara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur/tatacara pelayanan masih dianggap belum sederhana karena berkaitan dengan kelengkapan berkas dalam mengurus pelayanan, masih kurang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, keluhan masyarakat ini biasanya tidak disampaikan kepada petugas pelayanan secara langsung, tetapi disampaikan kepada orang lain dan hanya meninggalkan kantor camat patilanggio dengan tidak puas.

Kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tatacara pelayanan, persyaratannya (baik persyaratan teknis maupun administratif), unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan akan berlangsung. Kejelasan dan kepastian informasi dari pihak Kecamatan akan dapat memperlancar proses pelayanan dari awal sampai dengan akhir. Masyarakatpun akan merasa puas dengan kejelasan dan kepastian informasi sehingga tidak akan terjadi kebingungan/kurang pengertian dari masyarakat.

Dari temuan peneliti juga didapatkan bahwa informasi mengenai prosedur/tatacara pelayanan beserta persyaratannya sudah tertempel dengan jelas di ruang pelayanan kantor camat patilanggio. Namun, jika masih ada masyarakat yang

belum jelas mengenai informasi tersebut dapat menanyakan langsung kepada petugas pelayanan yang berada di ruang pelayanan. Petugas pelayanan akan menjelaskan kepada masyarakat sesuai dengan informasi yang diminta masyarakat dan masyarakat mampu memahaminya. Meskipun prosedur/tatacara pelayanan dan persyaratannya sudah tertempel di ruang pelayanan, namun tidak semua masyarakat membaca informasi tersebut. Masyarakat lebih sering mendapatkan informasi terkait prosedur/tatacara pelayanan beserta persyaratannya dari kelurahan tempat tinggal masyarakat.

4.2.1.2. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan mulai dari pendaftaran yaitu saat pemohon (masyarakat) melengkapi berkas persyaratan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan atau penyelesaian pelayanan yaitu saat produk pelayanan diterima oleh pemohon (masyarakat). Pelaksanaan penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Patilanggio berdasarkan Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu penyelesaian pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk yang dihasilkan oleh Kantor Camat Patilanggio. Standar Operasional Pelayanan yang dijadikan pedoman untuk waktu penyelesaian pelayanan harus tepat dan sesuai. Setiap prosedur/tatacara pelayanan memiliki waktu penyelesaian pelayanan yang berbeda-beda. Petugas pelayanan juga telah menyesuaikan waktu penyelesaian sesuai dengan SOP. Pernyataan ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada petugas

elayanan sebagai berikut:

“Penyelesaian pelayanan di kantor camat ini disesuaikan dengan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan disesuaikan dengan standar pelayanan, misalnya hanya pelayanan pengantar pembuatan KT, KK dll biasanya paling cepat 30 menit atau satu jam, adapula yang menunggu sampai besok untuk menyelesaiannya”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Berdasarkan pantauan peneliti di kantor camat patilanggio dimana pada saat mengurus berkas, masyarakat langsung disambut oleh petugas pelayanan. Kemudian berkas diberikan petugas pelayanan, petugas pelayanan memeriksa kelengkapan berkas pelayanan yang diminta oleh masyarakat. Setelah berkas sesuai, petugas pelayanan kemudian memproses pelayanan tersebut dan menyampaikan kepada masyarakat untuk menunggu. Namun, petugas pelayanan tidak menyebutkan secara pasti waktu penyelesaian pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan pun tidak bisa dikira-kira secara pasti. Masyarakat hanya disuruh untuk menunggu sebentar dan setelah hasil pelayanan selesai kemudian masyarakat dipanggil untuk menerima produk pelayanan yang telah jadi. Masyarakat juga berharap bahwa berkas permohonan yang diajukan bisa cepat selesai tanpa harus menunggu dengan waktu yang tidak pasti. Pernyataan tersebut senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini dikatakan sebagai berikut :

“Pelayanan yang ada disini termasuk cepat dan tidak lama, tergantung dari apa yang menjadi kebutuhan kami, petugas pelayanan tidak menjanjikan waktu penyelesaiannya, paling lama 1 (satu) jam, kami hanya diminta menunggu proses penyelesaian pelayanan. Kalau sudah selesai nama kami akan dipanggil untuk menerima surat-surat yang kami minta”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Berdasarkan hasil wawacara tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di kantor camat patilanggio tidak berbelit-

belit dan tidak memakan waktu lama karena Penyelesaian pelayanan disesuaikan dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan disesuaikan dengan standar pelayanan, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak harus menunggu berhari-hari, bahkan paling lama hanyalah 30 – 60 menit. Adapun cepat tidaknya penyelesaian pelayanan tergantung dari pelayanan apa yang dibutuhkan masyarakat serta tergantung kelengkapan berkas pengajuan. Apabila berkas lengkap maka langsung dilayani dan masyarakat tidak lama menunggu proses pelayanan selesai.

4.2.1.3. Biaya Pelayanan

Adapun dalam melakukan biaya pelayanan merupakan semua biaya dan rincian yang diajukan sebagai imbalan atas pemberian pelayanan. Pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Besaran biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada peraturan yang telah ditentukan.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan mengenai biaya penyelesaian pelayanan sebagai berikut:

“Dalam melakukan pelayanan di kantor camat patilanggio tidak di pungut biaya sepeserpun karena dengan adanya program GEMA PANUA yang dicanangkan oleh Bupati Pohuwato, maka setiap instansi apapun itu memberikan pelayanan gratis kepada masyarakat. Sebelumnya memang ada biaya pelayanan, akan tetapi sejak adanya peraturan baru atau perda kabupaten pohuwato, maka pelayanan di gratiskan untuk semua kalangan masyarakat”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Hal senada pula di sampaikan oleh petugas pelayanan kantor camat

patilanggio ketika di wawancara mengatakan bahwa :

“Bericara tentang biaya penyelesaian pelayanan dikantor camat ini semuanya sudah di gratiskan. Karena sekarang ada peraturan baru mengenai gratisnya biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan di semua kecamatan di wilayah Kabupaten Pohuwato” (Sumber wawancara Januari 2020).

Dari hasil wawancara penulis tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa biaya penyelesaian pelayanan dari semua prosedur gratis atau tidak dipungut biaya sepeserpun. Kebijakan ini terjadi karena semua proses pelayanan masyarakat instansi pemerintahan di wilayah kabupaten pohuwato ada peraturan baru mengenai pelayanan gratis. Jadi masyarakat tidak perlu menyiapkan dan menyisihkan uang untuk membayar biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan di kantor Camat Patilanggio baik itu dari golongan masyarakat atas, menengah, maupun bawah.

4.2.1.4. Produk Layanan

Produk pelayanan adalah merupakan hasil dari sebuah pelayanan yang dilakukan oleh setiap instansi baik pemerintahan maupun swasta. Produk layanan merupakan salah satu standar dalam pelayanan publik. Begitu pula berbicara mengenai kualitas pelayanan dapat dilihat dari sebaik apa produk pelayanan yang dihasilkan. Produk pelayanan dikantor camat patilanggio berkaitan dengan jenis-jenis pelayanan yang dilayani yang diberikan kepada pemohon dalam hal ini masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bagian pelayanan di kantor camat parilanggio dikatakan bahwa “

“Kantor Camat patilanggio melayani berbagai macam pelayanan masyarakat terutama yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat misalnya pengurusan surat pengantar e-KTP, KK, Akta, IMB, Ijin Keramaian, pengantar SKCK, permohonan pindah penduduk, SPPHT dan lain-lain”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat yang kebetulan melakukan pelayanan di kantor camat didapatkan bahwa masyarakat pun tidak semuanya mengetahui produk pelayanan apa saja yang dikeluarkan oleh pihak Kantor Camat Patilanggio. Masyarakat hanya mengetahui beberapa produk pelayanan yang sering dilakukan oleh setiap keluarga. Produk pelayanannya yang mereka tahu hanyalah berupa e-KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran.

Disamping itu pula produk pelayanan juga harus dapat memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada penerima layanan. Legalitasnya juga dapat dipertanggungjawabkan, Jadi semua berkas permohonan yang diminta oleh masyarakat dapat dijadikan jaminan di mata hukum, jika dipergunakan sesuai dengan peruntukannya.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa berkaitan dengan produk pelayanan dikantor camat patilanggio dimana terdapat beberapa produk layanan yang dilayani, seperti pengurusan surat pengantar e-KTP, KK, AKTA, IMB dan lain sebagainya. Akan tetapi dari berbagai macam jenis pelayanan tersebut tidak semua diketahui oleh masyarakat karena masyarakat hanya mengetahui pelayanan dasar saja. Begitupula berdasarkan temuan peneliti di lapangan didapatkan bahwa produk pelayanan di kantor camat patilanggio memberikan jaminan dan kepastian hukum dalam hal kualitas layanan dan legilitasnya karena setiap produk layanan di tanda-tangani oleh pejabat berwenang dan di legalisir serta menggunakan stempel kecamatan.

4.2.1.5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh

penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan prasarana dalam hal ini meliputi sarana fisik gedung, peralatan dan perlengkapan penunjang layanan, serta penataan ruang pelayanan. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh terhadap perwujudan mutu pelayanan sehingga semua fasilitas pelayanan akan mendukung penyelenggaraan pelayanan yang maksimal. Sarana dan Prasarana di Seksi Pelayanan Kantor Camat Patilanggio tercantum pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Sarana dan Prasarana Kantor Camat Patilanggio

Indikator	Sub Indikator	Keterangan
Ruang pelayanan	Kursi Meja Kursi tunggu Papan informasi Kotak Pengaduan	Ada Ada Ada Ada Ada
Ruang Petugas/Pegawai	Meja kerja Kursi Kerja	Ada Ada
Kelengkapan peralatan	Komputer Printer Alat tulis Telepon Mesin fax	Ada Ada Ada Ada Tidak Ada
Sarana pendukung	Ac Kipas Angin	Tidak Ada Ada
Sarana penunjang lainnya	Rak Arsip/ Etalase Lemari Toilet	Ada Ada Ada

Sumber : Kantor Camat Patilanggio 2020

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan dikantor camat patilanggio dapat dikatakan memadai. Sarana prasarana seperti ruang tunggu, komputer, kotak pengaduan,

papan informasi, dan lain-lain guna mendukung proses pelayanan. Prasarana seperti tempat parkir juga cukup memadai. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat mengenai sarana dan prasarana pelayanan dikatakan bahwa :

“Adapun mengenai sarana dan prasarana yang ada di kantor camat patilanggio menurut saya sudah sangat memadai, karena semua yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat tersedia di kantor camat terutama papan informasi sebagai tempat masyarakat untuk mengetahui informasi dan syarat-syarat pelayanan, begitu pula ruang tunggu dan kotak pengaduan semua tersedia”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Selain sarana dan prasarana pendukung pelayanan, Lingkungan pelayanan juga sangat berperan penting dalam mewujudkan kenyamanan masyarakat saat melakukan proses pelayanan di Kantor Camat Patilanggio. Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman juga merupakan keharusan Meskipun letak kantor camat mudah di akses, namun petugas pelayanan tetap memperhatikan keamanan masyarakat. Letak ruang pelayanan berada agak masuk dan di sisi selatan gedung kantor. Masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan, ketika masuk di didalam kantor camat.

4.2.1.6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan keramahan petugas pemberi layanan. Petugas pelayanan yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan (masyarakat) untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar

pelayanan yang diberikan bermutu. Aspek yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat adalah dengan memberikan respon yang baik, cepat, dan tanggap dalam setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan camat patilanggio dikatakan bahwa :

“Sebagian besar pegawai yang bekerja di kantor camat patilanggio ini sudah memiliki kualifikasi pendidikan Sarjana, meskipun masih ada beberapa petugas yang masih lulusan SLTA, akan tetapi mengenai pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sudah tidak diragukan lagi, karena rata-rata pegawai lama dan sudah berpengalaman dalam memberikan pelayanan di kantor camat ini”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Selain itu pula dalam pantauan peneliti, petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan selalu ramah dan sopan dan respek terhadap masyarakat yang datang meminta pelayanan. Hal ini senada dengan apa yang dikatakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan ketika diwawancara peneliti mengatakan bahwa :

“Alhamdulilah petugas maupun pegawai yang ada di kantor camat ini semuanya ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, saya sudah beberapa kali meminta pelayanan di sini selalu di layani dengan sepenuh hati dan dengan ramah, sehingga membuat kami merasa nyaman dan puas karena disamping memberikan pelayanan yang ramah, petugas disini juga selalu memberikan perhatian kepada kami dengan selalu membantu apabila masih ada berkas kami yang kurang atau tidak lengkap”. (Sumber wawancara Januari 2020).

Dari pantauan peneliti di lapangan di dapatkan bahwa Pelaksanaaan pelayanan dan jangkauan pelayanannya telah diusahakan seluas mungkin. Pendistribusinya pun harus merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Petugas pelayanan telah berusaha memberikan pelayanan yang

adil dan merata kepada semua masyarakat yang datang untuk mengurus berkas. Semua masyarakat yang datang dilayani dengan perlakuan sama dan tidak dibedakan. Pihak Kantor Camat Patilanggio pun akan melayani sesuai kebutuhan masyarakat tersebut.

Petugas pelayanan yang ada di Seksi Pelayanan tidak hanya dari pegawai Seksi Pelayanan, namun diambil dari Seksi Pemerintahan dan Seksi Masyarakat. Pengambilan petugas dari seksi lain tersebut karena pegawai dari Seksi Pelayanan masih kurang. Petugas pelayanan bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Petugas dari Seksi Pemerintahan lebih sering melayani masyarakat yang mengajukan berkas pengantar pembuatan Kartu Keluarga dan pengajuan pengantar pembuatan e-KTP. Namun tidak bertugas mengoperasikan peralatan e-KTP hanya mengurus kelengkapan berkas persyaratan karena operatornya ada sendiri. Operator peralatan e-KTP pun dibantu pegawai dari Dinas Kependudukan.

4.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Camat Patilanggio

Adapun faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan Pelayanan prima di kantor camat patilanggio yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan adalah sebagai berikut :

4.2.2.1. Belum adanya informasi mengenai alur prosedur pelayanan

Berdasarkan temuan peneliti di dapatkan bahwa di Kantor Camat Patilanggio belum menyediakan informasi mengenai alur prosedur pelayanan secara nyata. Alur prosedur pelayanan hanya dijelaskan langsung oleh petugas pelayanan tanpa melalui media. Jika masyarakat tidak bertanya langsung kepada

petugas pelayanan maka mereka tidak akan dapat mengetahui alur prosedur pelayanan. Akibat yang terjadi apabila masyarakat tidak mengetahui alur prosedur pelayanan yaitu persyaratan yang dibawa masih kurang lengkap.

4.2.2.2. Kurangnya pegawai di Seksi Pelayanan

Kekurangan pegawai dan staf di bagian pelayanan kantor camat patilanggio juga merupakan kendala dalam pelayanan kepada masyarakat, dari pantauan peneliti staf dari pegawai Seksi Pelayanan hanya dua orang ditambah satu orang sebagai Kepala Seksi Pelayanan serta satu orang operator. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan bahwa, “Peralatan pembuatan e-KTP pun sudah ada hanya operatornya yang masih membutuhkan pegawai lagi. Kemudian Untuk kendalanya terletak dari jumlah pegawai. Pegawai pelayanan disini masih kurang. Jadi satu pegawai harus merangkap beberapa pekerjaan”. Pendapat lainnya mengenai kurangnya pegawai didapatkan ketika masyarakat yang mengurus berkas permohonan banyak, terlihat bahwa petugas pelayanan kewalahan.

4.2.2.3. Belum adanya sosialisasi mengenai jenis pelayanan yang ada di Kantor Camat Patilanggio

Sosialisasi secara menyeluruh mengenai pelayanan yang ada di Kantor Camat Patilanggio belum dilaksanakan secara berkala. Belum adanya sosialisasi tersebut dapat menyebabkan kurang informasi secara jelas, pasti, dan terbuka kepada masyarakat. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui proses pelayanan apa saja yang ada di Kantor Kantor Camat Patilanggio. Informasi-

informasi mengenai pergantian KK atau program baru di Kecamatan juga belum diberitahukan.”

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Pelayanan prima merupakan bentuk penghargaan kepada masyarakat baik sebagai *customer/pelanggan* maupun sebagai warga negara yang berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari negara. Pemerintah telah menetapkan dan memberlakukan standar mutu pelayanan prima sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Patilanggio berdasarkan Standar Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari beberapa indikator di bawah ini, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Oleh karena itu, pelayanan yang baik sangat diharapkan masyarakat di setiap instansi pemerintah maupun swasta.

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 salah satunya yaitu Kesederhanaan. Kesederhanaan dalam hal ini berarti prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Prosedur pelayanan adalah tahapan yang harus dilalui dan dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan. Menurut Moenir

(2008: 170) mengenai manajemen pelayanan umum, Moenir mengemukakan bahwa dalam kegiatan pelayanan umum, masalah prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian pihak manajemen, karena hal ini menentukan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan prosedur/tatacara pelayanan di Kantor Camat Patilanggio Kabupaten Pohuwato sudah dianggap sederhana, dan dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Prosedur/tatacara pelayanannya mudah dipahami. Dari temuan peneliti juga dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan di Kantor Camat Patilanggio sudah sesuai harapan dengan prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Sedangkan menurut Moenir (2008: 204) pelayanan yang berkualitas adalah “layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengundang kesalahan, mengikuti proses yang telah ditetapkan lebih dahulu”. Proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan di Kantor Camat Patilanggio menunjukkan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan kurang dilaksanakan secara sederhana.

Menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, mengenai prinsip pelayanan publik, bahwa “Kejelasan, berkaitan dengan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran”. Pihak Kantor Camat Patilanggio telah menyampaikan informasi berkaitan dengan prosedur pelayanan termasuk persyaratannya secara jelas dan pasti. Informasi tersebut telah ditempel di ruang pelayanan sehingga masyarakat pun dapat

membacanya sendiri. Informasi lainnya pun juga telah disampaikan kepada masyarakat saat masyarakat mengurus berkas permohonan di Kantor Camat Patilanggio.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu merupakan elemen penting dalam menjamin kepuasan pengguna pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan menjadi pegangan bagi pengguna pelayanan sebagai jaminan selesaiya setiap permohonan atau perijinan. Masyarakat pengguna pelayanan mengharapkan waktu penyelesaian pelayanan benar-benar tepat sehingga tidak mengganggu aktivitas yang lain serta akan menghemat tenaga dan biaya.

Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/6/2003 salah satunya yaitu ‘Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan’. Namun petugas pelayanan tidak menyampaikan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat sehingga terkadang kriteria waktu tersebut tidak dipenuhi dan tidak sesuai harapan masyarakat. Pernyataan lain sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “Ketepatan waktu dan kecepatan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan”.

3. Biaya Pelayanan

Pengenaan biaya penyelesaian pelayanan yang ditetapkan secara wajar oleh pihak Kantor Camat Patilanggio. Kewajaran biaya penyelesaian pelayanan harus memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat, sesuai kondisi

dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Patilanggio digratiskan atau tidak ada pungutan biaya sepeserpun. Masyarakat yang mengurus berkas permohonan tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Semua kalangan masyarakat baik dari golongan atas, menengah, dan bawah tetap sama tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan. Gratisnya biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Patilanggio ini karena ada peraturan berupa perbub yang mewajibkan untuk tidak memungut biaya penyelesaian pelayanan.

Pernyataan ini sesuai dengan asas kondisional yang tercantum dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Camat Patilanggio sesuai dengan peraturan yang berlaku. Produk pelayanan yang dikeluarkan ada berbagai macam pelayanan. Namun, tidak semua masyarakat mengetahui semua produk layanan yang dikeluarkan oleh Kantor Camat Patilanggio. Produk pelayanan yang sering diminta oleh masyarakat yaitu surat pengantar e-KTP, pembaharuan Kartu Keluarga, pengesahan pembuatan SKCK, akta kelahiran, dan akta kematian. Produk pelayanan lainnya jarang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan kondisi dan keadaan masyarakat.

Keterpaduan produk pelayanan juga harus disesuaikan dengan berkas persyaratan. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik menurut Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu “Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah”. “Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan”.

Produk pelayanan juga harus dapat memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada penerima layanan. Legalitasnya juga dapat dipertanggungjawabkan, karena ada tanda tangan dari Kepala Seksi untuk berkas legalisir dan tanda tangan Camat untuk Kartu Keluarga. Jadi semua berkas permohonan yang diminta oleh masyarakat dapat dijadikan jaminan di mata hukum, jika dipergunakan sesuai dengan mestinya.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kerja, dan fungsi dari sarana pelayanan. Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Kelengkapan sarana dan prasarana akan dapat mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu ”Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.”

Pelayanan prima akan terwujud apabila tempat pelayanan memiliki sarana

dan prasarana yang memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian, pihak Kantor Camat Patilanggio telah berusaha untuk melaksanakan pelayanan prima. Hal ini terlihat dari pantauan peneliti bahwa sarana dan prasarana pendukung sudah cukup memadai terutama berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan masyarakat penerima layanan.

Kantor Camat Patilanggio juga telah menyediakan papan pengumuman yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat secara tertulis. Namun, Bagan alur prosedur pelayanan yang belum tersedia. Kemudian kotak saran/pengaduan juga telah disediakan oleh pihak Kantor Camat Patilanggio. Terkait prasarana tempat parkir juga cukup memadai, sehingga masyarakat yang datang untuk mengurus berkas permohonan merasa aman dalam memarkirkan kendaraannya.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan saat melayani masyarakat. Kompetensi petugas pelayanan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepuasan masyarakat. Petugas pelayanan yang memiliki kompetensi akan lebih cepat, cekatan, disiplin, dan mahir dalam melayani masyarakat, daripada petugas pelayanan yang kurang berkompetensi. Oleh karena itu, kompetensi setiap petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat. Pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu “Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta

memberikan pelayanan dengan ikhlas”.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa petugas pelayanan di kantor camat patilanggio selalu melayani masyarakat dengan sopan dan ramah serta memiliki rasa empati kepada masyarakat. Semua pihak di Kantor Camat Patilanggio juga telah menerapkan prinsip keadilan dan merata. Masyarakat yang datang ke Kantor Camat Patilanggio untuk mengurus berkas permohonannya langsung dilayani oleh petugas pelayanan sesuai dengan antriannya. Tidak ada perbedaan perlakuan bagi masyarakat yang berbeda golongan, agama, suku, maupun ras. Semua dilayani dengan adil dan merata oleh petugas pelayanan. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan atau berkebutuhan khusus jelas dilayani secara khusus dan berbeda oleh petugas pelayanan.

BAB V

P E N U T U P

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Camat Patilanggio dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

5.1.1. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Camat Patilanggio dilihat dari 6 (enam) indikator penelitian berdasarkan Kep. MENPAN No.

63/KEP/M.PAN/7/2003, berdasarkan hasil penelitian sudah berjalan baik dan efektif hal ini dapat di lihat baik dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas di kantor camat patilanggio sudah dilaksanakan dengan baik meskipun belum sempurna.

5.1.2. Meskipun pelayanan tersebut sudah berjalan baik akan tetapi masih terdapat beberapa Kendala yang dihadapi oleh Kantor Camat Patilanggio dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada masyarakat sangat menghambat proses pelayanan. Adapun kendala tersebut diantaranya: belum tersedianya alur prosedur pelayanan, kurangnya pegawai di Seksi Pelayanan, belum adanya sosialisasi secara menyeluruh berkaitan dengan semua program layanan.

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan, maka ada beberapa saran yang perlu disampaikan untuk peningkatan pelaksanaan pelayanan prima agar lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai berikut :

- 5.2.1. Pelaksanaan pelayanan prima di kantor camat patilanggio dinilai sudah berjalan baik akan tetapi perlu di tingkatkan lagi karena masih terdapat beberapa kendala yang menghambat pelayanan prima yang perlu di perbaiki dan diperhatikan oleh pimpinan di kantor camat patilanggio.
- 5.2.2. Pemerintah kecamatan patilanggio harus terus menggalakan pelayanan untuk semua tanpa membeda-bedakan agar pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
- 5.2.3. Pemerintah kecamatan patilanggio diharapkan dapat lebih meningkatkan

proses pelayanan yang adil dan merata kepada semua masyarakat, dan lebih ditingkatkan lagi terkait kenyamanan masyarakat ruang pelayanan saat proses pelayanan berlangsung

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi Dahlan, dkk. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bondan Prihantoro. (2015). *Pelayanan Prima Di Kantor Sekretariat Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Fandy Tjiptono. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Firsan Nova. (2012). *Re Public Relations*. Jakarta: Media Bangsa
- Giri Cahyono. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Tesis. Universitas Terbuka.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.
- Nina Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyality*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pandji Santosa. (2012). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto dan Atik. (2005). *Manajement Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riska Wirawan. (2012). *Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. Suharsimi Arikunto. (2000). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Soewarso Hardjosoedarmo. (2004). *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Wirman Syafri. (2012). *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga. Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Diunduh pada tanggal 19 April 2019 pukul 10:00 WIB.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*. Diunduh pada tanggal 19 April 2019 pukul 10:15 WIB

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*".

(http://asiamaya.com/undang-undang/index_kepres.htm), diunduh pada tanggal 19 April 2019 pukul 09:56 WIB

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2004). "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah". Diunduh pada tanggal 19 April 2019 pukul 10:40 WIB.