

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR CAMAT MONANO KABUPATEN  
GORONTALO UTARA**

**OLEH :**

**SRI NUR'ATAQIA TOMAYAHU**

**NIM: S2117122**

**SKRIPSI**

*Untuk memenuhi salah satu syarat ujian*

*Guna memperoleh gelar sarjana*



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MONANO KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh:

SRI NUR'ATAQIA TOMAYAHU  
S2117122

### SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Di Setujui Oleh Pembimbing  
Pada Tanggal 05 Juni 2021

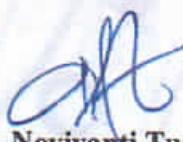
Menyetujui

Pembimbing I



Darmawaty Abdul Razak, S.I.P., M.A.P  
NIDN: 0924076701

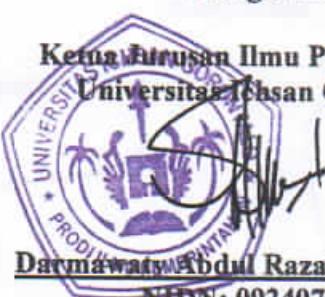
Pembimbing II



Noviyanti Tue S.I.P.,M.SI  
NIDN: 0929118904

Mengetahui

Kemajuan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Gorontalo



Darmawaty Abdul Razak, S.I.P., M.A.P  
NIDN: 0924076701

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MONANO KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh:

SRI NUR'ATAQIA TOMAYAHU  
S2117122

### SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Di Setujui Penguji  
Pada Tanggal 05 Juni 2021

#### TIM PENGUJI

1. Dr. Arman S.Sos., M.Si
2. Dr. Fatma M. Ngabito S.Ip., M.Si
3. Sandi Prahara, S.T., M.Si
4. Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP
5. Noviyanti Tue S.Ip., M.Si

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)



Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial Dan Ilmu politik

Dr.Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN. 09130788602

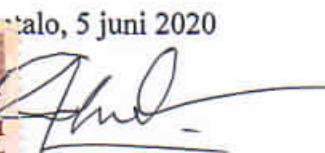
Ketua Program studi  
Ilmu Pengetahuan

Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP  
NIDN. 0924076701

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang akan bertanda tangan dibawah ini Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara” adalah benar-benar asli dan merupakan karya sendiri yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh.

Gorontalo, 5 juni 2020  
  
SRI NUR'ATAQIA TOMAYAHU  
S2117122

## ***ABSTRACT***

### ***SRI NUR'ATAQIA TOMAYAHU. S2117122. THE ANALYSIS OF THE PUBLIC SERVICES QUALITY AT THE MONANO SUBDISTRICT OFFICE IN NORTH GORONTALO DISTRICT***

*This study aims to improve the quality of public services at the Monano Subdistrict Office, North Gorontalo District. The research method used is a qualitative descriptive approach. Analysis of the data used is interactive data analysis according to Miles and Huberman. The results of the study are the quality of public services at the Monano Subdistrict Office of North Gorontalo Regency as a whole is quite good, but not optimal, there are still some shortcomings although they do not really affect the quality of service-to-service users, in this case, the people of Monano Subdistrict, North Gorontalo District.*

*Keywords:* *public service quality*

## **ABSTRAK**

**SRI NUR'ATAQIA TOMAYAHU, NIM S2117122, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MONANO KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Penelitian ini bertujuan untuk bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara.

Metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data interaktif menurut Miles And Huberman. Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan public pada kantor camat monano kabupaten gorontalo secara keseluruhan sudah cukup baik, akan tetapi belum maksimal, masih terdapat beberapa kekurangan walaupun tidak terlalu mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pengguna layanan dalam hal ini masyarakat kecamatan monano kabupaten gorontalo utara.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik**

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTO**

*"Seorang Muslim Sejati Adalah Mampu Bersyukur Kepada Allah SWT Dalam Kemakmuran,Dan pasrah pada kehendaknya ketika dalam kesulitan."*

(HR. Muslim)

*"Cita-cita tanpa usaha dan Do'a Hanya akan jadi khayalan Semata."*

(Sri Nur'ataqia Tomayahu)

*"Jangan Patah semangat walau apapun yang terjadi ,siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil, Lelah Belajar Bukan Penghalang untuk sukses."*

*"Jangan pernah merasa lebih lelah dengan keadaan saat belajar, karena yang lelah itu sesungguhnya adalah kedua orang tua kita,  
lelah dengan mencari nafkah hanya untuk mensukseskan anaknya."*

### **PERSEMBAHAN**

Dengan Rahmat Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah memberikan kemudahan kepada saya dalam segala urusan khususnya dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Karya tulis ini saya persembahkan kepada orang tua saya tercinta untuk ayah Arsyad Tomayahu dan Ibu saya Ningsi Uwaka. Hari ini, saya anakmu yang selama ini kalian sudah mendidik saya dengan baik telah berhasil menyusun skripsi ini dengan baik. terimaksaih banyak untuk ayah dan ibu telah mendukung saya dan membiayai kebutuhan saya selama ini dalam menyelesaikan studi dan

semoga Allah selalu memberikan kesehatan kepada kalian berdua dan dimudahkan rezekinya Amin.

untuk kakaku farni tomayahu, kakaku silci tomayahu dan adiku isferanda tomayahu dan juga calon imamku Rano busrah. Terimakasih banyak kepada kalian atas do'a, dukungan dan motivasi kalian saya bisa sampai ditahap ini (SKRIPSI) dan bisa menyelesaikan Studi Di Universitas Ichsan gorontalo.

**ALMAMATER TERCINTA AKU MENIMBA ILMU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subbhanahuwata'ala, karena dengan Kuasa-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Dalam penelitian ini banyak hal yang menjadi kendala dalam penyusunan, baik dari sisi penentuan materi skripsi referensi, maupun lainnya. Olehnya sangat dibutuhkan beragam masukan yang konstruktif untuk penyempurnaan dari Skripsi ini.

Pada kesempatan kali ini pula penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada : Bapak Ichsan Gaffar, SE, M.AK selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Arman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Ibu Darmawaty Abdul Rajak, S.ip, M.ap, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo dan juga selaku pembimbing I, Ibu Noviyanti Tue, S.ip, M.Si selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis, serta Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya.

Semoga Allah memberikan balasan kebaikan yang setimpal kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini dan tentu harapannya adalah mendapatkan masukan dari pihak lain tentang Skripsi ini

Gorontalo, 5 Juni, 2021



Penulis  
Sri nur'ataqia Tomayahu

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	ii
MOTO DAN PERSEMBERAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB 11 LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	5
2.2 Jenis Pelayanan Publik .....	7
2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	7
2.4 Kualitas Pelayanan Publik .....	8
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.6 Kerangka Pikir .....	15
<b>BAB 111 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Obyek Penelitian.....	16

3.2 Jenis Penelitian .....	16
3.3 Fokus Penelitian.....	16
3.4 Informan Penelitian .....	17
3.5 Sumber Data .....	17
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.7 Teknik Analisis Data .....	18
3.8 Keabsahan Data .....	19

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Tentang lokasi penelitian.....	20
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	34
4.2.1 Tangibles (Berwujud) .....	34
4.2.2 Responsivenes (Daya Tanggap) .....	38
4.2.3 Reliability (Kehandalan).....	41
4.2.4 Assurance (Jaminan).....	44
4.2.5 Emphaty (Empati).....	46

#### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	49

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	50
----------------------------	----

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	52
--------------------------------	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah tanggung jawab dari aparatur sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah. Hal ini sudah ditegaskan dalam Undang Undang Dasar 45 bahwa melindungi dan mensejahterakan rakyat Indonesia adalah tanggung jawab negara. Dalam keputusan menteri pendayagunaan Aparatur negara No. 63 tahun 2003 sudah dijelaskan tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan public dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sesuai dengan kualitas pelayan yang sudah diatur oleh pemerintah. Standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah adalah pelayanan prima yang sudah diukur sesuai dengan aturan aturan yang berlaku.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memuaskan pengguna layanan, baik dari segi waktu yang digunakan cepat, ketepatan pelayanan, kenyamanan pengguna layanan dan yang paling penting adalah sikap yang baik yang ditujukan oleh pemberi layanan pada saat memberikan layanan kepada pengguna layanan.

Seiring dengan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik terutama bagi mereka yang bergerak dalam bidang usaha, maka upaya peningkatan pelayanan publik menjadi suatu kebutuhan. Guna menjawab tuntutan tersebut hingga saat ini kantor kecamatan Monano memiliki 18 pegawai, diantranya masing- masing pegawai pelayanan Keuangan 4, pelayanan umum 2, pemberdayaan masyarakat desa 1, ketentraman dan ketertiban 2, kesejahteraan sosial 1 dan pemerintahan 2. masing;masing pegawai diharapakan mampu memeberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga diharapkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan kantor kecamatan Monano dalam memberikan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat tentunya tidak hanya dinilai dari seberapa banyak surat ijin ataupun surat rekomendasi yang dikeluarkan bagi pengguna layanan. Ukuran dari dimensi reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible, pengguna layanan dari kantor kecamatan monano merupakan fungsi dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut.

Kantor Kecamatan Monano dalam melayani pelayanan kepada masyarakat sudah melakukan pelayanan terbaik, namun tidak dipungkiri masih ada kekurangan yang dilakukan. Dalam dimensi reliability (kehandalan) pelayanan misalnya masih terdapat indikasi masih terdapat beberapa kekurangan. Mereka

yang termasuk dalam kategori ini tentunya dapat dilihat sebagai kelompok yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan kantor kecamatan monano. Disisi lain, banyak diantara masyarakat yang merasakan adanya perbaikan pelayanan sehubung dengan adanya pelimpahan sebagai kewenangan bupati kepada camat untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami terjadinya perbedaan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima dari Kantor Kecamatan Monano Kabupaten Gorontalo Uatara intinya tidak terlepas dari presepsi mereka terhadap kualitas pelayanan instansi tersebut. Karena itu, dinilai perlu untuk mengadakan penelitian tentang upaya instansi dalam memberikan pelayanan publik sehingga mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Atas dasar alasan tersebut, penelitian ini memilih judul “***Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara***”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi permasalahan adalah ; “ Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui “ Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis sebagai berikut:

1. Dapat menambah wawasan penulis tentang kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah khususnya Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik bagi masyarakat di Kecamatan tersebut.
2. Dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait sekretaris Dearah Kabupaten Gorontalo Utara dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten.
3. Penelitian ini dapat memperbanyak temuan empiris mengenai penelitian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **BAB 11**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Albercht dalam Lovelock dalam Sedarmayanti (2010:243) “pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan pergerak utama dalam pengoperasian bisnis.” Selanjutnya Moenir dalam pasolong (2013:128) “mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, “mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.”

Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2015:2) “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2013:128) “adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah

manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan. dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.” Agung Kurniawan dalam Pasolong (2013:128) “mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.”

Definisi pelayanan publik menurut Kapten PAN Nomor 25 Tahun 2004 “adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.” Sedangkan Kepmen Nomor 58 Tahun 2002 “mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD, pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.”

Menurut Panji Santosa (2009:57) “Pelayanan publik adalah pemberian jasa , baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.” Menurut Thoha dalam Sadarmayanti (2010:243) “ pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.”

## **2.2 Jenis Pelayanan Publik**

Menurut Hardiyansyah (2011:23) “jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang serta keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyedian dan atau pengolahan bahan berwujud fisik, jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.”

Pelayanan publik yang di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

## **2.3. Unsur-Unsur pelayanan Publik**

Menurut Atep Adya Bharata (2003:11) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya, unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.” Atep Adya Bharata (2003:11) “mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, kepuasan pelanggan.”

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

baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.”

#### **2.4. kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas menurut fandy Tijiptono (2007:4) “adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen.” Kulitas pelyanan “dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi para kosumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan, jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk.”

Pelayanan yang berkualitas menurut Moenir (2006:204) adalah “ layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

## **2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Van Looy dalam Hardiyansyah(2011:48), “suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat apabila , dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif artinya dijelaskan secara menyeluruh, mengenai presepsi dimensi kualitas yang diusulkan, model juga harus bersifat unifersal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa, dimensi dalam model yang dilajutkan harus bersifat bebas, sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.”

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) “kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu , *Tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), atau *responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Empaty* (Empati).” Masing-masing dimensi indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk ciri dari yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain.

Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertipe, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayaan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

5) Pengguna alat bantu dalam pelayanan

Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhka demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

1). Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau *ketelitian* pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunya standar pelayanan publik, yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas:

1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pelayanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator :

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh layanan.

2) Jaminan Kenapsiran biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati) terdiri atas indikator :

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

2) Melayani sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan.

Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

3) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

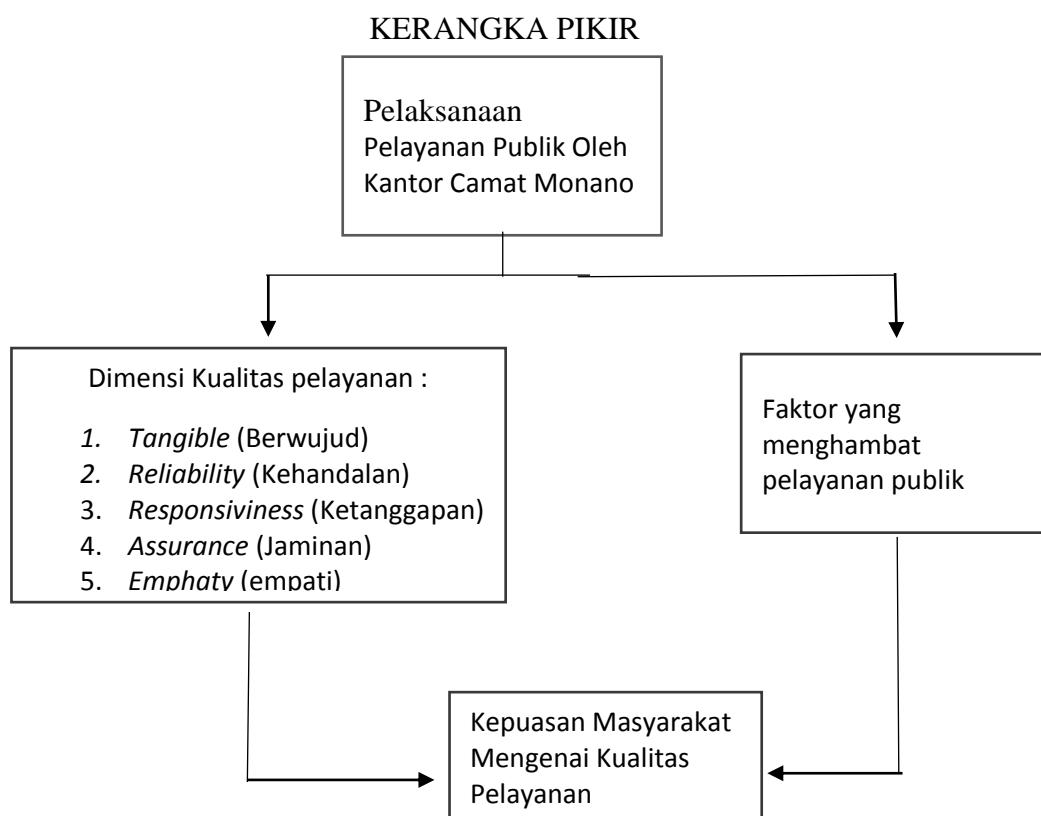
Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan personil, dan komunikasi.
- b. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontrak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Acces*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the costomer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (berwujud) *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan). *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

## 2.6 Kerangka Pikir

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara sudah berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai kemampuan yang dimiliki, namun tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semua masyarakat yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan instansi tersebut. Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami terjadinya perbedaan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima Di Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Obyek Penelitian**

Penulis telah menguraikan fenomena dan lokus penelitian sebagaimana tertuang dilatar belakang penelitian ini. Olehnya berdasarkan hal tersebut, maka yang menjadi obyek penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara.

#### **3.2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggambarkan hasil penelitian berdasarkan hasil pengamatan pada tempat penelitian dan wawancara dengan informan.

#### **3.3 Fokus Penelitian**

Dalam hal ini memberikan batasan fokus bagi penulis untuk menentukan arah dari penelitian yang dilakukan, maka penulis memahami bahwa diperlukan fokus kajian atau sering disebut dengan fokus penelitian. Adapun fokus penelitian penulis adalah:

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Monano yang dilihat dari beberapa bentuk dimensi yaitu:

- a. Dimensi *Tangible* (berwujud).

- b. Dimensi *Reability* (kehandalan).
- c. Dimensi *Responsiviness* (respon ketanggapan).
- d. Dimensi *Assurance* (jaminan).
- e. Dimensi *Emphaty* (empati).

### **3.4 Informan Penelitian**

Teknik penentuan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informasi kunci dan informasi pendukung. Menurut Sugiono “*Purposive sampling* adalah teknik penentuan informasi dengan perimbangan pada kemampuan informasi untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis, sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan informasi dengan mula-mula menentukan informasi dalam jumlah kecil, kemudian membesar informan yang telah dipilih sebelum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti.”

Informan penelitian adalah :

- 1. Kepada bagian Umum,
- 2. Pegawai pelayanan di Kantor Camat Monano
- 3. Masyarakat pengguna layanan

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

- 1. Primer, adalah : data yang diperoleh oleh penulis melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan.

2. Sekunder, adalah sumber data yang diperoleh oleh penulis berupa dokumen-dokumen yang dianggap penting dan relevan dengan apa yang diteliti.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi : Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan di tempat penelitian.
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada informan.
3. Dokumentasi adalah dengan mengumpulkan dokumen dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Redukasi Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

## 2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

### **3.8 Keabsahan Data**

Untuk memperoleh data yang dipertanggungjawabkan secara ilmiah perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan informasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pegawai di Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan membandingkan data yang diperoleh memelalui wawancara antara subjek penelitian satu dengan yang lain. Data dapat dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan informan satu dengan informan lainnya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Tentang Lokasi Penelitian**

Gorontalo Utara merupakan wilayah tropis yang memiliki 2 musim yaitu musim badai yang terus berlangsung dari bulan Desember hingga April dan musim kemarau yang berlangsung dari bulan Juli hingga September. Namun dalam kurun waktu 2018-2021 saat ini lingkungan telah berganti-ganti dalam ekspres yang tidak biasa setiap bulannya. Suhu normal berkisar antara 29 derajat Celcius sampai 33 derajat Celcius dengan curah hujan normal tahunan 237,75 mm dan hari hujan normal 250 setiap tahun.

##### **4.1.1 Gambaran umum Wilayah**

Kecamatan Monano merupakan salah satu Kecamatan di Wilayah Kabupaten Gorontalo Utara yang baru dimekarkan sebagai Daerah Otonom sendiri pada tanggal 29 Desember 2011 melalui surat keputusan Bupati Gorontalo Utara Nomor 16 Tahun 2011 merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara dimana amanat pemekaran kecamatan monano adalah percepatan pembangunan di berbagai sektor sehingga tercapainya visi dan misi kecamatan secara maksimal dan professional.

Kecamatan Monano adalah salah satu Kecamatan dari 11 kecamatan di Kabupaten Gorontalo Utara hasil pemekaran dari Kecamatan Anggrek terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Utara No. 16 Tahun 2011

terletak antara 0,300 "Lintang Utara", 1,00 "Lintang Selatan", "Bujur Timur" dengan batas wilayah administrasi terdiri dari:

- Sebelah Utara berdasarkan dengan Laut Sulawesi
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Anggrek
- Sebelah Utara Berbatasan dengan Kabupaten Gorontalo
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Sumalata

Adapun Nama Desa Luas Wilayah sebagai berikut :

1. Desa Garapia Dengan Luas Wilayah : 09,46 KM<sup>2</sup> Atau 946 Ha
2. Desa Pilohulata Dengan Luas Wilayah 02,47 KM<sup>2</sup> Atau 247 Ha
3. Desa Tudi Dengan Luas Wilayah 30,35 KM<sup>2</sup> Atau 3.035 Ha
4. Desa Mokonowu Dengan Luas Wilayah 02,17 KM<sup>2</sup> Atau 217 Ha
5. Desa Monano Dengan Luas Wilayah 07,03 KM<sup>2</sup> Atau 703 Ha
6. Desa Juriaty Dengan Luas Wilayah 35,55 KM<sup>2</sup> Atau 3.555 Ha
7. Desa Monas Dengan Luas Wilayah 25,72 KM<sup>2</sup> Atau 2.572 Ha
8. Desa Sogu Dengan Luas Wilayah 11,25 KM<sup>2</sup> Atau 1.125 Ha
9. Desa Tolitehuyu Dengan Luas Wilayah 14,14 KM<sup>2</sup> Atau 1.414 Ha
10. Desa Dunu Dengan Luas Wilayah 11,04 KM<sup>2</sup> Atau 1.104 Ha

Dengan memperhatikan serta melihat dari luas masing-masing Desa yang ada di Kecamatan Monano maka Total Jumlah Luas Wilayah Kecamatan Monano yaitu : **149,18 KM<sup>2</sup> Atau 14.918 Ha ( Empat Belas Ribu Sembilan Ratus Delapan Belas Hektar Area)**. Dengan menggunakan Rumus jika  $1 \text{ KM}^2 = 1.000.000 \text{ M}^2$  maka diperoleh Rumus **KM<sup>2</sup> x 1.000.000 (M<sup>2</sup>) / Ha.** Berdasarkan data Sub BPKBD cabang Monano

Tahun 2013 bahwa jumlah penduduk kecamatan Monano sebanyak 7,813 jiwa yang tersebar di sepuluh desa tersebut di atas.

#### **4.1.2 Visi Dan Misi Kantor Camat Monano**

Setelah melakukan analisa komprehensif dengan memperhatikan acuan-acuan yang ditetapkan dalam visi, misi, dan arah kebijakan pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara, maka Kecamatan Monano Kabupaten Gorontalo Utara merumuskan Visi Dan Misi :

##### **1. Visi**

Mewujudkan Pemerintahan yang Handal Menuju Monano yang Maju Mandiri

##### **2. Misi**

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan
2. Menegakan Supremasi Hukum
3. Memotivasi Peran Aktif Masyarakat
4. Meningkatkan Kesadaran Aparatur Terhadap Tupoksi

#### **4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Camat Monano**

Susunan Organisasi Kecamatan, terdiri dari :

- a. Camat
- b. Sekertaris Kecamatan, membawahi :
  - 1) Sub bagian umum dan keuangan;
  - 2) Sub bagian perencanaan.

- c. Seksi pemerintahan;
- d. Seksi pemberdayaan masyarakat;
- e. Seksi kesehjateraan rakyat;
- f. Seksi ketentraman dan ketertiban;
- g. Kelompok jabatan fungsional;

#### **4.1.4 Tugas Pokok Dan Fungsi Jabatan Pada Kantor Camat Monano**

- a. Camat

Camat mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai karakteristik wilayah untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan tugas pemerintah umum lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Di samping melaksanakan tugas di atas juga menyelenggarakan tugas pemerintah umum lainnya, yang meliputi :

- a) Merencanakan Operasional Perumusan rencana strategis (renstra), Rencana Kerja Tahunan (RKT), rencana kerja (renja), Laporan \Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Indikator Kinerja Utara (IKU), Laporan Penyeleggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Rencana Kerja Anggaran (RKA) pemerintah kecamatan sesuai dengan program yang diterapkan dan kebijakan pimpinan agar target kerja tercapai sesuai rencana.

Tahapan :

- 1) Menjabarkan program kerja utama pemerintah daerah

- 2) Menelaah program pemerintah daerah tahun lalu
  - 3) Menghimpun saran dan pendapat dari bawahan melalui rapat koordinasi
  - 4) Mempertimbangkan saran dan pendapat dari bawahan
  - 5) Merumuskan program tahunan
  - 6) Mengkonsultasikan rumusan rencana program tahunan dengan pimpinan
  - 7) Menetapkan program kerja kecamatan
- b) Mengkoordinasikan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat berdasarkan perkembangan dan permasalahan ditingkat kecamatan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien dan tidak terjadi kesalahan.

Tahapan :

- 1) Menelaah perkembangan dan permasalahan ditingkat kecamatan
- 2) Mengadakan rapat koordinasi dengan instansi kepolisian/TNI dan SKPD/Instansi vertical
- 3) Menghimpun saran dan pendapat melalui rapar koordinasi
- 4) Mempertimbangkan saran dan pendapat
- 5) Merumuskan rencana kegiatan dan solusi atas permasalahan ditingkat kecamatan

- 6) Mengkonsultasikan rencana kegiatan dan solusi atas permasalahan ditingkat kecamatan dengan pimpinan
  - 7) Menetapkan rencana kegiatan dan solusisi permasalahan ditingkat kecamatan.
- c) Membagi tugas penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintah desa dan/atau kelurahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing kepala seksi agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien dan tidak terjadi kesalahan.

Tahapan :

- 1) Mengidentifikasi beban kerja periode tahun berjalan dan memaparkan kegiatan yang akan dilaksanakan
- 2) Menggambarkan rencana operasional penyelenggaraan pemerintah kecamatan menjadi kegiatan yang harus dilaksanakan para kepala seksi
- 3) Mengklasifikasi kegiatan tugas pokok dan tanggung jawab kepala seksi
- 4) Menghimpun saran dan masukan para kepala seksi
- 5) Menelaah saran dan masukan untuk menjadi acuan tugas
- 6) Menentukan standar waktu penyelesaian pelaksanaan tugas.

d) Memberi petunjuk penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing kepala seksi agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien dan tidak terjadi kesalahan.

Tahapan :

- 1) Memberikan petunjuk atau arahan terkait sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing kepala seksi
  - 2) Mendiskusikan jalan keluar apabila ada hambatan atau kendala
  - 3) Menetapkan jalan keluar.
- e) Mengatur penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang undangan, pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, membina melaksanakan pelayanan masyarakat sesuai standar operasional yang telah ditentukan untuk kelancaran pelaksanaan tugas, wewenang dan fungsi kecamatan.

Tahapan :

- 1) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sumber daya manusia pemerintah kecamatan

- 2) Mengadakan rapat koordinasi dengan Sekcam dan para kepala seksi
  - 3) Menentukan kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan
  - 4) Menentukan tata cara dan prosedur pelaksanaan kegiatan pemerintah kecamatan
  - 5) Menetapkan pembagian tugas kepada seluruh perangkat kecamatan
- f) Mengevaluasi penyusunan rencana kegiatan yang dilakukan oleh perangkat kecamatan, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat dengan cara membandingkan antara rencana kerja dan kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan rencana yang akan datang.

Tahapan :

- 1) Menentukan jadwal evaluasi berkala
  - 2) Menentukan target sesuai dengan rencana kegiatan
  - 3) Mempelajari laporan pelaksanaan kegiatan bawahannya
  - 4) Mendiskusikan kemajuan pelaksanaan kegiatan dengan bawahannya
  - 5) Menganalisis permasalahan yang muncul untuk mencari solusi
  - 6) Melaporkan hasil evaluasi pelaksanaan tugas kepada atasan.
- g) Membuat laporan penyusunan rencana kegiatan yang dilakukan oleh perangkat kecamatan, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum,

penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai laporan pertanggungjawaban dan akuntabilitas sekertariat kecamatan.

Tahapan :

- 1) Mengumpulkan laporan pelaksanaan tugas dari bawah
  - 2) Mempelajari laporan kemajuan pelaksanaan tugas
  - 3) Mencatat permasalahan yang ada terkait pelaksanaan tugas
  - 4) Menyusun konsep laporan
  - 5) Mengkonsultasikan konsep laporan
  - 6) Finalisasi laporan pelaksanaan tugas.
- h) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tertulis.

Tahapan :

- 1) Mengkaji perintah tugas dinas
- 2) Melaksanakan perintah tugas dinas
- 3) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas dinas.

b. Sekertaris kecamatan

Sekertaris camat mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum, penyusunan perencanaan pengolahan administrasi keuangan dan kepegawaian.

Menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekertaris kecamatan mempunyai fungsi.

- a) Penyelenggaraan pengolahan administrasi perkantoran, administrasi keuangan dan administrasi kepegawaian.
- b) Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- c) Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan;
- d) Pelaksanaan koordinasi, pengendalian evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja; dan
- e) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekertaris kecamatan, membawahi :

- 1) Sub bagian umum dan keuangan
  - 2) Sub bagian perencanaan;
- bagian-sub bagian sebagai mana dimaksud pada ayat (1) masing-masing dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab sekertaris kecamatan.

1). Sub bagian perencanaan

Sub bagian perencanaan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan program kerja dan rencana strategis pembangunan di wilayah kecamatan.

Dalam melaksanakan tugas sub bagian perencanaan mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan program kerja diwilayah kecamatan

- b) Pengumpulan, pengolahan dan penganalisan potensi kecamatan;
  - c) Penyusunan rencana strategis dan laporan akuntabilitas kinerja kecamatan;
  - d) Penyelenggaraan pembinaan dan koordinasi penyusun rencana dan program pembangunan diwilayah kecamatan;
  - e) Pengolahan data staistik dn informasi diwilayah kecamatan;
  - f) Pengolahan sisem informasi manajemen data di wilayah kecamatan
  - g) Pelaksanaan pengendalian, monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan program kerja kecamatan;
  - h) Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyusunan program pembangunan kecamatan;
  - i) Pengevaluasi dan penyusunan laporan hasil kegiatan kecamtan;
  - j) Penyusunan laporan hasil kegiatan di wilayah kecamatan;
  - k) Menilai prestasi kerja di lingkup sub bagian umum dan keuangan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan karir atau penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) Negeri Sipil; dan
  - l) melaksanakan tugas dinas lainnya yang diberikan atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas berdasarkan standar norma dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2). Sub bagian umum dan keuangan

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan surat menyurat kearsipan, pengadaan, rumah tangga, administrasi perjalanan dinas, pengolaan administrasi keuangan.

Rincian tugas sub bagian umum dan keuangan, adalah sebagai berikut :

- a) Menyusun rencana kegiatan dibidang urusan umum dan keuangan;
- b) Melaksanakan urusan kesektariatan;
- c) Menyimpan, mengatur dan memelihara arsip dinas;
- d) Melaksanakan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas;
- e) Menyusun perencanaan keperluan alat-alat tulis dan menyusun petunjuk pelaksanaannya;
- f) Memelihara gedung, ruangan, peralatan, pekarangan, ketertiban dan kebersihan serta keamanan kantor camat;
- g) Mengurus pemeliharaan kendaraan dinas;
- h) Melakukan pengadaan perlengkapan;
- i) Menyimpan, menerima dan mendistribusikan perlegkapan;
- j) Menyiapkan kelengkapan untuk keperluan rapat-rapar dinas;
- k) Mengurus administrasi peralatan, perlengkapan serta mengurus administrasi inventarisasi kekayaan milik negara;
- l) Melaksanakan publikasi dan dokumentasi pelaksanaan tugas dinas;
- m) Melaksanakan urusan keprotokolan dan menyiapkan rapat-rapat dinas;
- n) Mengelola sistem informasi manajemen perlengkapan;

- o) Mengelola administrasi kepegawaian dan mengelola data kepegawaian;
- p) Melaksanakan urusan keprodinasan pengolaan administrasi keuangan, menyusun rencana kegiatan anggaran (PDA);
- q) Mengelola pembinaan dan pembukuan keuangan anggaran belanja rutin dan pembangunan;
- r) Melaksanakan pembinaan administrasi dan pengelolaan keuangan;
- s) Melaksanakan pengkoordinasian pengelolaan keuangan belanja rutin dan keperluan belanja dinas
- t) Melaksanakan pengkoordinasian pengelolaan pembayaran gaji dan tunjangan daerah;
- u) Melaksanakan pengkoordinasian pengelolaan bukti-bukti kas dan surat-surat berharga lainnya;
- v) Menyusun laporan hasil kegiatan dibidang administrasi keuangan;
- w) Menilai prestasi kerja bawahan di lingkup sub bagian umum dan keuangan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk pembangunan sebagai bahan pertimbangan dan meningkatkan karir atau penilaian sasaran kinerja pegawai (SKP) Negeri sipil; dan
- x) Melaksanakan tugas dinas lainnya yang diberikan atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas berdasarkan standar norma dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Seksi pemerintahan

- a) Melakukan koordinasi terhadap seluruh dinas jabatan yang ada ditingkat kecamatan, gabupaten gorontalo dan profinsi;
  - b) Mengawasi dan melaporkan kehidupan masyarakat dengan memperhatikan unsur perlindungan dan bimbingan terhadap pemerintahan desa untuk mewujudkan kegiatan pemerintahan yang baik.
  - c) Melaksanakan berbagai kegiatan pemerintahan sesuai yang diamankan oleh peraturan dan perundang-undangan;
  - d) Memikirkan dan mempersiapkan kemungkinan aspirasi pemekaran desa dan memfasilitasi bantuan teknis.
  - e) Melaksanakan sistem pelayanan prima kepada masyarakat.
  - f) Meningkatkan profesional aparatur sehingga dapat secara cepat dan tepat;
  - g) Membina kerja sama antar desa untuk mempercepat koordinasi;
- d. Seksi ekonomi
- a) Melakukan koordinasi dengan unit kerja pemerintah serta swasta dalam hal menuntaskan angka kemiskinan, serta pembinaan dan pengembangan ketenaga kerjaan dan perburuhan;
  - b) Memfasilitasi kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan;
  - c) Pencegahan dan penanggulangan bencana alam
  - d) Melakukan pengawasan keseluruhan program pemberdayaan masyarakat;

e) Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat.

f) Melakukan koordinasi berbagai kegiatan dan pemeliharaan fasilitas prasarana umum.

g) Mengumpulkan data dan menyusun perencanaan pembangunan

e. Seksi ketentraman dan ketertiban

a) Melakukan koordinasi terhadap keseluruhan unit kerja terkait untuk mewujudkan ketentraman

b) Melakukan koordinasi partai politik

c) Melaksanakan kerja sama dengan unit terkait dalam pembinaan ketertiban umum

d) Meningkatkan hubungan sinergis antara satpol PP, kejaksaaan, polri TNI.

e) Melakukan pengawasan atas tanah negara dan tanah aset Pemda

f) Membantu pemerintah terhadap pembebasan tanah hak milik dan pelepasan hak tanah yang akan digunakan

g) Mengawasi rekomendasi izin pembangunan dan permohonan izin keamanan.

f. Seksi Kesejahteraan Sosial

a) Melakukan koordinasi terhadap kegiatan keagamaan dalam hari-hari besar Islam tingkat kecamatan

b) Melakukan koordinasi dengan partai politik,

- c) Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan Sosial Tingkat Kecamatan Monano.

## **4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

### **4.2.1 Tangibles (Berwujud) Sebagai Faktor Yang Menentukan Kualitas Pelayanan Publik**

Salah satu bentuk pelayanan public dapat diukur dari wujud fisik dari pelayanan tersebut. Peneliti bermaksud untuk melihat segala bentuk fasilitas dan sarana prasarana yang ada di Kantor Camat Monano dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Terkait dengan hal tersebut peneliti mewawancara salah seorang masyarakat yang dilayani di Kantor Camat yang mengatakan bahwa:

“... Sarana dan prasarana pada kantor camat monano ini sudah memenuhi standar pelayanan. dari kenyamanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa yang ditunjang dari sarana dan prasarana dalam pelayanan masyarakat sudah tersedia gedung, tersedianya kursi dan alat bantu yang digunakan pegawai sudah adanya 2 unit komputer, 4 leptob dan printer 3 unit selain itu saya tidak tahu menahu sarana dan prasarana lainnya”. (Wawancara dengan masyarakat/Mei 2021)

Jenis pelayanan barang juga menjadi salah satu indikator penilaian dalam aspek tangibles. Karena kegiatan penyediaan barang bahan berwujud fisik termasuk dengan distribusi dan penyampaiannya pada konsumen langsung.

misalnya pengadaan pendingin ruangan di loket antrian Kantor Camat Monano, fasilitas kursi pengunjung dan sebagainya. Terkait dengan hal tersebut, kepala bagian umum Kantor Camat Monano mengatakan bahwa:

“... Saya akui bahwa ketersedian sarana dan prasarana di kantor camat monano dapat dikatakan belum baik seperti dalam ruangan pelayanan tidak tersedia pendingin ruangan akibatnya ketika siang hari dalam ruangan terasa sangat panas, dan waktu pelayanan yang terbatas yang diselesaikan dalam jangka waktu satu hari bahkan berhari-hari hal tersebut hanya disebabkan padamnya listrik karena tidak adanya persedian genset untuk mengantisipasi padamnya listrik, oleh karena itu sangat diharapkan kepada pemerintah pusat maupun daerah keterbatasan sarana dan prasarana di kantor camat monano untuk segera dilengkapi karena sarana dan prasarana menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi pemerintah dalam mencapai tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur sipil negara yang baik juga dapat membangun suatu wilayah kecamatan.” (Wawancara dengan kepala bagian umum/Mei 2021)

Sarana prasarana dapat dikatakan dengan baik apabila terdapat SOP dan dijalankan oleh semua pihak di Kantor Camat Monano. Terkait dengan hal tersebut, peneliti mewawancarai pegawai bagian umum, yang mengatakan bahwa:

“... Bentuk standar pelayanan pada kantor camat monano dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan kejelasan atau kepastian artinya sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku adanya Standar operasional prosedur

(SOP) sesuai dengan peraturan kabupaten gorontalo utara pada Kantor Camat Monano yang meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan. karena telah ada prosedur dan persyaratan yang jelas dalam pelayanan administrasi atau pelayanan perizinan yang diberikan pegawai kantor Camat Monano pada masyarakat telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada yaitu masyarakat harus menyediakan setiap persyaratan yang sesuai dengan ketentuan yang ada jangka waktu penyelesaian pelayanan mulai dari dilengkapi/dipenuhinya persyaratan teknis atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan” . Prosedur yang jelas telah diterapkan dengan baik, walaupun dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala dari masyarakat yang merasa prosedurnya terlalu berbelit-belit. (Wawancara dengan pegawai bagian umum/Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan diatas, sejalan dengan pendangan Kotler (2002:83) “yang mengatakan bahwa pelayanan yang berwujud adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik, pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.” Kotler juga mengatakan “bahwa perilaku tersebut

dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi, pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering, kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut, 1) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan, 2) kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, 3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.”

#### **4.2.2 Responsivenes (Daya tanggap) Sebagai Faktor Yang Menentukan Kualitas Pelayanan Publik**

Keseluruhan ciri atau karakteristik produk dan jasa yang berkaitan dengan penanganannya untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Sehubungan dengan hal tersebut daya tanggap dari aparat di Kecamatan Monano harus berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang masyarakat mengatakan bahwa:

“... Bahwa saat pelayanan pegawai disini mengusahakan tepat waktu sesuai yang dijanjikan saat itu juga apabila bisa diselesaikan langsung bisa di ambil”. (Wawancara dengan masyarakat/Mei 2021)

Akan tetapi tanggapan sebaliknya juga di ungkapkan oleh masyarakat terkait Dengan daya tanggap petugas terhadap pelayanan bahwa:

“...Saya sedikit agak kecewa terkait dengan jadwal pelayanan tidak tepat waktu, pelaksanaan pelayanan di kantor camat Monano belum sepenuhnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan hal ini disebabkan karena tidak semua pegawai kantor camat dapat disiplin terutama dalam hal disiplin waktu sebagai wujud abdi kepada masyarakat Sehingga masyarakat harus menunggu pegawai kantor camat datang agar kebutuhan pelayanannya dipenuhi. Kantor camat monano sudah memiliki ketentuan standar waktu pelayanan tetapi belum berjalan dengan baik, sehingga masyarakat ketika berurusan dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa cepat atau lambatnya penyelesaian kepentingan masyarakat sangat bergantung pada ada atau tidaknya pegawai yang berwenang mengurus kepentingan tersebut. Seharusnya pegawai kantor camat lebih disiplin lagi dalam datang tepat waktu, agar masyarakat terlayani dengan baik.

(Wawancara dengan masyarakat/mei 2021)

Responsibilitas berhubungan dengan profesionalitas aparatur antara kemampuan dalam mengelola administrasi pelayanan dan bagaimana cara melayani masyarakat. Peneliti kemudian mewawancarai Pegawai Umum Kantor Camat Monano mengatakan bahwa:

”... Saya sebagai pegawai kantor Camat Monano dalam melakukan pelayanan pengurusan surat keterangan terhadap masyarakat kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk mengantisipasi keluhan masyarakat walaupun yang menjadi kendala dalam

proses pelayanan yang memiliki keterbatasan sarana dan prasarana tetapi pegawai disini berusaha sebaik mungkin agar kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan dapat terpenuhi. (Wawancara dengan pegawai umum/Mei 2021)

Staf pegawai Kantor Camat Monano lainnya juga menambahkan bahwa:

”... Dalam proses pelayanan pada kantor Camat Monano terdapat kendala terhadap pelaksanaan proses pelayanan masih terhambat oleh tidak adanya jaringan internet (wifi) yang tersedia pada kantor camat monano. salah satu pegawai juga mengatakan bahwa tidak semua pegawai disini bisa datang tepat waktu dalam melayani masyarakat yang sudah datang duluan sebelum masyarakat yang ingin mengurus segala urusannya di kantor camat monano. (Wawancara dengan staf pegawai/Mei 2021)

Masyarakat lainnya yang mengurus dokumen e-KTP di Kantor Camat Monano, yang mengatakan bahwa:

“... Ketika saya mengurus adminisistratif pembuatan e-KTP pegawai disini sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak bingung lagi mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan dan pegawai disini memberikan waktu mengusahakan menyelesaikan dengan tepat waktu. tidak semua pelayanan tepat waktu, tergantung dengan bahan baku seperti pembuatan eKTP yang kekurangan blangko data sehingga dalam proses

pembuatan berlangsung lama. Sebagai pengguna layanan mengatakan tentang keahlian bagian pelayanan hanya mampu menggunakan alat bantu tapi belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan terlihat dari salah satu pegawai masih bingung dalam menggunakan alat bantu tersebut. Sedangkan untuk kebutuhan proses pembuatan dokumen surat-surat hal tersebut dapat terlihat bahwa petugas pelayanan belum ahli dalam menggunakan alat bantu.” (Wawancara dengan masyarakat/Mei 2021)

Berbagai tanggapan yang saling kontradiktif antara jawaban yang diberikan oleh pegawai di Kantor Camat Monano dan masyarakat membuat peneliti berpendapat bahwa birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain: (1) Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan kepada pengayoman dan pelayanan msayarakat, dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenagan; (2) Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi bercirikan organisasi modern, ramping, efektif, dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat); (3) Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan system prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi yakni: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya, dan ketepatan waktu.

Pandangan tersebut sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Mulyadi (2016) bahwa birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi dari birokrasi yang kerjanya kaku menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralitis, inovatif, dan responsive.

#### **4.2.3 Reliability (Kehandalan) Sebagai Faktor Yang Menentukan Kualitas**

##### **Pelayanan Publik**

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara sudah berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai kemampuan yang dimiliki, namun tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semua masyarakat yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan instansi tersebut. berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat umum penerima layanan mengatakan bahwa:

“... Pegawai disini sudah memberikan kemudahan akses pelayanan yang cukup maksimal, untuk pelayanan yang datang langsung diberi sapa dan ditanyakan mengenai keperluannya, tetapi untuk beberapa syarat kebutuhan pengguna layanan masih belum jelas, tidak adanya syarat-syarat atau prosedur yang tersedia dalam ruangan tunggu. Sehingga masyarakat harus menanyakan dahulu mengenai kelengkapan syarat-syarat untuk keperluan. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat penting sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang

diberikan pegawai kantor camat monano. (Wawancara dengan masyarakat/Mei 2021)

Pendapat lain juga diutarakan oleh masyarakat penerima layanan lain, yang mengatakan bahwa:

“... Bahwa pegawai pada kantor Kantor Camat Monano ini sudah maksimal karena pegawai memberikan jaminan tepat waktu sesuai yang dijanjikan, dalam proses pelayanan apabila bisa diselesaikan pegawai hari itu juga langsung bisa diambil jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu maksimal 3 hari dan memberikan bukti pengambilan ketika sudah selesai.” (Wawancara dengan masyarakat/Mei 2021)

Terdapat perbedaan pandangan antara komentar masyarakat satu dengan yang lainnya. Peneliti berpendapat bahwa ini terjadi karena layanan yang mereka terima berbeda pula. Untuk itu tanggapan dari pegawai Kecamatan Monano yang mengatakan bahwa:

“... Saat ini belum cukup maksimal dalam proses pelayanan karena masalah seksi pelayanan, untuk pelayanan yang ada sekarang adanya salah seorang pegawai yang kurang mampu mengusai komputer maka dengan pegawai dari seksi lain yang mampu menggunakan komputer dan perangkatnya ini berpengaruh pada masyarakat tergantung ada atau

tidaknya pegawai lain yang mampu menggunakan komputer”.

(Wawancara dengan pegawai/Mei 2021)

Hasil wawancara tersebut diatas sejalan dengan pendapat yang diutarakan oleh Mulyadi (2016:67) bahwa birokrasi yang dapat melakukan inovasi dalam pelayanan public, apabila beberapa faktor berikut diperhatikan dalam upaya membangun birokrasi pemerintahan. Faktor-faktor tersebut berinteraksi satu dengan yang lain dan terintegrasi dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang inovatif. Faktor-faktor tersebut berada pada tataran individu aparatur birokrasi pemerintahan, kelembagaan, system, dan masyarakat.

#### **4.2.4 Assurance (Jaminan) Sebagai Faktor Yang Menentukan Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam konteks jaminan kepada masyarakat penerima layanan, pelaksana harus terbuka pada setiap tindakannya dan siap menerima kritikan maupun masukan, terutama yang dapat dari masyarakat adalah merupakan kebutuhan utama adar agar aparatur memahami aspirasi riil masyarakat. Keterbukaan sangat diperlukan untuk mengurangi peluang timbulnya perilaku aparatur yang dapat merugikan negara dan masyarakat. untuk itu berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan sekretaris camat monano, mengatakan bahwa:

“... Perumusan kebijakan pemerintah sesuai dengan lingkup tugas sekertariat mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis administrative kepada seluruh perangkat dan/ aparatur kecamatan,

melaksanan pengelolahan ketatausahaan, penyusunan program, keuangan, administrasi umum dan kepegawaian. Beliau juga mengatakan bahwa kebijakan lain yang diberikan pemerintah terkait layanan administrasi yaitu terkait pengiriman jika ada permintaan data dari Kantor bupati gorontalo utara melaluai camat dalam pengiriman sedikit terlambat maka pemerintah kabupaten gorontalo utara memberi waktu dalam pengiriman data tersebut pada Camat Monano ketika pengiriman data yang terhambat oleh jaringan internet yang kurang mendukung. jaringan di sini memang agak susah sehingga setiap pengriman data sedikit terlambat. (Wawancara dengan sekretaris camat/Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat penerima layanan mengatakan bahwa:

“... Dalam mengurus segala keperluan di Kantor Camat Monano mengenai pengumutan biaya administrasi setahu saya tidak ada karena setiap mengurus segala keperluan saya di sini saya tidak mengeluarkan biaya untuk mengurus surat-surat lainnya juga”. (Wawancara dengan masyarakat/Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti berpendapat bahwa perbedaan pendapat antara pegawai dan masyarakat tersebut terjadi karena kurangnya partisipasi antara kedua belahpihak. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Huraerah (2008:117) membagi pertisipasi ke dalam lima macam,

yaitu sebagai berikut: 1) Partisipasi langsung dalam kegiatan bersama secara fisik dan tatap muka; 2) Partisipasi dalam bentuk iuran uang atau barang dalam kegiatan partisipatori, dana dan sarana sebaiknya datang dari dalam masyarakat sendiri. Kalaupun terpaksa dari luar hanya bersifat sementara dan sebagai umpan; 3) Partisipasi dalam bentuk dukungan; 4) Partisipasi dalam proses pengambilan keputusan; 5) Partisipasi respresentatif dengan memberikan kepercayaan dan mandat kepada wakil-wakil yang duduk dalam organisasi atau panitia.

#### **4.2.5 Emphaty (Empati) Sebagai Faktor Yang Menentukan Kualitas Pelayanan Publik**

Empati merupakan harapan masyarakat terhadap bagaimana pegawai dapat memahami masalah masyarakat dalam bertindak demi kepentingan masyarakat serta memberikan perhatian persolan kepada masyarakat. Terkait dengan hal tersebut salah seorang masyarakat mengatakan bahwa:

“... Setahu saya pimpinan dan pegawai di sini respek terhadap keluhan saya karena dalam Proses pelayanan ketika saya memberikan keluhan terhadap hasil kerja pegawai yang masih kurang dalam proses pembuatan dokumen atau dalam pengurusan syarat-syarat lainnya dalam proses pelayanan Pegawai disini langsung menaggapi keluhan tersebut dan memperbaikinya. sebagai pengguna layanan juga memberikan keluhan dan di tanggapi oleh para pegawai petugas pelayanan maupun dari pimpinan pada kantor camat monano mereka mengatakan saran ke pada masyarakat jika ada keluhan langsung ke kantor camat untuk mengatakan keluhan

tersebut atau mengirim langsung pesan sehingga petugas pelayanan dapat mengetahui baik buruknya pelayanan tersebut jika masyarakat memberikan saran maupun kritik maka petugas pelayanan akan berusaha menanggapi setiap keluhan dari masyarakat “tergantung keluhan yang seperti apa, mungkin keluhannya langsung bisa ditanggapi. (Wawancara dengan masyarakat/Mei 2021)

Terkait dengan respon dari masyarakat tentang sikap perhatian dari pegawai, peneliti kemudian mewawancarai pegawai kantor camat monano yang mengatakan bahwa:

“... Sikap dan perhatian dari pegawai di sini baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, hal tersebut merupakan hal yang paling penting dalam menilai Emphaty dari pegawai kantor camat Monano karena sikap ramah dan sopan santun semua pegawai di sini dapat dikatakan baik. yang ditunjukan oleh pegawai disini merupakan bukti bahwa pegawai disini sudah melaksanakan tugasnya sebagai aparatur sipil negara yang baik oleh karena itu sangat diharapkan bahwa sikap yang ditunjukan oleh pegawai kantor camat monano perlu dipertahankan. (Wawancara dengan pegawai/Mei 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Hardiyansyah (2011:46-47) mengatakan bahwa Dimensi *Emphaty* (Empati) terdiri atas indikator: 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan; 2) Pengguna layanan merupakan

prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi; 3) Melayani sikap ramah dan sopan santun; 4) Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun; 5) Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara dan pengamatan peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan public pada kantor camat monano kabupaten gorontalo secara keseluruhan sudah cukup baik, akan tetapi belum maksimal, masih terdapat beberapa kekurangan walaupun tidak terlalu mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pengguna layanan dalam hal ini masyarakat kecamatan monano kabupaten gorontalo utara.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan pegawai Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara agar lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugasnya dimasa yang akan datang agar masyarakat yang ingin berurus dapat dilayani dengan lebih baik lagi.
2. Sebaiknya Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara menambahkan sarana prasarana diruang pelayanan yang kurang seperti alat pendingin ruangan dan tambahan kursi untuk ruang pelayanan.
3. Diharapkan agar seluruh komponen pegawai agar memberikan kesan yang menyenangkan kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Albercht dalam Lovelock,1992. pelayanan pendekatan organisasi (dalam Sedarmayanti 2010:243).pelayanan pendekatan organisasi.

A.S Moenir (2006 : 204), *Mengenai konsep pelayanan yang efektif.*

Atep Adya Brata *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta :Yudhistira

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yokgyakarta :Gava Media

Handoko (2009 : 47) *Menejemen sumber daya manusia.*

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan publik*, Jakarta : Ghalia Indonesia.

Kasmir (2006 : 34) *Mengemukakan ciri-ciri pelayanan yang baik.*

Moenir H.A.S 2002. *Manajemen Kantor*.Jakarta Moenir (dalam harabani pasolong 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan.

Panji Santosa 2009:57 *Pelayanan publik adalah Pemberian jasa*. Menurut Thoha (dalam Sadarmayanti 2010:243)

Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2007 *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta : pustaka pelajar

Sinambela 2013 : 128 *Pelayanan Publik adalah Pemberian pelayanan (melayani).*

Menurut Agung Kurniawan (Dalam Harbani Pasolong 2013 : 128)

Tjiptono, fandy. *Manajemen jasa.Yogyakarta* : Andi mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan.

Van Looy dalam Hardiansyah (2011 : 48) *Suatu Model kualitas jasa idealnya.*

Yudhistira, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara

Zeithamal dkk (1990) .dalam Hardiyansyah (2011:47) *dikembangkan menjadi sepuluh dimensi.*

## **LAMPIRAN**

### DOKUMENTASI WAWANCARA PADA KANTOR CAMAT MONANO

GAMBAR 1.

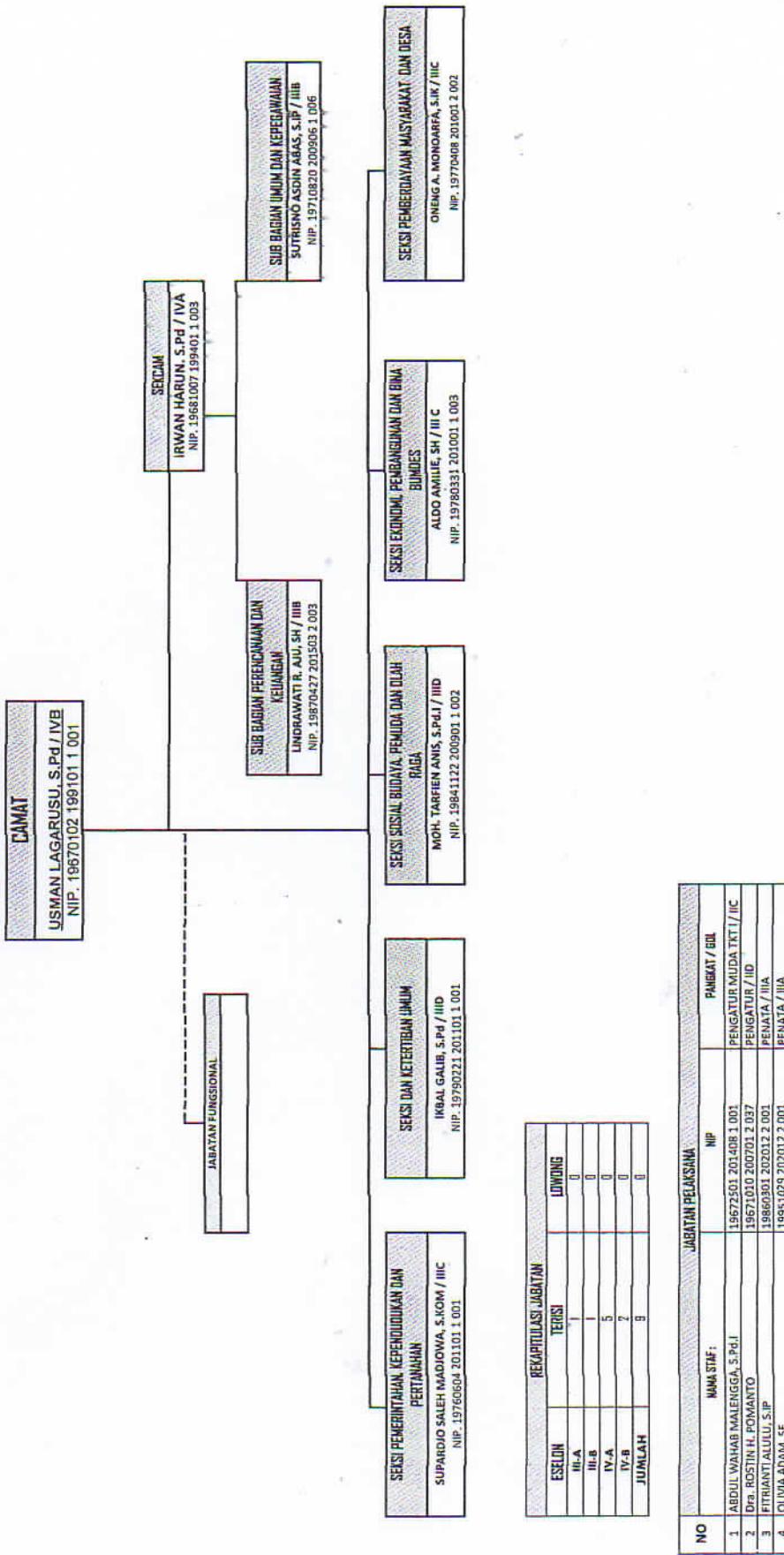




GAMBAR.2



**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CAMAT MONANO  
KABUPATEN GORONTALO UTARA**





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)**  
**UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**  
Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;  
E-mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 3216/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XII/2020

Lampiran :-

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Monano

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D

NIDN : 0911108104

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Sri Nurataqia Tomayahu

NIM : S2117122

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

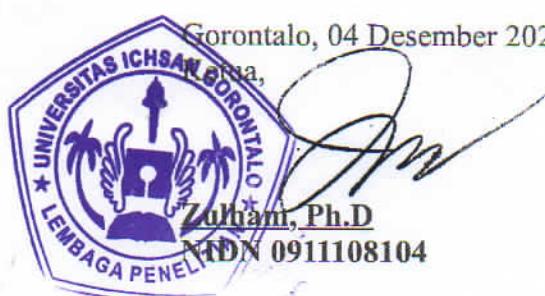
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT MONANO KABUPATEN GORONTALO UTARA

Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MONANO KABUPATEN GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 04 Desember 2020



+



**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA**  
**KECAMATAN MONANO**

Jln.. Trans Sulawesi Pantai Utara No .....Monano . E-mail kecamatanmonano@yahoo.co.id

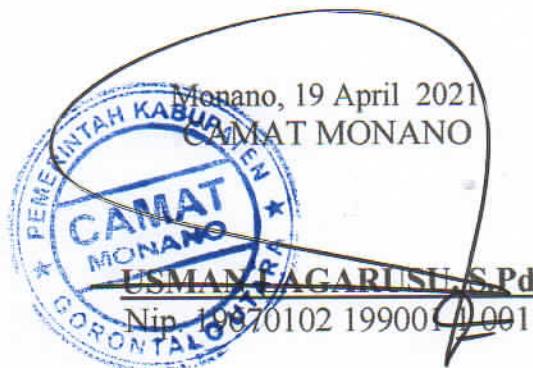
**SURAT KETERANGAN**  
100/ K.Mno/ 34/ IV / 2021

Sehubungan dengan surat dari Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi STIMIK ICHSAN GORONTALO TERAKREDITASI BAN-PT, Nomor : 04/STIMIK-IG/XI/2020 hal : Izin Mengadakan Penelitian tertanggal , maka Bapak Camat Monano dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini :

Nama : Sri Nur'Ataqia Tomayahu  
NIM : S2117122  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, ilmu Politik  
Program Study : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang : S1

Benar-benar mengadakan Penelitian di kantor camat Monano pada tanggal 17 Maret 2021 s/d 17 April 2021 guna melengkapi Data pada penyusunan Skripsi yang berjudul : “ Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara ”,

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk di gunakan seperlunya





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS IHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0877/UNISAN-G/S-BP/VI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : SRI NURATAQIA TOMAYAHU  
NIM : S2117122  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 26%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 10 Juni 2021  
Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



SKRIPSI\_FUL ATAQIA TOMAYAHU.docx

Jun 7, 2021

6088 words / 40920 characters

[S2117122](#)

# SKRIPSI\_SRI NUR'ATAQIA TOMAYAHU.docx

## Sources Overview

**26%**

OVERALL SIMILARITY

1	ejournal.unsrat.ac.id INTERNET	10%
2	eprints.uny.ac.id INTERNET	5%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id INTERNET	3%
4	taufiqurokhman.com INTERNET	1%
5	es.scribd.com INTERNET	1%
6	pt.scribd.com INTERNET	<1%
7	media.neliti.com INTERNET	<1%
8	digilib.unila.ac.id INTERNET	<1%
9	journal.ummat.ac.id INTERNET	<1%
10	123dok.com INTERNET	<1%
11	repository.uma.ac.id INTERNET	<1%
12	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-10-01 SUBMITTED WORKS	<1%
13	jurnalskripsitesis.wordpress.com INTERNET	<1%

### Excluded search repositories:

- None

### Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 20 words).

## ***ABSTRACT***

### ***SRI NUR'ATAQIA TOMAYAHU. S21117122. THE ANALYSIS OF THE PUBLIC SERVICES QUALITY AT THE MONANO SUBDISTRICT OFFICE IN NORTH GORONTALO DISTRICT***

*This study aims to improve the quality of public services at the Monano Subdistrict Office, North Gorontalo District. The research method used is a qualitative descriptive approach. Analysis of the data used is interactive data analysis according to Miles and Huberman. The results of the study are the quality of public services at the Monano Subdistrict Office of North Gorontalo Regency as a whole is quite good, but not optimal, there are still some shortcomings although they do not really affect the quality of service-to-service users, in this case, the people of Monano Subdistrict, North Gorontalo District.*

*Keywords:* *public service quality*



## ABSTRAK

### SRI NUR'ATAQIA TOMAYAHU. S2117122. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MONANO KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara. Metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data interaktif menurut Miles dan Huberman. Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Monano Kabupaten Gorontalo Utara secara keseluruhan sudah cukup baik, tetapi belum maksimal, masih terdapat beberapa kekurangan walaupun tidak terlalu mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pengguna layanan dalam hal ini masyarakat Kecamatan Monano Kabupaten Gorontalo Utara.



Kata kunci: kualitas pelayanan publik

## CURRICULUM VITAE

### A. Identitas

Nama : Sri Nur'Ataqia Tomayahu  
Nama Panggilan : Ata  
Nim : S2117122  
Tempat Tanggal Lahir : Tudi, 31 Maret 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Status : Mahasiswa Karyawan  
Agama : Islam  
Alamat : Desa Dambalo Kec. Tomilito Kab. Gorontalo Utara



Nama Ayah : Arsyad Tomayahu  
Nama Ibu : Ningsi Uaka  
Jumlah Saudara Kandung : 3 (Tiga)  
Nama Kakak : 1. Farni Tomayahu  
2. Silci Tomayahu  
Nama Adik : 3. Isferanda Tomayahu

### B. Riwayat Pendidikan

1. Madrasah Ibtidaiyah Tudi Tahun Kelulusan 2010
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Monanu Tahun Kelulusan 2013
3. Sekolah Menengah Atas Negeri 6 Gorontalo Utara Tahun Kelulusan 2016