

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA BARAT KOTA  
GORONTALO**

Disusun Oleh

**TEGUH RIVAL MOHAMAD  
NIM. S2118016**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
TAHUN 2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR CAMAT KOTA BARAT KOTA GORONTALO

Disusun Oleh:

**TEGUH RIVAL MOHAMAD**  
**NIM. S2118016**

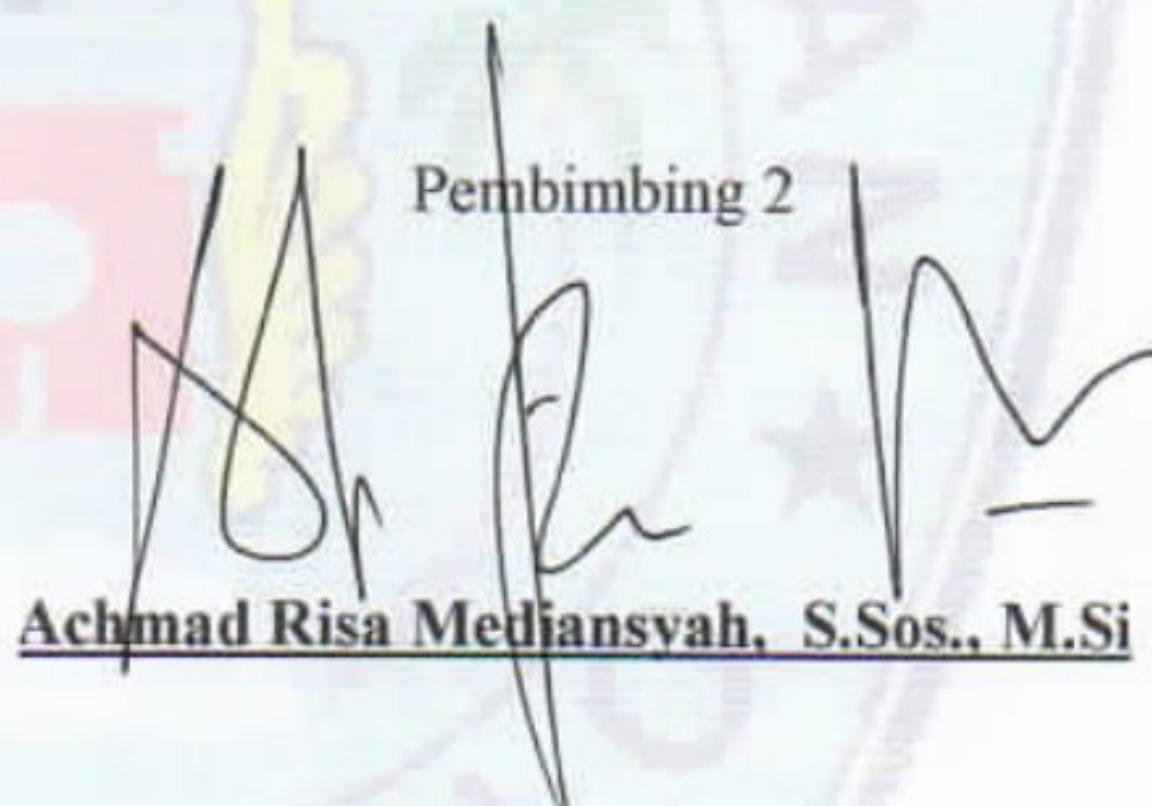
## SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

Pembimbing 1

Purwanto, S.I.P., M.Si

Pembimbing 2

Achmad Risa Mediansyah, S.Sos., M.Si

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Purwanto, S.I.P., M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR CAMAT KOTA BARAT KOTA GORONTALO

Disusun Oleh:  
**TEGUH RIVAL MOHAMAD**  
**NIM. S2118016**

## SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui  
Oleh tim penguji pada tanggal, Maret 2023

## Tim Penguji :

1. Purwanto, S.I.P., M.Si
2. Muh. Resa Mediansyah, S.Sos., M.Si
3. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
4. Hasan Bau, SE. M.Si
5. Ariandi Saputra, S.Pd., M.AP

## Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Ketua Jurusan  
Ilmu Pemerintahan



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Teguh Rival Mohamad**  
Tempat, tanggal lahir : **Gorontalo, 10 Oktober 2000**  
NIM : **S2118016**  
Jurusan : **S1 Ilmu Pemerintahan**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa SKRIPSI yang berjudul :

**“ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
CAMAT KOTA BARAT KOTA GORONTALO”**

yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari Skripsi orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

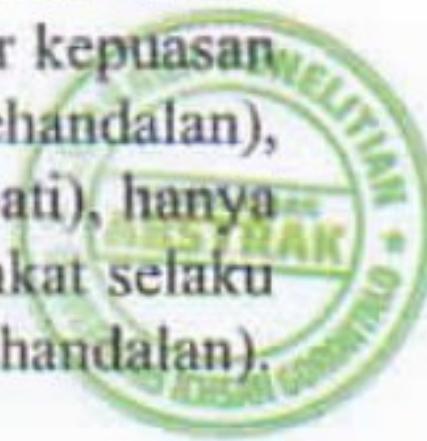


## ABSTRAK

### TEGUH RIVAL MOHAMAD. S2118016. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA BARAT KOTA GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Adapun penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, dan dipilih sebagai informan yakni Sekertaris Camat, tokoh masyarakat, dan warga masyarakat yang dilayani 6 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan pelayanan publik yang diberikan aparatur di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Dari lima indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat yakni tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), hanya dua indikator yang masih mendapat respon negatif dari warga masyarakat selaku penerima pelayanan, yakni tangibles (bukti langsung) dan reliability (kehandalan).

Kata kunci: kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

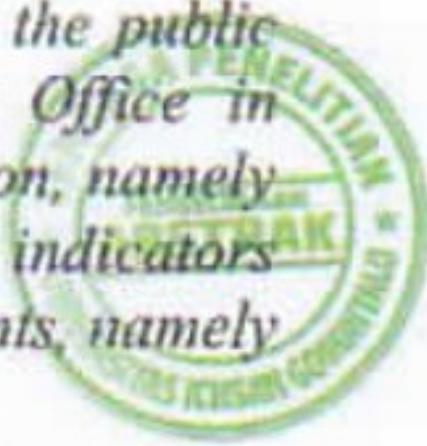


## ***ABSTRACT***

### ***TEGUH RIVAL MOHAMAD. S2118016. THE ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES AT THE KOTA BARAT SUB-DISTRICT OFFICE IN GORONTALO CITY***

*This study aims to find public satisfaction with public services at the Kota Barat Subdistrict Office in Gorontalo City. In this study, the researcher applies a descriptive research method with a qualitative approach, which is research that aims to provide an overview of the analysis of public satisfaction with public services at the Kota Barat Subdistrict Office in Gorontalo City. The determination of informants is carried out using a purposive sampling technique, and six people are selected as informants, namely the Secretary of the Subdistrict Office, community leaders, and community members served with the office services. The results of the study indicate that the community is quite satisfied with the public services provided by the apparatus at the Kota Barat Subdistrict Office in Gorontalo City. Of the five indicators to measure community satisfaction, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, only two indicators still get negative responses from community members as service recipients, namely tangibles and reliability.*

*Keywords:* *public satisfaction, public services*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas kemudahan dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penyusunan Skripsi dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo dapat diselesaikan.

Terima kasih yang tulus dan penghargaan yang tinggi penulis berikan kepada kedua orang tua yang telah memberikan dorongan, pengertian, pengorbanan dan dukungan, baik materi maupun semangat belajar kepada saya yang senantiasa terkobarkan dalam proses penyelesaian studi disetiap kesempatan.

Selanjutnya, penulis juga ingin mengkhususkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada:

- a) Ibu Dra. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku ketua yayasan Universitas Ichsan Gorontalo;
- b) Bapak Dr. Abdul Gaffar La Cokke, M.Si selaku rektor Universitas Ichsan Gorontalo;
- c) Bapak Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si selaku Dekan Fisip Universitas Ichsan Gorontalo
- d) Bapak Purwanto, S.I.P., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo dan selaku pembimbing I yang telah memberi masukan bagi perbaikan untuk Skripsi ini;
- e) Bapak Achmad Risa Mediansyah, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang juga telah banyak memberi masukan untuk Skripsi ini;
- f) dan Bapak dan ibu dosen Universitas Ichsan Gorontalo yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuannya kepada saya selama kuliah.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa isi Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan saya sendiri. Olehnya itu saran perbaikan sangat diharapkan. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga keikhlasan niat kita, karena hanya dengan begitulah segala amal yang telah dilakukan memperoleh nilai yang tertinggi di sisi-Nya. Amin.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK.....	x

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan publik.....	6
2.2 Bentuk pelayanan .....	8
2.3 Kualitas pelayanan.....	9
2.4 Unsur dan ciri pelayanan.....	12
2.5 Kriteria pelayanan pemerintah .....	14
2.6 Indikator kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.....	16
2.7 Pemerintah Kecamatan.....	21
2.8 Kerangka pikir.....	24

## **BAB OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Obyek penelitian.....	26
3.2 Desain penelitian .....	26
3.3 Fokus penelitian.....	26
3.4 Informan .....	27
3.5 Sumber data.....	28
3.6 Teknik pengumpulan data.....	28
3.7 Teknik analisis data .....	29
3.8 Uji keabsahan data.....	31

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

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	33
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran .....	69

## **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang**

Digitalisasi pelayanan publik, kini sedang gencar-gencarnya diterapkan pemerintah. Dengan digitalisasi pelayanan publik yang terus berjalan dan pelayanan publik yang cepat, sederhana, dan terjangkau untuk memenuhi tuntutan masyarakat, ini merupakan komitmen yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan publik. Salah satu upaya penyelenggara layanan publik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan di kalangan penerima layanan publik. Hal ini penting dilakukan karena pelayanan publik itu merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, dan merupakan tugas dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Masyarakat merupakan pihak yang sangat penting bagi setiap organisasi, Masyarakat adalah bagian urgen pada setiap institusi pemerintahan, sehingga organisasi harus selalu berusaha memuaskan masyarakat dengan pelayanan dan produk yang ditawarkannya. Personel yang berkualitas dan berorientasi layanan sangat penting untuk organisasi yang memperhatikan kebutuhan masyarakat. Karena masyarakat adalah orang yang menerima hasil kerja orang atau organisasi tersebut, hanya mereka lah yang dapat menentukan apa itu kualitas dan hanya mereka lah yang dapat mengkomunikasikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Itu sebabnya slogan toko kualitas yang populer adalah "Kualitas bermula dari masyarakat".

Masyarakat di samping menyampaikan keluhan atau complain, juga secara jujur dapat menyampaikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Keduanya dapat dimediasi melalui mekanisme normatif, sipil dan demokratis, sehingga dapat menjadi variabel untuk perbaikan dan penguatan pelayanan publik di masa depan. Terkait hal tersebut, Pasuraman dalam Istianto (2009:150) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik mengacu pada seberapa besar perbedaan antara kenyataan dengan apa yang diharapkan pelanggan atau masyarakat dari pelayanan yang diterimanya. Jadi ada dua faktor utama dalam kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Ketika jasa yang diterima atau dialami memenuhi harapan, maka persepsi kualitas jasa adalah baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan yang dirasakan buruk dan tidak memuaskan

Tuntutan kualitas pelayanan publik oleh masyarakat kota dan desa sangat menentukan standar dan persyaratan mereka untuk kualitas semua layanan, termasuk layanan pemerintah. Selain itu, warga kota mengetahui sepenuhnya layanan apa yang harus disediakan dan apa yang harus diterima kotamadya. Alasannya sederhana, mereka terbiasa menerima pelayanan yang baik dengan standar tertinggi, yang menempatkan mereka pada posisi raja (abdi). Pemerintah kota menginginkan standar seperti itu bukan hanya karena pengalamannya sebagai pelanggan penting, tetapi juga karena pengalamannya dalam menyediakan layanan kota di tingkat tertinggi.

Siagian (2018:128) mengatakan bahwa dewasa ini, telah umum diakui bahwa bagi sebagian besar pegawai, pekerjaan yang tidak menarik, misalnya karena sangat teknis dan repetitif, yaitu. imajinasi, inovasi dan kreativitas tidak lagi diperlukan dalam implementasinya, menyebabkan ketidakpuasan sebagian besar karyawan, yang mengakibatkan, misalnya, kebosanan yang luar biasa. Biasanya, karyawanlah yang ingin menunjukkan pekerjaan yang melebihi persyaratan minimum. Oleh karena itu pekerjaan menantang yang dilakukan dengan benar, merupakan sumber kepuasan kerja

Pernyataan Siagian tersebut tampaknya juga terjadi pada sebagian pegawai di Kantor Camat Kota Barat, sebagaimana dikatakan oleh bapak Kamaruddin Abdullah (wawancara, hari Minggu tanggal 23 Oktober 2022) bahwa masih banyak pegawai di kantor camat kurang memiliki kreatifitas dalam bekerja, dari dulu sampai sekarang, pada umumnya pegawai bekerja hanya sekedar menyelesaikan pekerjaan yang bersifat teknis saja, seperti mengetik surat-surat, mendata penduduk, membuat laporan pelaksanaan tugas, dan lain-lain, tanpa melakukan inovasi. Kondisi inilah yang berdampak pada munculnya ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dari aparatur kecamatan. Menurut bapak Kamaruddin Abdullah ketidakpuasan tersebut berupa kurang siapnya masyarakat untuk memenuhi persyaratan pelayanan dan terpaksa harus kembali ke rumah lagi dengan kecewa karena aparatur yang melayani kurang terbuka dalam menyampaikan prosedur atau tata cara pelayanan kepada masyarakat, kemudian masih ada oknum pegawai yang memberikan perlakuan yang berbeda kepada masyarakat yang dilayani, dimana ada

warga masyarakat tertentu yang cepat dilayani walaupun datang belakangan, sedangkan yang datang duluan diminta menunggu. Hal ini tentunya menimbulkan pemikiran dalam benak warga bahwa terdapat diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik. ketidakpuasan juga muncul ketika informasi yang diberikan warga terkait daftar penerima bantuan sosial ada yang keliru, aparatur lamban dalam meresponnya, padahal kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat penting sebab masyarakat tidak lagi menghendaki pelayanan aparatur yang berbelit-belit, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan akurat.

Untuk itulah, agar pelayanan publik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, maka perbaikan penyelenggaraan pelayanan harus dilakukan, sebagaimana dikatakan oleh Surjadi (2009:12) bahwa alam rangka memenuhi kepuasan masyarakat, harus terus dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan publik yang prima. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan pembenahan dan integrasi sistem pelayanan publik secara menyeluruh. Dan itulah yang dapat dicapai aparatur dengan kinerja tinggi

Berdasar pada permasalahan yang telah diuraikan tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo.

## **1.2. Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1.2.1 bagaimanakah kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Ada beberapa manfaat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Dari aspek praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan kepada pihak pimpinan di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur kecamatan.

2. Dari aspek teoritik.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu pemerintahan, khususnya kajian mengenai pelayanan dan kepuasan masyarakat.

3. Dari aspek peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya yang melakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan publik**

Definisi tentang pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2018:199) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu pemerintah untuk sejumlah orang, yang masing-masing mempunyai kegiatan yang menguntungkan kelompok atau badan dan menimbulkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terkait secara fisik dengan produk.

Soetopo dalam Napitupulu (2007:164) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu “usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Selanjutnya menurut Napitupulu (2007:164) pelayanan ialah sejumlah aktivitas atau proses melalui mana kebutuhan orang lain terpenuhi secara lebih memuaskan dalam bentuk produk layanan yang memiliki banyak karakteristik, seperti penggunaan layanan tersebut.

Hasil penelitian Pasuraman dalam Napitupulu (2007:193) memperlihatkan bahwa banyak pelayanan publik yang tidak kompeten sehingga membuat konsumen tidak puas. Ketidakpuasan terhadap layanan yang tidak valid tercermin dalam sikap dan perilaku konsumen. Mereka menemukan bahwa akar penyebab layanan di bawah standar adalah "kesenjangan antara konsumen dan penyedia layanan". Kesenjangan

yang dimaksud adalah kesenjangan antara harapan konsumen dengan realitas dan visi manajemen untuk layanan lini depan.

Inti dari pemikirannya adalah bahwa akar ketidakpuasan terhadap pelayanan publik adalah kesenjangan antara apa yang diharapkan masyarakat dari pelayanan publik dan realitas pelayanan yang mereka terima. Jika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan, maka masyarakat senang, artinya juga sikap mereka positif dan perilaku mereka juga positif. Namun ketika yang diterima tidak demikian, masyarakat tidak puas, sehingga sikapnya menjadi negatif dan perilakunya juga menjadi negatif.

Kotler dalam Napitupulu (2007:164) menyatakan beberapa karakteristik pelayanan, yakni:

1. **Immaterialitas** (immaterialitas); tidak dapat dilihat, diraba, diraba, didengar, dicium sebelum bertransaksi. masyarakat tidak mengetahui secara pasti atau baik tentang hasil akhir dari jasa sampai jasa tersebut digunakan.
2. **Inseparability** (tidak dapat dipisahkan), dijual kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, konsumen berpartisipasi dalam produksi jasa. Di hadapan konsumen, penyedia layanan berhati-hati tentang interaksi antara pemasok dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. **Variability** (berubah-ubah dan bervariasi). Layanan bervariasi, terus berubah, tidak selalu dengan kualitas yang sama, tergantung pada siapa yang menyediakannya dan kapan serta di mana layanan tersebut disediakan.

4. Perishability (cepat hilang, tidak bertahan lama); Layanan tidak dapat dipertahankan dan permintaan bervariasi. Keberlanjutan layanan tergantung pada situasi yang ditimbulkan oleh beragam faktor.

## 2.2 Bentuk pelayanan

Menurut Moenir (2018:190) bentuk layanan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi negara dan swasta pada hakikatnya tidak terlepas dari tiga bentuk, yakni:

1. Layanan dengan lisan

Pelayanan verbal (dengan lisan) diberikan oleh pegawai di bagian Humas, pelayanan informasi dan bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau informasi kepada pihak yang membutuhkan. Agar pelayanan dapat berfungsi sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan harus memenuhi beberapa syarat, yaitu:

- a) Benar-benar memahami masalah dalam konteks pekerjaan.
- b) mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat namun jelas, sehingga puas dengan informasi yang diberikan.
- c) Bersikap sopan dan ramah
- d) Bekerja dengan disiplin mutlak dan tanpa mengabaikan tanggung jawab.
- e) Tidak cocok untuk orang yang hanya ingin mengobrol.

## 2. Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk pengabdian yang paling menonjol untuk memenuhi tugas dari jenis pengabdian ini dan terdiri dari dua kelompok, yakni:

- a) Pelayanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk memudahkan mereka mengambil pelayanan dari instansi atau lembaga dalam bentuk tulisan atau rancangan.
- b) Pelayanan berupa jawaban tertulis atau penyampaian pertanyaan, laporan, pengaduan, petunjuk dan informasi lainnya.

## 3. Layanan berbentuk perbuatan

Karya lisan dan tulisan sering digabungkan. Hal ini dikarenakan mayoritas komunikasi lisan umumnya dilakukan dalam hubungan kerja. Kecuali yang secara eksplisit dilakukan melalui hubungan tertulis, hanya tindakan itu sendiri, yang diharapkan oleh mereka yang terlibat, yang menjadi fokus karena faktor jarak. Jadi tujuan utama penderita adalah menerima pelayanan dalam bentuk tindakan, bukan hanya penjelasan dan keterampilan verbal.

### **2.3 Kualitas pelayanan**

Kriteria kualitas pelayanan menurut Wasistiono (2018:48) yang baik yaitu sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Kriteria ini berarti bahwa operasi/prosedur pelayanan sederhana, lancar, akurat, sederhana, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan layanan.

2) Kejelasan dan kepastian

Kriteria ini menyiratkan kejelasan dan kepastian mengenai:

- (1) Prosedur/prosedur pelayanan;
- (2) persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif;
- (3) Unit kerja berwana dan/atau pejabat yang bertanggung jawab atas pemberian layanan;
- (4) rincian biaya/tarif layanan dan cara pembayaran;
- (5) Jadwal Penyelesaian Layanan.

3) Keamanan

Kriteria ini dimaksudkan agar proses dan hasil pelayanan masyarakat dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum.

4) Keterbukaan

Kriteria ini berarti prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat yang bertanggung jawab memberikan pelayanan, waktu penyelesaian, informasi pembayaran/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan harus diungkapkan sehingga mudah diketahui dan dipahami oleh instansi. adalah pemasok. publik, diminta atau tidak diminta.

5) Efisien

Kriteria ini berarti:

- (a) Persyaratan layanan dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan layanan, dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk layanan yang ditawarkan.
- (b) Pengulangan pelaksanaan dicegah, jika prosedur kepegawaian yang bersangkutan mensyaratkan kelengkapan persyaratan unit kerja/instansi terkait lainnya.

6) Ekonomis

Kriteria ini memiliki makna kalau penetapan tarif jasa harus dilakukan secara edukatif, dengan mempertimbangkan:

- (a) Nilai barang atau jasa kepada masyarakat dan memungut biaya tinggi yang tidak wajar;
- (b) kondisi dan solvabilitas perusahaan;
- (c) Ketentuan Peraturan Perundang-undangan Yang Berlaku.

7) Keadilan yang merata

Kriteria ini berarti cakupan pelayanan harus seluas-luasnya, merata, dan berlaku adil di semua lapisan masyarakat.

8) Ketepatan waktu

Kriteria ini berarti bahwa pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu tertentu. Selain kriteria kualitatif tersebut di atas, dalam evaluasi juga terdapat kriteria kuantitatif, misalnya.

- (a) Jumlah penduduk/masyarakat yang meminta pelayanan (hari, bulan atau tahun);
- (b) Perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan pertumbuhan atau tidak;]
- (c) Lama pengabdian masyarakat sesuai kebutuhan (dihitung sama rata);
- (d) Frekuensi keluhan dan/atau pujiyan dari masyarakat penerima layanan atas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/dinas ini.

**2.4 Unsur dan ciri pelayanan**

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Dalam Riduwan (2018:242), Keputusan Menpan nomor 81 Tahun 1993 menyatakan, bahwa layanan umum harus memiliki unsur, yaitu:

- a. Hak dan kewajiban penyelenggara dan penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui kedua belah pihak.
- b. Pengaturan segala bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi penyelesaiannya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dengan memperhatikan efisiensi dan efektifitas.
- c. Kualitas proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan untuk menjelaskan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum.
- d. Dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan wajib memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaranya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Selanjutnya menurut Albrecht (1992) dalam Riduwan (2018:242), mendefinisikan layanan sebagai pendekatan organisasi holistik yang menjadikan kualitas layanan yang diterima pengguna layanan sebagai pendorong utama kegiatan.

Kemudian didukung oleh Gaspers (1997) dalam Riduwan (2018:242), mengemukakan tentang beberapa kriteria ciri pelayanan atas jasa sekaligus membedakannya dari barang, yakni:

- a. Jasa adalah hasil yang tidak berwujud
- b. Layanan adalah keluaran variabel, bukan konstan.

- c. Layanan tidak dapat disimpan di gudang, tetapi dapat diambil alih dalam produksi. yaitu Proses layanan menciptakan hubungan yang dekat dan langsung dengan pelanggan.
- d. Pelanggan berpartisipasi dalam produksi jasa.
- e. Pengetahuan staf ditransfer atau dikirim langsung ke pelanggan.
- f. Jasa tidak dapat diproduksi secara massal.
- g. Perusahaan jasa biasanya padat karya.
- h. Fasilitas pelayanan terletak dekat dengan lokasi pelanggan.
- i. Mengukur kinerja layanan bersifat subjektif
- j. Kontrol kualitas terutama terbatas pada manajemen proses
- k. Pilihan harga lebih kompleks.
- l. Menyimak pentingnya pelayanan publik, maka tidak terlepas dari masalah kepentingan publik, darimana pelayanan publik itu berasal. Pelayanan berarti memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat di segala bidang. Penyelenggaraan kepegawaian merupakan bagian dari tugas dan kewajiban penyelenggaraan negara.

## 2.5 Kriteria pelayanan pemerintah

Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Apartur Negara, telah menetapkan kriteria pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Kriteria ini digunakan dalam pemberian penghargaan “Adhisatyabakti” kepada sejumlah instansi pemerintah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, antara lain adalah aspek yang menyangkut

hal yang sederhana. Kriteria ini berarti operasi layanan sederhana, cepat, sederhana, mudah dipahami, dan mudah diterapkan untuk orang yang membutuhkan jenis layanan tertentu. Kriteria lain yang terkait dengan kejelasan dan keamanan prosedur dan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan persyaratan teknis dan administrasi, unit kerja atau otoritas yang berwenang dan bertanggung jawab untuk menerbitkan izin (pelayanan), biaya dan prosedur pembayaran serta jadwal penyelesaian pemrosesan (pelayanan )

Dari segi keamanan, kriteria ini berarti bahwa proses dan hasil pelayanan tersebut dapat memberikan pelayanan, kenyamanan dan kepastian hukum kepada masyarakat. Transparansi juga menjadi salah satu kriteria, artinya prosedur/prosedur, persyaratan, unit kerja/agen yang bertanggung jawab atas kegiatan, waktu penyelesaian, informasi biaya/tarif dan hal-hal terkait lainnya sedang dalam proses. Penyampaian jasa harus dikomunikasikan secara terbuka sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengetahui/memahaminya

*Aspek lainnya berkaitan dengan tingkat efisiensi* yang mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.

Di samping itu, *aspek yang berkaitan dengan tingkat ekonomi*, nilai dan jasa pelayanan yang disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan menurut aturan yang berlaku disetiap obyek pelayanan, pemerataan berarti bahwa kriteria ini berarti

bahwa penyediaan pelayanan harus seluas dan semerata mungkin dan diterapkan secara adil pada semua lapisan masyarakat yang berkepentingan.

Aspek yang berkaitan dengan ketetapan waktu, adalah menyangkut kesesuaian waktu yang telah ditetapkan, yang biasanya ditegaskan dalam undang-undang yang bersifat operasional dan kriteria yang bersifat kualitatif, antara lain dapat diukur dari jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam periode tertentu, lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan, kepada pelanggan dan frekuensi keluhan dan puji masyarakat terhadap intansi yang terlihat dalam pemberian pelayanan (pengurusan) suatu jenis usaha.

Masyarakat/pelanggan mempertimbangkan tingkat kualitas pelayanan. Kualitas menurut pelanggan adalah perbandingan antara pelayanan yang diterima (perceived service) dengan layanan yang diharapkan (expected service) (Gronroos, C, 1990 dalam Soejono (2016. hal. 20). Jika layanan yang dirasakan pelanggan melebihi harapannya maka persepsi kualitas menjadi positif, setidaknya jika layanan yang dirasakan tidak dapat mencapai atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka persepsi kualitas menjadi rendah (negatif).

## **2.6 Indikator kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik**

Menurut Sudarmanto (2019:130) kepuasan masyarakat ialah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk atau pelayanan yang dikonsumsi atau digunakan. Masyarakat adalah pihak yang sangat penting bagi setiap organisasi. Organisasi harus selalu berusaha membuat

orang senang dengan layanan dan produk yang mereka tawarkan. Personel yang berkualitas dan berorientasi layanan sangat penting untuk organisasi yang memperhatikan kebutuhan masyarakat

Menurut Tse dan Wilton dalam Tjipton dan Diana (2007:102) kepuasan masyarakat ialah tanggapan masyarakat terhadap penilaian perbedaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau standar efektivitas lainnya) dan efektivitas nyata dari produk layanan, seperti yang dirasakan setelah digunakan. Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat terpenuhi. Karena itu, Tjiptono dalam Lukman (2008:121) mengemukakan bahwa ada 3 tingkat harapan masyarakat mengenai kualitas:

1. Harapan masyarakat adalah yang paling sederhana, dan mereka ada dalam bentuk asumsi yang diperlukan atau diterima begitu saja.
2. Pada level kedua ini, kepuasan masyarakat dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/atau spesifikasi.
3. Pada level ketiga ini masyarakat menuntut suatu kesenangan (*delight-fulness*) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat saya tertarik.

Siklus jasa yang berkualitas dapat didayagunakan dengan mengidentifikasi bentuk kepuasan pengguna layanan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Istianto (2018:150) mengatakan bahwa wujud kepuasan pengguna layanan dapat diketahui melalui 5 dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan dari personel dan komunikasi;

2. *Reliability* (kehandalan); yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat dan memuaskan;;
3. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap;
4. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keandalan personel tanpa bahaya, risiko, atau keraguan;
5. *Emphaty* (empati); Diantaranya adalah kemudahan dalam membangun relasi, serta komunikasi yang baik dan pemahaman akan kebutuhan masyarakat.

Robbins (2008:26) menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, perbedaan antara imbalan yang diterima seorang karyawan dan jumlah yang diyakini diterimanya. Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2016:146) menyatakan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan dalam mengevaluasi perbedaan/misinformasi yang dialami antara harapan sebelumnya (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dialami setelah penggunaannya. Selanjutnya Tjiptono (2016:146) mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah dinikmati atau digunakan.

Selanjutnya terkait dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, menurut Sudarmanto (2019:130) perlu diperhatikan hal-hal berikut:

1. Kepuasan masyarakat secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dapat dipenuhi oleh produk atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

2. Ketika orang merasa bahwa kualitas produk melebihi kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan orang tersebut tinggi, atau setidaknya lebih tinggi dari nilainya.
3. Jika masyarakat merasa bahwa kualitas produk lebih rendah dari kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan masyarakat akan rendah atau nilainya akan rendah.
4. Karena kebahagiaan seseorang bergantung pada persepsi dan harapannya, maka perlu diketahui hal-hal yang mempengaruhi persepsi dan harapannya:
  - a. Kebutuhan dan keinginan terkait dengan hal-hal yang dirasakan orang ketika mencoba berbisnis dengan organisasi/supplier. Ketika kebutuhan besar, harapannya tinggi dan sebaliknya.
  - b. Pengalaman sebelumnya dalam mengkonsumsi produk organisasi atau pesaingnya.
  - c. Pengalaman teman-teman, cerita yang mereka ceritakan tentang kualitas produk yang dibeli masyarakat. Hal ini berdampak signifikan terhadap persepsi masyarakat, terutama untuk produk yang dianggap berisiko.
  - d. Komunikasi melalui periklanan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi masyarakat.

Moenir (2018: 84) mengatakan bahwa pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada:

- a. Diduga terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pembatalan tata tertib, pengurangan hak).
- b. Terdapat sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugas/pekerjaan yang bertentangan dengan budaya bangsa Indonesia yang menganut falsafah Pancasila.
- c. Mendisiplinkan otoritas terhadap jadwal atau waktu yang ditetapkan
- d. Penyelesaian perkara sudah berlarut-larut, belum ada kepastian selesai
- e. Adanya kelalaian dalam penggunaan bahan dan pembuatan yang tidak memenuhi persyaratan atau standar
- f. Produk yang dihasilkan tidak memenuhi standar atau apa yang telah disepakati
- g. Aturan itu sendiri dianggap sulit, memberatkan atau membatasi/mengabaikan hak-hak mereka.
- h. Keluhan tidak dijawab dengan baik.

Menurut Moenir (2018:45) menyatakan jika suatu pelayanan yang didambakan dapat terpenuhi masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai (menghormati) para pekerja pelayanan publik. Mereka tidak membenci "anak kecil" dan tidak mengejek orang banyak dan tidak bertindak sembarangan.

2. Masyarakat didorong untuk mengikuti aturan dengan penuh kesadaran dan tanpa prasangka, sehingga secara bertahap dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang sangat efektif dalam pemerintahan dan negara,
3. Ada kebanggaan masyarakat terhadap karya pejabat publik, namun di sisi lain ada masyarakat yang melihat bidang kerjanya terbatas karena tidak bisa lagi “memainkannya”. Kebanggaan ini menjadi bahan bakar upaya menjaga citra tenaga kerja yang tangguh, tanggap dan disiplin.
4. Penundaan yang “biasanya” terjadi dapat dihindari dan dihilangkan. Di sisi lain, kami mendorong percepatan kegiatan masyarakat di segala bidang kegiatan, baik ekonomi, sosial, dan budaya.
5. Dengan lancarnya penyelenggaraan pelayanan publik, maka semangat usaha dan prakarsa masyarakat meningkat, yang juga meningkatkan upaya pengembangan ilmu sosial budaya dan budaya masyarakat menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

## 2.7 Pemerintah Kecamatan

Pemerintah kecamatan merupakan suatu organisasi pemerintahan di daerah yang merupakan wadah untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas pemerintahan di dalam suatu wilayah daerah, dalam rangka untuk memadukan program kerja dari semua instansi yang ada di tingkat kecamatan agar kegiatan pemerintah dapat berlangsung secara berkesinambungan sehingga apa yang menjadi tujuan pemerintah dapat tercapai. Dalam pelaksanaan tugas-tugas rutin, hierarki penyaluran perintah

penugasan otomatis melekat pada masing-masing tingkat organisasi. Unit pemerintahan bawahan melaksanakan petunjuk-petunjuk, perintah-perintah dan tugas-tugas yang diberikan oleh unit atasannya masing-masing. Contoh terbaik tentang hal ini terlihat dari jaringan hierarki organisasi perumus dan pelaksana kebijakan pemerintah umum yang bergerak dari pusat. Dalam hubungan ini walikota dan bupati adalah perumus petunjuk-petunjuk pelaksana tugas pada tingkat kota/kabupaten. Camat adalah pelaksana petunjuk dan tugas yang dikoordinasikan oleh Bupati/Walikota, serta sebagai perumus petunjuk-petunjuk pelaksana tugas pada tingkat kecamatan. Demikian pula halnya dengan kepala desa/lurah yang juga berkewajiban mengikuti petunjuk-petunjuk pelaksana tugas dari Camat Bupati/Walikota.

Pelaksanaan kegiatan pemerintah dan pembangunan sangat berat dilaksanakan oleh aparat pemerintah pusat yang ada di daerah berdasarkan asas dekonsentrasi. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan perangkat pemerintah pusat di daerah. Ditinjau dari segi daya guna dan hasil guna kegiatan pemerintahan dan pembangunannya di daerah adalah masih kurang dapat dipertanggungjawabkan jika semua urusan pemerintah pusat di daerah harus dilaksanakan sendiri oleh perangkatnya, karena hal ini memerlukan sumber daya dan dana yang memadai.

Untuk itulah, pemerintah pusat memberikan kemungkinan pelaksanaan kegiatan tersebut berdasarkan tugas asas pembantuan. Pemerintah wilayah kecamatan merupakan suatu organisasi yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan suatu legitimasi dalam rangka upaya untuk meningkatkan proses pelaksanaan pemerintahan

secara efektif dan efisien, di mana kepala wilayah pemerintahan secara organisatoris langsung berada di bawah koordinasi Bupati/Walikota kabupaten dan kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum, urusan rumah tangga daerah kabupaten/kota dan urusan sentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Adapun tugas Camat diatur dalam pasal 126 ayat 2 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya adalah untuk mendapatkan kekuasaan gubernur atau walikota untuk mengelola masalah otonomi daerah tertentu. Selain itu, Camat juga melaksanakan tugas administrasi publik, antara lain:

1. Koordinasi kegiatan penguatan masyarakat;
2. Koordinasi kegiatan pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan pelayanan publik;
5. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pengurus di tingkat kecamatan;
6. Pembinaan pemerintahan desa dan/atau kecamatan;
7. Memberikan pelayanan kesejahteraan sebagai bagian dari tugasnya

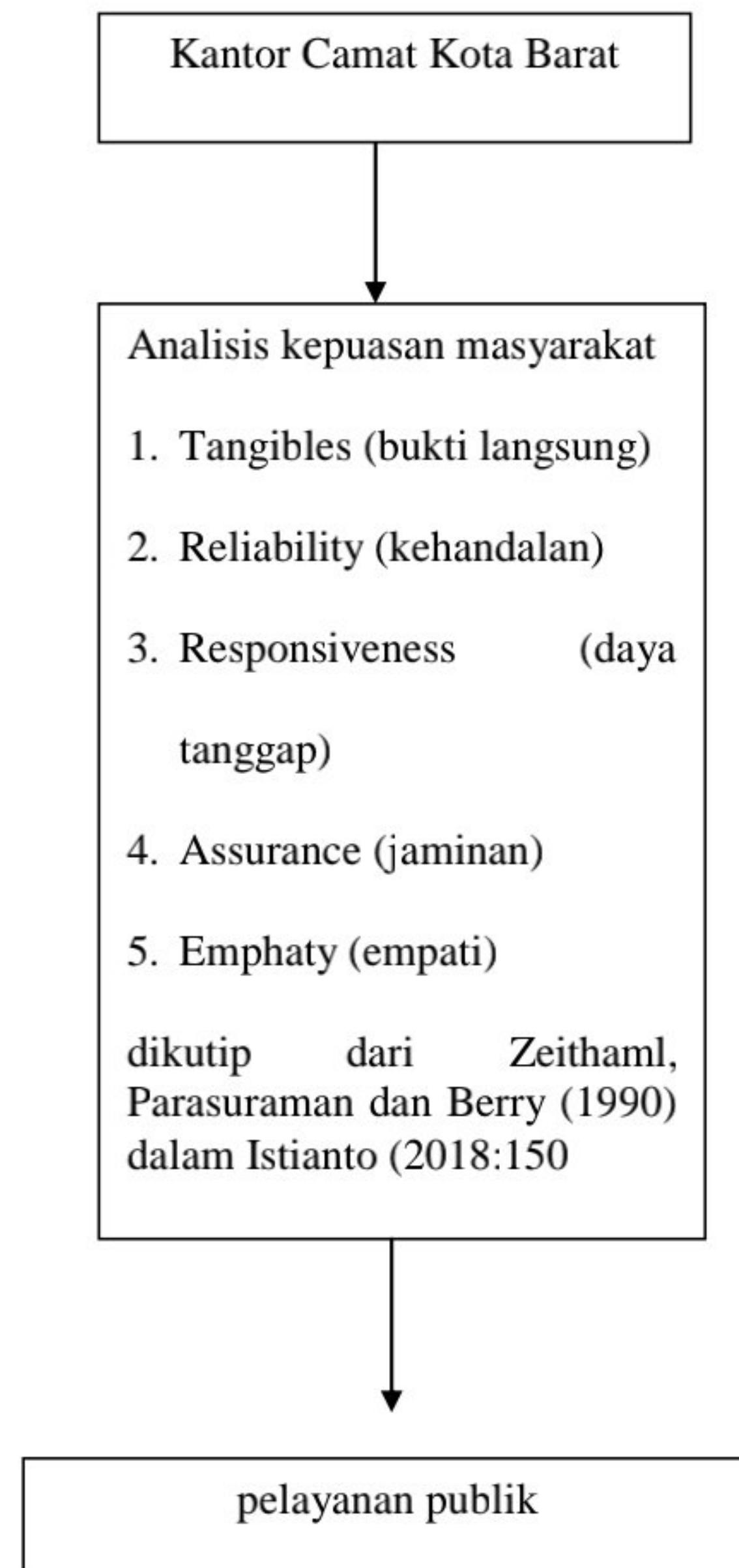
Berdasarkan ketentuan tersebut, tampaklah betapa luas dan pentingnya tugas dan tanggungjawab pemerintah kecamatan, di mana hal melaksanakan suatu mata rantai jalur dekonsentrasi, pemerintah kecamatan pada dasarnya melaksanakan urusan pemerintah pusat yang juga disebut urusan umum, yang tidak dapat diperinci karena

luas dan kompleksnya. Dengan demikian, tugas pemerintah kecamatan sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan, yang menyangkut urusan pemerintah meliputi bidang-bidang ketentraman dan ketertiban, politik, koordinasi, pengawasan dan urusan rumah tangga daerah. Dengan demikian dapat diketahui bahwa bidang-bidang tugas yang diemban oleh pemerintah kecamatan cukup luas dan kompleks, karena senantiasa berkembang mengikuti perkembangan dan kebutuhan masyarakat setempat.

## **2.8 Kerangka pikir**

Penelitian ini akan meneliti tentang kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Konsep yang peneliti gunakan yakni pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Istianto (2018:150) mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap)
4. Assurance (jaminan)
5. Emphaty (empati)



Bagan kerangka pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Obyek penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan, maka yang menjadi obyek dalam penelitian ini ialah analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Adapun waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah selama tiga bulan.

#### **3.2. Desain penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Menurut Sugiyono (2018:6) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel bebas yaitu. H. tanpa perbandingan atau kombinasi dengan variabel lain. Dengan menggunakan metode deskriptif diharapkan informasi yang diperoleh lebih lengkap, mendalam dan terpercaya, serta semua peristiwa konteks sosial, kepercayaan, sikap mental dan kebiasaan budaya yang diikuti seseorang dapat terekspresikan dengan jelas.

#### **3.3. Fokus Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terarah, maka perlu ditetapkan fokus dalam penelitian ini, yaitu:

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik ialah terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dalam menerima pelayanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Istianto (2018:150) mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung) ialah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan dari personel dan komunikasi aparatur di kantor camat kota barat.
2. *Reliability* (kehandalan) ialah kesanggupan aparatur kecamatan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) ialah adanya keinginan aparatur kecamatan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) ialah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparatur.
5. *Emphaty* (empati) ialah kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

### **3.4. Informan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, informan adalah orang yang memberikan informasi atau orang yang menjadi sumber data dalam suatu penelitian (nara sumber). Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive. Purposive sampling merupakan teknik penentuan informan dengan pertimbangan-pertimbangan

tertentu. Penentuan informan dalam penelitian ini, karena pertimbangan karena para informan dianggap mengetahui tentang kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo, ialah:

- a. Sekertaris Camat
- b. Tokoh masyarakat
- c. Warga masyarakat yang dilayani 6 orang

### **3.5. Sumber data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber data sebagai berikut:

- 1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan di lokasi penelitian melalui wawancara dan observasi.
- 2. Data Sekunder, yakni informasi yang telah tersedia dan diperoleh di tempat penelitian, dapat berupa dokumen-dokumen tentang masalah yang diteliti, literatur, dll.

### **3.6. Teknik pengumpulan data**

Untuk memperoleh data di tempat penelitian, maka digunakan metode sebagai berikut:

- a. Observasi atau pengamatan. yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada lokasi penelitian. Menurut Arikunto (2006:156) Pengamatan, atau yang disebut persepsi, meliputi kegiatan yang di dalamnya perhatian diarahkan pada suatu objek dengan segenap inderanya.

- b. Wawancara. Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan melalui tanya jawab kepada informan untuk menggali lebih jauh terhadap permasalahan yang diteliti.
- c. Dokumentasi. Yaitu metode untuk menjaring informasi yang tersaji dalam bentuk dokumen, seperti kebijakan tertulis atau aturan yang terkait dengan pelayanan publik di Kantor Camat Kota Barat.

### **3.7. Teknik analisis data**

Menurut Sugiyono (2018:91) Analisis data penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti menganalisis jawaban responden. Jika setelah dilakukan analisis, jawaban survei tidak memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai saat tertentu terdapat informasi yang dianggap dapat dipercaya. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018:91) mengemukakan bahwa kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga akhirnya ketika data sudah jenuh. Fungsi analisis data yaitu reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan/verifikasi

- a. Pengumpulan data

Data yang didapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan.

b. *Data reduction*

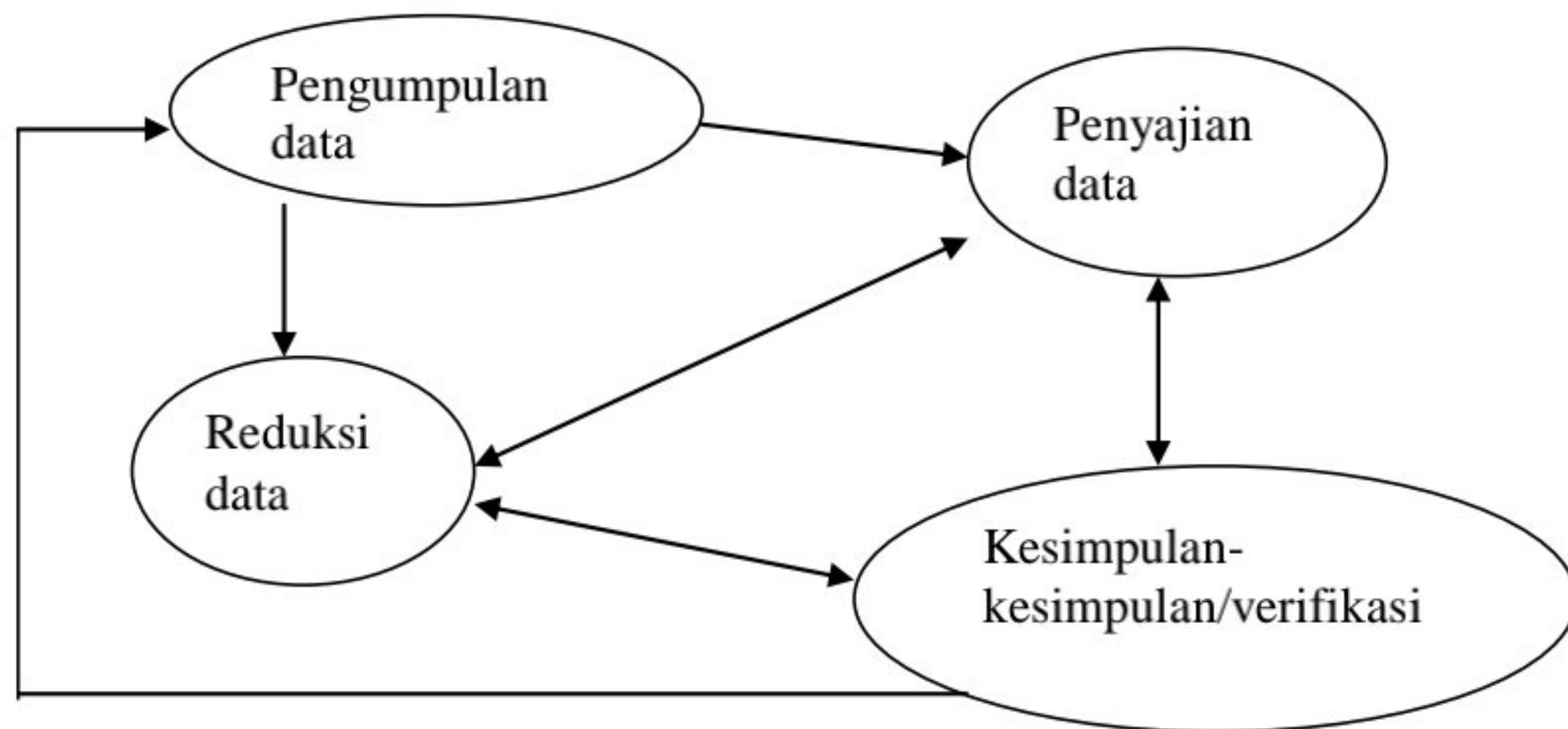
Cukup banyak data yang didapat dari lapangan, sehingga harus dicatat secara cermat dan detail. Seperti yang telah disebutkan, semakin lama peneliti berada di lapangan, semakin rumit dan kompleks kumpulan datanya. Oleh karena itu, analisis data harus segera dilakukan dengan menggunakan reduksi data. Reduksi data berarti mengumpulkan, memilah yang hakiki, memusatkan perhatian pada yang hakiki, mencari tema dan pola.

c. *Data display*

Setelah mengurangi data, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kuantitatif, informasi ini dapat disajikan dalam bentuk tabel dan grafik, simbol, dan semacamnya. Saat menyajikan data, data tersebut terorganisasi, tersusun dalam pola relasional, sehingga lebih mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian informasi dapat berupa uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

d. *Conclusion drawing/verification*

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif menurut Mile dan Huberman dalam Sugiyono (2018:99) adalah akhir dan konfirmasi. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat awal dan akan berubah kecuali ditemukan bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun jika kesimpulan yang disajikan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan merupakan kesimpulan yang masuk akal.



### 3.8. Uji keabsahan data

Pengecekan keabsahan data bertujuan untuk mencapai kredibilitas penelitian.

Teknik verifikasi data yang digunakan adalah triangulasi data. Triangulasi data menurut Moleong (2007:15) adalah teknik untuk memverifikasi keakuratan informasi dengan menggunakan sesuatu di luar informasi sebagai pembanding/verifikasi informasi. Keunggulan triangulasi adalah dapat meningkatkan keabsahan data dan hasil penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi dengan sumber data :

- a) Perbandingan pemeriksaan data dan tingkat kepercayaan terhadap informasi yang diperoleh pada berbagai waktu dan caranya dilakukan dengan cara membandingkan informasi yang diamati dengan hasil wawancara.
- b) Bandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang mereka lakukan secara pribadi.
- c) Bandingkan apa yang orang katakan tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d) Membandingkan situasi dan perspektif sendiri dengan pandangan dan pendapat orang lain, misalnya orang biasa, orang dengan pendidikan menengah atau tinggi dan orang kaya.
- e) Perbandingan hasil wawancara dengan isi dokumen terkait. Hasil perbandingan yang diharapkan berupa alasan persamaan atau perbedaan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum lokasi penelitian**

##### **4.1.1 Visi dan misi**

**Visi:**

Kota SMART

**Misi:**

- a) Meningkatkan tata kelola melalui perbaikan kualitas pelayanan pemerintah daerah
- b) Meningkatnya kualitas perencanaan, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan pemerintah dan keuangan daerah.

##### **4.1.2 Tugas pokok dan fungsi**

Susunan organisasi Kecamatan Kota Barat, terdiri dari :

- a. Camat;
- b. Sekretariat;
- c. Seksi Pemerintahan;
- d. Seksi PMD;
- e. Seksi Kesejahteraan Sosial;
- f. Seksi Pelayanan Umum;
- g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban.

Kecamatan Kota Barat merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai kerja tertentu, dipimpin oleh camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah, secara umum, sebagai berikut :

Melaksanakan Kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah untuk menangani sebagian urusan pemerintahan dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

- a. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang undangan
- d. Mengkoordinasikan pemelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/ atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa.

## 1. Camat

### 1) Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Membantu kepala daerah dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan administrasi pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan keluarga berencana, ketentraman dan

ketertiba, pelayanan umum, dan pemberian pelayanan administrasi di tingkat Kecamatan;

- b. Memimpin, mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengendalikan semua kegiatan di lingkungan kecamatan;
- c. Membina, mengkoordinasikan dan memantau kegiatan kelurahan yang ada di wilayahnya;
- d. Mengkoordinasikan penyusunan dan pembuatan program kerja dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan keluarga berencana, ketentraman dan ketertiban, pelayanan umum, dan pelayanan administrasi;
- e. Melaksanakan koordinasikan dengan semua instansi baik pemerintahan maupun swasta serta instansi vertikan yang ada diwilayah Kecamatan untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya;
- f. Membina dan memotifaserta memlihara terus menerus kemampuan prestasi para pegawai di lingkungan Kecamatan guna meningkatkan produktivitas kerja;
- g. Mengkaji, mengoreksi, dan memberikan perizinan/rekomendasi dan keterangan lainya sesuai dengan pendeklegasian wewenang yang diberikan oleh kepala daerah;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah;

Camat melaksanakan tugas-tugasnya sebagaimana dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah:

## 2. Sekretaris kecamatan

Membantu camat dalam hal mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan yang dilakukan oleh perangkat kecamatan, pengelolaan administrasi keuangan, surat menyurat, kearsipan, rumah tangga, perlengkapan, kepegawaian dan menyusun laporan serta memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat kecamatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.

Uraian Tugas :

Membantu Camat dalam hal :

- a. Merencanakan oprasional perumusan program kerja di lingkungan sekretariat Kecamatan sesuai dengan program utama yang telah ditetapkan dan kebijakan pimpinan agar target kerja tercapai sesuai rencana.

Tahapan :

1. Menjabarkan program kerja utama secretariat kecamatan
2. Menelaah program sekretariat kecamatan 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 secretariat kecamatan

b. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kegiatan atau program kerja yang dilakukan oleh perangkat kecamatan berdasarkan rencana strategis (resnstra) dan rencana kerja (renja) kecamatan sebagai pedoman pelaksana tugas.

Tahapan :

1. Menelaah rencana strategis (renstra) dan rencana kerja (renja) SKPD kecamatan.
2. Mengadakan rapat koordinasi dengan para kasubag dan kepala seksi
3. Menentukan program dan kegiatan strategis untuk tahun berikutnya.
4. Menentukan program dan kegiatan dan membutuhkan koordinasi dengan SKPD dan atau instansi terkait.
5. Mengkonsultasikan rumusan rencana program tahunan dengan pimpinan
6. Menyampaikan rancangan rencana kegiatan kecamatan dalam renja SKPD kecamatan.

c. Membagi tugas dan memberi petunjuk pengelolaan administrasi keuangan, surat–menyurat, kearsipan, rumah tangga, perlengkapan dan kepegawaian sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing sub bagian agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien dan tidak terjadi kesalahan.

Tahapan :

1. Menginventarisir beban kerja periode tahun berjalan dan memaparkan kegiatan yang akan dilaksanakan

2. Menjabarkan rencana oprasional menjadi kegiatan yang harus dilaksanakan para kepala sub bagian
  3. Mengklasifikasi kegiatan berdasarkan tugas pokok dan tanggung jawab kepala sub bagian
  4. Menghimpun saran dan masukan para kepala sub bagian
  5. Menelaah saran dan masukan untuk menjadi acuan tugas
  6. Menentukan standar waktu penyelesaian pelaksanaan tugas
  7. Membagi tugas dan memberikan petunjuk secara berkala kepada bawahan/kepala sub bagian
- d. Mengatur pemberian pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat kecamatan sesuai dengan standar oprasional yang telah ditentukan untuk kelancaran pelaksanaan tugas, wewenang dan fungsi kecamatan
1. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sumber daya manusia di lingkungan secretariat kecamatan
  2. Mengadakan rapat koordinasi dengan para kasubag dan kepala seksi
  3. Menentukan kegiatan-kegiatan yang memerlukan pelayanan administrasi secretariat kecamatan
  4. Menentukan tata cara dan prosedur pelayanan administrasi
  5. Menetapkan pembagian tugas pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat kecamatan
  6. Memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur yang telah disepakati

e. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan lingkungan secretariat kecamatan dengan cara membandingkan antara rencana kerja dan kegiatan yang telah dilaksanakan sebagai bahan laporan kegiatan dan rencana yang akan datang.

Tahapan :

1. Menentukan jadwal evaluasi berkala
2. Menentukan target kerja sesuai dengan rencana kegiatan
3. Mempelajari laporan pelaksanaan kegiatan bawahan
4. Mendiskusikan kemajuan pelaksanaan kegiatan dengan bawahan
5. Menganalisis permasalahan yang muncul untuk mencari solusi
6. Melaporkan hasil evaluasi pelaksanaan tugas kepada atasan

f. Membuat laporan pelaksanaan tugas dilingkungan secretariat kecamatan sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan secara berkala sebagai laporan pertanggung jawaban dan akuntabilitas sekretariat kecamatan

Tahapan :

1. Mengumpulkan laporan pelaksanaan tugas dari bawahan
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

g. Melaksanakan tugas kadinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tertulis

Tahapan :

1. Mengkaji perintah tugas dinas
  2. Melaksanaan perintah tugas dinas
  3. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas dinas
  - h. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan pengisian daftar hadir pegawai kecamatan yang selanjutnya dilaporkan kepada camat
  - i. Menyiapkan bahan rapat camat dan keperluan ruang rapat yang dilaksanakan kecamatan
  - j. Menyusun rencana kerja secretariat
  - k. Menyelenggarakan data dan informasi perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan tugas-tugas kecamatan
  - l. Merumuskan kebijakan teknis kesekretariatan
  - m. Menyelenggarakan urusan umum, kepegawaian, keuangan, urusan perencanaan dan evaluasi serta pengendalian kegiatan kecamatan
  - n. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja kecamatan
  - o. Mengkoordinasi penyelenggaraan tugas satuan organisasi
3. Seksi Pemerintahan
    - 1) Seksi Pemerintahan mempunyai tugas mempunyai tugas Camat dalam menyiapkan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan.
    - 2) Dalam menyelenggarakan tugas seksi pemerintahan mempunyai fungsi;

- a. Penyusunan program dan pembinaan penyelenggaran pemerintahan umum dan desa/kelurahan
  - b. Penyusunan program dan pembinaan administrasi di bidang pertahanan/perijinan
  - c. Penyusunan program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil
  - d. Penyusunan program dan pembinaan social politik, idiologi negara dan dan kesatuan bangsa dan kemasyarakatan
  - e. Pelaksanaan fasilitas penyelenggaraan pemilihan/pilkada umum sesuai ketetntuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
  - f. Pengkoordinasian UPTD/instansi tingkat kecamatan
  - g. Penyiapan pelantikan dan pengambilan sumpah Kepala Desa dan Anggota BPD diwilayah kerjanya
  - h. Pembinaan terhadap panitia Pencalonan dan pelaksanaan Pemilihan Calon Kepala Desa
  - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat
4. Seksi ketentraman dan ketertiban
- 1) Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan urusan ketentraman dan ketertiban umum
  - 2) Dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi :

- a. Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat
- b. Pengamanan terhadap pelaksanaan peraturan daerah, peraturan bupati serta peraturan diwilayah kerjanya
- c. Pelaksanaan fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama
- d. Penyelenggaraan fasilitasi kerjasama antar desa/kelurahan dan penyelesaian perselisihan antar desa/kelurahan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

## 5. Seksi ekonomi dan pembangunan

- 1) Seksi ekonomi dan pembangunan mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan ekonomi dan pembangunan
- 2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), Seksi ekonomi dan pembangunan mempunyai fungsi :
  - a. Perencanaan, pengkoordinasian, pengawasan, dan pembinaan pelaksanaan pembangunan diwilayah kerjanya
  - b. Pelaksanaan fasilitasi pembangunan prasarana desa/kelurahan dan pengembangan perekonomian desa/kelurahan
  - c. Pengkoordinasian, pembinaan dan pengawasan serta pelaporan dan langkah-langkah penanggulangan terhadap terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan

- d. Pembantuan pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta pajak-pajak lainnya diwilayah kerjanya
  - e. Pembinaan, pengembangan serta pemantauan terhadap perkembangan perindustrian dan perdagangan, pertambangan dan energi, perkoperasian, UKM dan golongan Ekonomi lemah
  - f. Pengkoordinasian program peningkatan produksi pertanian, perkebunan, perikanan dan kelautan
  - g. Pengkoordinasian pelaksanaan Pembangunan swadaya masyarakat
  - h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat
6. Seksi kesejahteraan sosial
- a) Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan urusan umum dan perlengkapan.
  - b) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan sub bagian
  - c) Memberikan pelayanan tata naskah dinas, kearsipan, komunikasi, pengetikan, penggandaan, pendistribusian, penerimaan tamu, dan kehumasan serta perlengkapan
  - d) Melayani keperluan dan kebutuhan serta perawatan ruang kerja, ruang rapat / ruang pertemuan, komunikasi, sarana dan prasarana kantor
  - e) Melaksanakan pengurusan perjalanan dinas, kendaraan dinas, keamanan kantor serta pelayanan kerumahtanggaan lainnya

- f) Menyiapkan bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan dan pengadaan perlengkapan/sarana kerja serta inventarisasi, pendistribusian, penyimpanan, perawatan dan penghapusannya
- g) Melaksanakan pemrosesan legalisasi surat sesuai dengan kewenangannya
- h) Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja sub bagian
- i) Mengumpulkan, mengolah data dan menyimpan berkas-berkas kepegawaian dalam rangka pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan kecamatan
- j) Memfasilitasi usulan pengadaan, mutasi, kesejahteraan pegawai, cuti, penilaian, pemberian penghargaan, pemberian sanksi / hukuman, pemberhentian / pensiun dan pendidikan serta pelatihan pegawai
- k) Melaksanakan fasilitasi penyusunan informasi jabatan dan beban kerja
- l) Melakukan pengawasan dalam pelaksanaan pengadministrasian umum surat masuk dan keluar
- m) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.

## 7. Seksi pelayanan umum

- 1) Seksi pelayanan umum mempunyai tugas membantu camat dalam penyiapan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan urusan pelayanan umum
- 2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi pelayanan umum mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan pelayanan dan inventarisasi kekayaan desa/kelurahan
  - b. Penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan pertamanan dan sanitasi
  - c. Penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan sarana dan prasarana fisik pelayanan umum
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat
8. Kasubag umum dan kepegawaian
- a) Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan urusan umum dan perlengkapan.
  - b) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan sub bagian
  - c) Memberikan pelayanan tata naskah dinas, kearsipan, komunikasi, pengetikan, penggandaan, pendistribusian, penerimaan tamu, dan kehumasan serta perlengkapan
  - d) Melayani keperluan dan kebutuhan serta perawatan ruang kerja, ruang rapat / ruang pertemuan, komunikasi, sarana dan prasarana kantor
  - e) Melaksanakan pengurusan perjalanan dinas, kendaraan dinas, keamanan kantor serta pelayanan kerumah tanggaan lainnya

- f) Menyiapkan bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan dan pengadaan perlengkapan/sarana kerja serta inventarisasi, pendistribusian, penyimpanan, perawatan dan penghapusannya
- g) Melaksanakan pemrosesan legalisasi surat sesuai dengan kewenangannya
- h) Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja sub bagian
- i) Mengumpulkan, mengolah data dan menyimpan berkas-berkas kepegawaian dalam rangka pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan kecamatan
- j) Memfasilitasi usulan pengadaan, mutasi, kesejahteraan pegawai, cuti, penilaian, pemberian penghargaan, pemberian sanksi / hukuman, pemberhentian / pensiun dan pendidikan serta pelatihan pegawai
- k) Melaksanakan fasilitasi penyusunan informasi jabatan dan beban kerja
- l) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan baik lisan maupun tertulis.

## 9. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas pokok pelaksanaan sebagian kegiatan kecamatan secara professional sesuai dengan kebutuhan, dan kelompok jabatan fungsional ini dalam melaksanakan tugas pokoknya bertanggung jawab kepada camat.

### 4.2 Hasil penelitian

Tugas utama pemerintah yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah diadakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang

memungkinkan setiap warga masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat berarti bahwa aparat pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri atau lebih mementingkan dirinya sendiri. karena mereka berasal dari rakyat.

Dengan demikian, sudah menjadi keharusan bagi setiap instansi pemerintah untuk selalu berusaha menjaga, agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan. Sumber daya aparatur pemerintah yang berorientasi pelayanan kepada masyarakat, harus mengutamakan kualitas yang wajib bagi organisasi yang memiliki perhatian besar terhadap kebutuhan masyarakat. Posisi masyarakat sebagai orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya mereka yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa, dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini akan mengkaji indikator kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang dapat diuraikan sebagai berikut.

#### **a) Tangibles (bukti langsung)**

Salah satu syarat yang harus dimiliki oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar mereka merasa puas, maka instansi tersebut harus dilengkapi dengan fasilitas pekerjaan, penampilan dari personel dan komunikasi aparatur di Kantor Camat Kota Barat.

Indikator yang menyangkut fasilitas pekerjaan yang ada di kantor camat, peneliti melakukan wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), beliau mengatakan:

“Jadi terkait dengan pelayanan disatu sisi ada peralatan ada perlengkapan, jadi kita melayani sekarang ini sudah lewat sistem aplikasi dimana pelayanan sudah melalui aplikasi seperti contohnya surat kelakuan baik atau surat keterangan usaha, sekarang sudah berkembang menjadi izin usaha mikro kecil (IMK) jadi pelayanan seperti di atas itu di kecamatan sudah sudah melalui sistem OSS nanti nah itu tinggal didownload di aplikasi, jadi yang bersangkutan datang ke kecamatan kita layani kita berikan aplikasi itu, Masyarakat tinggal mengedit sendiri, memasukan identitas diri. Jadi lebih mandiri kita tinggal mengarahkan jadi itu melalui IT. Masih Ada juga pelayanan manual seperti pengurusan tanah, pajak, akta jual beli.

Hal-hal atau peralatan yang masih kurang di kecamatan itu masih banyak diantaranya, Internet, internet yang ada di kecamatan radius dan kecepatannya masih kurang dan belum bisa memenuhi harapan masyarakat karena belum terpenuhi karena melalui internet itu kita integrasi dengan pelayanan mandiri tadi, kita terbatas. Jadi kita tetap ada sebagian yang kita layani, dari satu sisi yg tidak bisa mengakses kita tetap layani secara manual, jadi sebagian besar masih kita layani secara manual kecuali hal-hal yang lain yang seperti tadi UMK sudah bisa dilakukan bukan cuma di kecamatan, seluruh kelurahan sudah bisa mengakses program pelayanan khusus UMK pada masyarakat, yang awal-

awalnya harus ditanda tangani oleh camat cuman sekarang dengan adanya regulasi baru bahwa pelayanan UMK tidak perlu lewat camat cukup lewat OSS tadi itu sudah terintegrasi langsung ke pusat sebab data dari orang yang bersangkutan usahanya, anggarannya, budgetnya, alamatnya kalau dia menginput sendiri mandiri jadi dia keluar dari pusat langsung jadi tinggal di print. Kemudian kalau hal-hal lain masih tetap manual" (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

"Mengenai peralatan perlengkapan sepanjang pengetahuan kami ya barangkali sudah cukup memadai, kalau mengenai peralatan yang kurang itu kami tidak tahu persis, cuma kalau dari pengamatan kami sudah cukup memadai jadi untuk fasilitas fisik dan perlengkapan yang ada di kantor kecamatan sudah memadai"

(wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Benny Abdul (warga masyarakat) mengatakan:

"Saya kira khusus untuk fasilitas fisik yang ada cukup untuk perlengkapan kantor camat dan fasilitas perlengkapan yang masih diperlukan berupa komputer saya kira itu yang paling penting sebab itu nantinya akan memperlancar kegiatan di kecamatan untuk mengolah data yang perlu diperlukan itu salah satunya itu yang paling penting" (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Dan hasil wawancara dengan bapak Effendi Mohamad (warga masyarakat) mengatakan:

“Kalau bicara tentang kantor camat kota barat, kalau saya melihat Kecamatan Kota Barat karena domisili saya di Kota Barat, memang kalau dilihat fisiknya dari luar memang kantor tetapi di dalam ya masih apa ya istilahnya belum pernah direnovasi dia masih lama sejak dibangun sampai sekarang mungkin belum ada renovasi kalau masalah fasilitas di dalam, alat-alat mungkin lengkap ada Komputer dan segala macam, cuman ya perlu ada tambahan ruangan karena di dalam itu cuma banyak dengan sekat bukan ruangan” (wawancara Selasa, 28/Februari/2023).

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa peralatan fisik berupa peralatan kerja di Kantor Camat Kota Barat sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peralatan kerja yang masih perlu disediakan yakni penambahan unit komputer dan perbaikan signal internat yang biasanya hilang, radius dan kecepatannya masih kurang dan belum bisa memenuhi harapan masyarakat.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa memang ada beberapa peralatan kerja yang perlu ditambahkan, seperti komputer dan mesin print. agar aparatur dalam bekerja tidak saling menunggu penggunaan peralatan kerja yang terbatas tersebut.

Aspek berikut terkait tangibles, yakni penampilan dari personel di kantor camat dalam memberikan pelayanan. Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S.Sos (Sekertaris Camat), beliau mengatakan:

“Jadi kalau secara di pelayanan di setiap kecamatan bukan cuman di Kecamatan Kota Barat, ketentuan pakaian untuk pelayanan pada masyarakat itu. Senin dan Selasa menggunakan pakaian kaky, Rabu menggunakan atasan Putih bawahan Hitam, itu sudah kesepakatan pemerintah daerah tergantung kebijakan daerah masing masing, khusus kita di hari Rabu memakai Putih dan Hitam Kamis kita menggunakan atasan Kerawang bawahan Hitam Jumat kita Menggunakan Batik Inilah penggunaan khusus pakaian bagi PNS maupun staf” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Dan hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Ya barangkali karena mereka sudah terikat dengan kedisiplinan, jadi ya dari segi penampilan baik itu pakaian dinas itu sangat teratur dengan baik sangat rapi dan ya nampak sekali disiplinannya” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Ferry A. Hasan (warga masyarakat) mengatakan:

“Aparatur disiplin dalam penampilannya, seperti cara berpakaian. Kalau soal pakaian dia dari hari Senin sampai hari Selasa itu Kaky kemudian dia hari Rabu

putih hitam hari Kamis kerawang hari Jumat batik" (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Dapat disimpulkan bahwa dari aspek penampilan, aparatur di Kantor Camat Kota Barat sudah menyakinkan karena aparatur memiliki kedisiplinan dalam berpakaian. Aparatur menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan kantor, juga dilengkapi dengan tanda-tanda sebagai seorang aparatur di Kantor Camat Kota Barat.

Aspek berikutnya yakni komunikasi aparatur di Kantor Camat Kota Barat. Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), beliau mengatakan:

“Kalau menurut saya, saya selama ini dikecamatan kota barat saya sudah mau 10 tahun, jadi hubungan kerja antara pimpinan, bawahan sampai pejabat-pejabat ini Alhamdulillah harmonis, sebab kenapa kita harmonis karena kita mengacu pada sistem yang ada, yang sudah baku dimana semua bekerja berdasarkan tupoksi masing masing. Sekcam mengordinir segala baik kepentingan kantor atas dasar perintah camat. Kasie kasie yg ada bekerja sesuai tupoksinya, dan kita bekerja sesuai sistem, kemudian ini juga karena ada hal2 yang perlu dibicarakan tentu ada kordinasi jadi kita menggunakan scene 3K (komunikasi, konsultasi, dan kordinasi) jadi kalau kita ada yg mandek tentu kita konsultasi ke atasan kalau ada hal yang kita bicarakan kita perlu kordinasi dan seterusnya seperti itu” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Selanjutnya, hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Komunikasi dengan aparatur kecamatan sangat baik, mereka sangat merespon semua kebutuhan daripada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, aparatur kecamatan sangat mendapat respon dengan baik dan komunikatif” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Disisi lain, hasil wawancara dengan ibu Rahmawati Rauf (warga masyarakat) mengatakan:

“Kalau mau kasih rating itu mungkin kalau bisa dikasih bintang 4/5 atau 3/5, yang paling sering diurus masyarakat itu soal tanah sekarang kan petugas PPAT kecamatan itu sudah di tempatkan disetiap kelurahan, kadang kala masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menuggu” (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara aparatur sudah berlangsung dengan baik berdasarkan hubungan kerja dan tugas pokok dan fungsi masing-masing aparatur. Hanya komunikasi dengan warga yang masih perlu diperbaiki terkait penyelesaian pelayanan.

### **b) Reliability (kehandalan)**

Indikator kedua yakni menyangkut kehandalan aparatur di Kantor Camat Kota Barat dalam mempergunakan peralatan kerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kehandalan aparatur disini juga terkait dengan

kesanggupan aparatur kecamatan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), tentang kemampuan aparatur mengatakan:

“Ini juga terkait dengan SDM kemampuan kita masing-masing kalau untuk pelayanan di bidang kesejahteraan ini kan contoh di KESRA, jadi di KESRA itu kan menangani masalah bagaimana melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang kesejahteraan masyarakat itu sangat luas mengurus bantuan-bantuan, memfasilitasi, melakukam koordinasi sana-sini, komunikasi terkait program, berbicara tentang kesejahteraan rakyat, disitu banyak sekali persoalan bukan cuman masalah pemerintahan tapi ada juga masalah keagamaan, disitu ada masalah sosial budaya ini contoh, itu sudah terintegrasi, nah seperti ini itu masalah pelayanan dimasing masing seksi. jadi menurut saya aparatur disini sudah cukup mampu dan punya pengamalan di bidangnya masing-masing”  
(wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Disisi lain, hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Kemampuan aparatur sudah rata-rata sudah cukup memahami tugas masing-masing dan melayani dengan sangat profesional sebagai ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam hal melayani kebutuhan masyarakat saya kira cukup baik, artinya sebagian besar masyarakat diberikan pelayanan yang baik, walaupun

ada yang kurang puas itu sudah pasti karena segala sesuatu yang dilakukan aparatur tidak ada yang sempurna" (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Kemudian wawancara penlitri lakukan kepada penerima layanan, yakni ibu Rahmawati Rauf (warga masyarakat) mengatakan:

"Ya jadi kalau mau dirating kemampuan aparatur itu 4 atau 3 dari 5, pokoknya tidak sampai 5 karna kalau 5 kan itu sudah sangat memuaskan sekali kan? jadi ya cukup, baru juga terlalu banyak aparat tapi tidak terlalu fungsional jadi kayak pemborosan dan bukan hanya di Kecamatan Kota Barat, namun juga di kecamatan-kecamatan lain juga begitu. Lain kali kalau saya ke kecamatan lain ya kurang lebih sama, yakni pemborosan pegawai dan juga tidak fungsional" (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Demikian juga dengan hasil wawancara dengan bapak Irham Mohamad (warga masyarakat) mengatakan:

"Ya tidak semua yang dijanjikan langsung terjadi hari itu dan itu butuh proses masyarakat yang datang melapor itu masih ada waktu untuk menunggu, tapi pada umumnya sih ada hal-hal yang mungkin memang tidak bisa dipenuhi disaat itu, jadi tidak semua pelayanan yang bisa di proses secepat itu, ada juga pelayanan yang masih membutuhkan sedikit waktu seperti ingin meminta tanda tangan dari Camat langsung" (wawancara Sabtu , 11/Maret/2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparatur sudah cukup handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, walaupun masih terdapat pelayanan kepada masyarakat tertentu yang masih dirasa lamban karena aparatur saling

mengaharap kepada rekannya dan juga ada yang tidak terlalu berfungsi dalam melaksanakan tugasnya.

Aspek kehandalan berikutnya yang diukur yakni terkait kesanggupan aparatur kantor camat menangani atau menampung keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), mengatakan:

“Jadi selama ini sudah pasti ada warga yang tidak puas, jadi dipersilahkan masyarakat yg tidak puas akan pelayanan diberikan untuk kesempatan seperti melalui kotak saran yang misalnya “pelayanan ini pak Camat/pak Sekcam tolong dibenah atau diperbaiki” seperti itu. Jadi masyarakat yang kurang puas kita berikan jalur ada posnya yaitu melalui kotak saran yang berikut juga kita berikan saran pencerahan kepada masyarakat kalau ada halangan yang perlu dikomunikasikan datang saja, kita terbuka, jika ada hal-hal yang perlu kita komunikasikan, ya kita bahas bersama-sama dan mencarikan solusinya” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Dan, hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Ya kalau penanganan mengenai pelayanan yang mungkin kurang puas dirasakan oleh masyarakat itu aparatur kecamatan sangat terbuka untuk menerima, apakah itu kritik atau masukan dari masyarakat. Pemerintah kecamatan sangat menerima dengan baik dan demi untuk perbaikan pelayanan

pada masyarakat. Jadi kayak diberikan ruang masukan bagi masyarakat ke aparatur pemerintah” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Irham Mohamad (warga masyarakat) mengatakan:

“Kalau seingat saya di kantor camat itu belum ada itu kotak saran, jadi ya untuk mengetahui kepuasan pelayanan itu belum bisa diukur, jadi ya kotak saran itu tidak hanya ada di kantor camat tetapi di semua kantor pelayanan publik itu harus ada karenakan puas atau tidaknya masyarakat yang dilayani itu kan kita tidak tau jadi harus diberikan ruang kepada mereka berupa salah satunya kotak saran” (wawancara Sabtu , 11/Maret/2023).

Berdasarkan informasi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa aparatur di kantor camat sudah berupaya menangani atau menampung keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dengan menerima langsung warga di kantor untuk mendengar keluhan mereka, dan juga menyiapkan kotak saran untuk warga yang kurang tertarik menyampaikan permasalahannya secara terbuka, namun ada juga warga masyarakat yang tidak melihat letak kotak saran tersebut.

### **c) Responsiveness (daya tanggap)**

Indikator berikutnya untuk mewujudkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya, yakni keinginan atau daya tanggap aparatur kepada masyarakat, berupa keinginan aparatur untuk menanyakan apa kesulitan yang dihadapi warga yang membutuhkan pelayanan.

Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), tentang bentuk respon aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, mengatakan:

“Jadi ketika ada instruksi penanganan masalah musibah misalnya contoh ada banjir atau gempa kita harus siap melayani masyarakat kita penuhi kita langsung siap merespon kepentingan karena butuh penanganan, apa yang dibutuhkan kita koordinasikan dengan SOPD yang bersangkutan jadi selama ini itu begitu jadi diluar pelayanan umum ya atau ada hal-hal yang bersifat emergency atau darurat lainnya itu kita tangani” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Kemudian, hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Setiap kebutuhan masyarakat, baik itu secara mendadak istilahnya daruratkah itu aparatur sipil negara di tingkat kecamatan maupun di kelurahan itu sangat cepat merespon apa yang dibutuhkan masyarakat, seperti informasi bantuan sosial kepada masyarakat atau informasi pelayanan yang diberikan aparatur kecamatan” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Benny Abdul (warga masyarakat) mengatakan:

“Ketika masyarakat mau mengurus atau meminta surat keterangan bahwa di kantor camat itu sudah ada kepala-kepala urusan baik kesra, pemerintahan, kemasyarakatan sudah ada sehingga masyarakat mau datang ke kecamatan

mereka punya kepentingan apa sudah ada sudah diarahkan ke masing-masing kepala urusan, kurang lebih sama" (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Dari informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur Kantor Camat Kota Barat sudah merespom untuk membantu masyarakat kalau ada permasalahan dan memberikan pelayanan dengan tanggap jika ada warga masyarakat yang tiba-tiba membutuhkan bantuan di kantor kecamatan.

#### **d) Assurance (jaminan)**

Salah satu indikator kepuasan masyarakat yakni jaminan berupa adanya pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparatur. Ini berarti bahwa salah satu persyaratan untuk memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat, yakni aparatur yang memberikan pelayanan harus memiliki pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan bapak Hi. Faizal Gani, S .Sos (Sekertaris Camat), tentang pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan dan mencarikan solusi apabila timbul masalah dalam pelaksanaan tugasnya, mengatakan:

“Kalau di pemerintah khusus pemerintah daerah termasuk kita di OPD (Kecamatan, Kelurahan) aparatur yang ditempatkan itu kan sudah melalui seleksi yang ketat, artinya aparatur yang akan ditempatkan di posisi tersebut memang sudah dipertimbangkan memiliki kemampuan dan pengetahuan serta dianggap cocok untuk menempati posisi tersebut. Jadi aparatur disini sudah

memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya. Menyangkut kesopanan, saya lihat aparatur sejauh ini sudah sopan kepada semua warga yang datang kesini” (wawancara Kamis 23/Februari/2023). Disisi, hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Ya setiap aparatur yang ada di kecamatan itu menurut penilaian kami sudah cukup memahami tugas dan fungsi masing-masing sehingga sepertinya tidak ada masalah dalam melayani masyarakat, jadi persentasi masalah dalam pelaksanaan tugas itu kurang, jadi masalah dalam pelaksanaan tugas aparat itu lebih sedikit karena lebih memahami apa tugas-tugas. Dan juga karena sudah sering diikutkan dalam hal pendidikan dan pelatihan sehingga ASN, baik di tingkat kecamatan sampai kelurahan itu sudah cukup mahir dan cukup menguasai semua bidang pekerjaannya” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Benny Abdul (warga masyarakat) mengatakan:

“Perlu saya sampaikan bahwa di kecamatan itu ada yang namanya tripika, 3 pimpinan kecamatan. Ketika ada satu masalah yang mungkin sulit ditangani oleh kecamatan mereka selalu berkordinasi baik dengan polseknya, keramilnya sehingga di dalam menangani masalah itu ada 3 pilar namanya, yg disebut dengan tripika, tripika itu kecamatan, polsek, keramil sehingga apa saja permasalahan-permasalahan inshaAllah cepat tertangani” (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur sudah memiliki pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan dan mencarikan solusi apabila timbul masalah dalam pelaksanaan tugasnya, karena pada umumnya aparatur yang ada di kantor camat sudah memiliki pengalaman di tempat kerja yang dulu, sehingga sudah memiliki pengalaman dalam menghadapi masalah dalam pelaksanaan tugasnya masing-masing.

**e) Emphaty (empati)**

Indikator terakhir kepuasan masyarakat yakni adanya rasa kepedulian atau empati dari aparat Kantor Camat Kota Barat, apabila melihat ada warga masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini berarti aparat harus turun tangan untuk membantu warga masyarakat yang kesulitan untuk melengkapi berkas pelayanannya, sehingga warga tidak perlu lagi bertanya-tanya bagaimana jalan keluar dari permasalahannya. Bahkan kalau persyaratan tersebut bukan merupakan sesuatu yang penting, maka sebaiknya diabaikan saja dengan menghubungi aparatur lain yang sedang bertugas untuk dipermudah.

Hasil wawancara dengan bapak Hi. FAIZAL GANI, S .Sos (Sekertaris Camat), tentang kemampuan aparatur untuk melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, mengatakan:

“Selama ini kan kami melayani dengan SOP, tentu kita layani masyarakat dengan berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sesuai dengan

mekanisme yang ada. Tentunya dengan keramah-tamahan itu sangat dibutuhkan, senyum kita harus ada sudah diatur berapa lama dia menunggu, cuman tergantung pejabatnya pelayanannya jadi kadang kalau ada juga pelayanan yang tertunda, ya itu karena kalau pejabatnya tidak adakan otomatis, itu kan sudah umum istilah itu ya kadang-kadang yang bersangkutan balik lagi jadi bukan berarti pelayanan kita saat itu tidak terpenuhi tetapi karena penandatanganan harus pimpinan, ya pejabat harus bersangkutan jadi sementara pelayanan itu belum terpenuhi hal-hal ini saja yang sering terjadi, ya jadi menunggu sedikit pelayanan itu. Jadi kemampuan skill, kemampuan khusus ASN kepada masyarakat ini sudah dibagi habis sesuai tupoksi berdasarkan SOP yang ada dan mengacuh pada SPM yg ada (standar pelayanan minimal)” (wawancara Kamis 23/Februari/2023).

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Husain Abdullah (tokoh masyarakat/Mantan Sekertaris Camat Marisa) mengatakan:

“Selama ini baik dari tingkat kecamatan maupun kelurahan selalu turun langsung menemui masyarakat. Artinya menyampaikan hal-hal yang perlu dilaksanakan oleh pemerintah dan bagaimana kewajiban maupun hak-hak mereka, sehingga hal ini kami sebagai masyarakat sudah cukup” (wawancara Senin, 27/Februari/2023).

Disisi lain, hasil wawancara dengan bapak Benny Abdul (warga masyarakat) mengatakan:

“Tadi Saya sudah sampaikan ketika masyarakat mau datang ke Kecamatan mungkin ada masalah-masalah apa saja pesoalan apa saja itu kan saya sudah sampaikan tadi bahwa baik Camat, Sekcam yang menangani langsung persoalan itu. Ketika persoalan ini sudah disampaikan kepala kepala urusan, Itu ketika permasalahan itu tidak bisa mereka tangani, maka yang langsung menangani itu langsung pak camat dan sekcam sehingga ada kepuasan tersendiri dari masyarakat untuk mengurus sesuatu di kecamatan jadi berikan pelayanan yang maksimal” (wawancara Sabtu, 04/Maret/2023).

Dan hasil wawancara dengan bapak Effendi Mohamad (warga masyarakat) mengatakan:

“Kemampuan dan komunikasi aparat kalau ada program misalnya, mereka akan sosialisasikan melalui sosialisasi melalui himbauan-himbauan ke masyarakat melalui kelurahan. Hubungan aparatur dengan masyarakat misalnya melalui musrembang kan yang memfasilitasi kalau musrembang tingkat kecamatan kan yang memfasilitasikan masyarakat, nah semua sudah difasilitasi dan isi-isi dari musrembang itu kan salah satunya pembangunan itu langsung di respon dan diajukan ke atasan bahkan tidak ada yang terlewati jadi ya bisa dikatakan detail” (wawancara Selasa, 28/Februari/2023).

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur sudah memiliki kemampuan untuk melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kalau ada pelayanan yang agak terlambat penyelesaiannya yang diakibatkan Camat tidak berada

di tempat, maka aparatur dapat memberikan penjelasan dan pengertian kepada masyarakat sehingga mereka tidak kecewa.

### **4.3 Pembahasan hasil penelitian**

Salah satu tugas utama dalam pelaksanaan pemerintah kecamatan yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat disemua tingkatan. Pemberian pelayanan sebagai tugas aparatur pemerintah itu sendiri, hendaknya sejalan dengan aspek-aspek keadilan dan persamaan sehingga memungkinkan terwujudnya suatu bentuk pelayanan yang baik yang mengarah kepada kepuasan masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, dalam hal ini tentunya ialah masyarakat. Kepuasan masyarakat dicapai apabila penerima pelayanan (masyarakat) memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkannya.

Instansi pemerintahan pada dasarnya merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik berupa pelayanan yang bersifat langsung diberikan kepada masyarakat maupun pelayanan yang dinikmati masyarakat secara tidak langsung. Penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Sebagai unsur utama pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah selalu dituntut untuk mampu menghayati peran dan posisinya sebagai pelayan masyarakat yang tidak mencari keuntungan, melainkan adanya misi khusus

yang perlu diwujudkan yaitu keadilan, kemandirian dan kesejahteraan rakyat, mulai pusat sampai ke wilayah kecamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima indikator kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan aparatur di Kantor Camat Kota Barat, indikator tangibles (bukti langsung) dan *reliability* (kehandalan) yang mendapat tanggapan negatif dari masyarakat yang menerima pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kantor camat, sangat ditentukan oleh masyarakat penerima layanan, dimana mereka menilai apakah pelayanan tersebut telah memenuhi harapan mereka atau belum. Jika peleyanan tersebut telah memenuhi harapan mereka, maka pasti masyarakat akan mengatakan puas, yang juga secara tidak langsung mereka akan memberikan kualitas terhadap pelayanan yang diterimanya telah memenuhi harapannya. Dan sebaliknya, jika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya, maka kualitasnya dinilai oleh mereka belum sesuai dengan harapan mereka.

Bukti fisik merupakan tampilan yang sesungguhnya yang akan menjadi suatu identitas Kantor Camat Kota Barat, serta menjadi pendorong munculnya persepsi awal masyarakat selaku penerima pelayanan, serta instansi dalam menjalankan oprasionalnya harus memperhatikan dari segi penampilan fisik para pengelola maupun aparatur nya dalam hal berpakaian yang santun. Tangibles (bukti langsung) merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara nyata dan prima kepada semua masyarakat yang membutuhkan. Dengan kata lain, kualitas produk layanan benar-benar bisa dirasakan oleh masyarakat bukan sekedar pendapat

yang belum pernah terwujud. Keberadaan tangibles (bukti langsung) sangat penting karena membutuhkan pengalaman nyata, dimana setiap manfaat pelayanan yang ada bisa dirasakan oleh satu, dua atau bahkan kelima alat indera yang dimiliki. Untuk itulah, tangibles (bukti langsung) dapat diwujudkan dengan membenahi sarana dan prasarana pelayanan dan kualitas aparatur pelaksana pelayanan. Kedua hal tersebut saling berkaitan karena keduanya saling mendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum dirasa maksimal oleh masyarakat selaku penerima layanan. Hal ini diketahui dari informasi yang diberikan oleh warga masyarakat bahwa masih terdapat pelayanan tertentu yang masih dirasa lamban karena aparatur saling mengharap kepada rekannya dan juga ada yang tidak terlalu berfungsi dalam melaksanakan tugasnya. Di samping itu, kotak saran yang disediakan aparatur untuk menampung keluhan masyarakat, jarang terlihat oleh warga sehingga mereka tidak jadi menyampaikan tanggapannya terkait pelayanan yang diterima. Kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan sangat penting karena hal ini menyangkut kemampuan aparatur memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan cepat dan memuaskan, bertanggung jawab, sopan dan ramah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahlul Trina Hidayanti dan Jati Handayani (2019) menunjukkan bahwa aspek tangibles (bukti langsung) dan reliability (kehandalan) memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (nasabah). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kedua aspek tersebut harus lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan yang mereka terima dari aparatur di Kantor Camat Kota Barat dapat ditingkatkan karena mereka yang memiliki wewenang untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima, sebagai dikatakan oleh Aritonang (2007:2) bahwa kepuasan masyarakat adalah sebagai hasil penilaian masyarakat terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsiya terhadap kinerja yang diterimanya. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja pelayanan, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja pelayanan ia akan merasa puas.

Masyarakat adalah pihak yang sangat penting bagi setiap organisasi,. Menjadi keharusan bagi organisasi untuk selalu berusaha menjaga agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan. Sumberdaya manusia yang berkompetensi orientasi pelayanan kepada masyarakat, merupakan kualitas yang wajib bagi organisasi yang memiliki perhatian besar terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Masyarakat cukup puas dengan pelayanan publik yang diberikan aparatur di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. Dari lima indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat yakni tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), hanya dua indikator yang masih mendapat respon negatif dari warga masyarakat selaku penerima pelayanan, yakni tangibles (bukti langsung) dan reliability (kehandalan). Terkait bukti langsung, dapat diketahui dari peralatan fisik berupa peralatan kerja di Kantor Camat Kota Barat masih perlu penambahan seperti ruangan kerja ada yang perlu perbaikan, unit komputer dan perbaikan signal internat yang biasanya hilang, radius dan kecepatannya masih kurang dan belum bisa memenuhi harapan masyarakat. Kemudian aspek kehandalan, dapat diketahui bahwa masih terdapat pelayanan kepada masyarakat tertentu yang masih dirasa lamban karena aparatur saling mengharap kepada rekannya dan juga ada yang tidak terlalu berfungsi dalam melaksanakan tugasnya, serta kotak saran yang disediakan untuk warga yang kurang tertarik menyampaikan permasalahannya secara terbuka, namun ada juga warga masyarakat yang tidak melihat letak kotak saran tersebut.

## 5.2 Saran

Camat Kota Barat sebaiknya lebih meningkatkan pembinaan kepada aparaturnya, yang selama ini belum terlalu maksimal, seperti menunjuk aparatur bagian pelayanan untuk mengikuti bimtek, seminar-seminar dengan maksud supaya kinerja dari aparatur bisa meningkat lagi dan bisa membawa diri ke perkembangan yang ada. Di samping itu, camat juga harus mengupayakan ruangan kerja yang kurang nyaman bagi aparatur, serta mengupayakan menambah peralatan kantor yang masih kurang, seperti komputer dan printer.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hidayanti, Ahlul Trina, dan Handayani, Jati. 2019. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora (Studi Kasus Pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora). *Keunis Majalah Ilmiah – ISSN No 2302-9315 Vol. 7 No 2 Thn VII Juli 2019*
- Istianto, Bambang. 2018. Manajemen pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik. STIAMI dan Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan publik dan customer satisfaction, prinsip-prinsip dasar agar pelayanan publik lebih berorientasi pada kepuasan dan kepentingan masyarakat. PT Alumni, Bandung.
- Moenir. 2018. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. Kepemimpinan birokrasi. Alfabeta. Bandung.
- Riduwan. 2018. Metode dan teknik menyusun tesis. Alfabeta. Bandung
- Robbins, Stephen. 2008. Perilaku organisasi. Prenhalindo, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2018. Teori motivasi dan aplikasinya. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sudarmanto. 2019. Kinerja dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Surjadi. 2009. Pengembangan kinerja pelayanan publik. Refika Aditama, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2016. Total quality manajemen. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi dan Diana Anastasi. 2007. Total quality management. Andi Offset, Yogyakarta.
- Surjadi. 2009. Pengembangan kinerja pelayanan publik. Refika Aditama, Bandung.
- Sadu Wasistiono. 2018. Kapita selekta manajemen pemerintahan daerah. Fokusmedia, Bandung.
- Soejono. 2016. Manajemen pelayanan masyarakat. Balai Pustaka. Jakarta.
- Sugiyono. 2018. Memahami penelitian kualitatif. Alfabeta. Bandung.



## **LAMPIRAN DATA PENELITIAN**

### **A. DAFTAR INFORMAN PENELITIAN**

---

#### **Informan 1**

Nama : Hi. Faizal Gani S .Sos  
Jenisa Kelamin : Pria  
Jabatan : Sekertaris CAMAT  
Waktu wawancara : Kamis, 23-Februari-2023

---

#### **Informan 2**

Nama : Husain Abdullah  
Jenisa Kelamin : Pria  
Jabatan : Tokoh Masyarakat (Mantan Sekertaris Camat Marisa)  
Waktu wawancara : Senin, 27-Februari-2023

---

#### **Informan 3**

Nama : Effendi Mohamad  
Jenisa Kelamin : Pria  
Jabatan : Masyarakat yang dilayani  
Waktu wawancara : Selasa, 28-Februari-2023

---

#### **Informan 4**

Nama : Rahmawaty Rauf  
Jenisa Kelamin : Wanita  
Jabatan : Masyarakat yang dilayani  
Waktu wawancara : Jum'at, 03-Maret-2023

---

#### **Informan 5**

Nama : Benny Adul  
Jenisa Kelamin : Pria  
Jabatan : Masyarakat yang dilayani  
Waktu wawancara : Sabtu, 04-Maret-2023

---

#### **Informan 6**

Nama : Irham Mohamad  
Jenisa Kelamin : Pria  
Jabatan : Masyarakat yang dilayani  
Waktu wawancara : Sabtu, 11-Maret-2023

---

#### **Informan 7**

Nama : Ferry A. Hasan  
Jenisa Kelamin : Pria  
Jabatan : Masyarakat yang dilayani  
Waktu wawancara : Sabtu, 04-Maret-2023

## B. HASIL WAWANCARA INFORMAN

---

### INFORMAN 1

#### BUKTI LANGSUNG (TANGIBELS)

- 1) Jadi terkait dengan pelayanan disatu sisi ada peralatan ada perlengkapan, jadi kita melayani sekarang ini sudah lewat sistem aplikasi dimana pelayanan sudah melalui aplikasi seperti contohnya surat kelakuan baik atau surat keterangan usaha sekarang sudah berkembang menjadi izin usaha mikro kecil (IMK) jadi pelayanan seperti di atas itu di kecamatan sudah sudah melalui sistem OSS nanti nah itu tinggal didownload di aplikasi, jadi yang bersangkutan datang kekecamatan kita layani kita berikan aplikasi itu, Masyarakat tinggal mengedit sendiri, memasukan identitas diri. Jadi lebih mandiri kita tinggal mengarahkan jadi itu memlalui IT. Masih Ada juga pelayanan manual seperti pengurusan tanah, pajak, akta jual beli. Hal-hal atau perlatan yang masih kurang di kecamatan itu masih banyak di antaranya, Internet, internet yg ada di kecamatan radius dan kecepatannya masih kurang dan belum bisa memenuhi harapan masyarakat karena belum terpenuhi karna melalui internet itu kita integrasi dengan pelayanan mandiri tadi, kita terbatas. Jadi kita tetap ada sebagian yang kita layani, dari satu sisi yg tidak bisa mengakses kita tetap layani secara manual, jadi sebagian besar masih kita layani secara manual kecuali hal2 yang lain yg seperti tadi UMK sudah bisa dilakukan bukan Cuma dikecamatan, seluruh kelurahan sudah bisa mengakses program pelayanan khusus UMK pada masyarakat, yang awal-awalnya harus ditanda tangani oleh camat cuman sekrang dengan adanya regulasi baru bahwa pelayanan UMK tidak perlu lewat camat cukup lewat OSS tadi itu sudah terintegrasi langsung ke pusat sebab data dari orang yg bersangkutan usahanya, anggarannya, budgetnya, alamatnya kalau dia menginput sendiri mandiri jadi dia keluar dari pusat langsung jadi tinggal di print. Kemudian kalau hal hal lain masih tetap manual.

- 2) Jadi kalau secara di pelayanan di setiap kecamatan bukan cuman di kecamatan kota barat, ketentuan pakaian untuk pelayanan pada masyarakat itu Senin dan Selasa menggunakan pakaian kaky Rabu menggunakan atasan Putih bawahan Hitam, itu sudah kesepakatan pemerintah daerah tergantung kebijakan daerah masing masing, khusus kita di hari Rabu memakai Putih dan Hitam Kamis kita menggunakan atasan Kerawang bawahan Hitam Jumat kita Menggunakan Batik Inilah penggunaan khusus pakaian bagi PNS maupun staf.
- 3) Kalau menurut saya, saya selama ini dikecamatan kota barat saya sudah mau 10 tahun, jadi hubungan kerja antara pimpinan, bawahan sampai pejabat-pejabat ini Alhamdulillah harmonis, sebab kenapa kita harmonis karena kita mengacu pada sistem yg ada, yang sudah baku dimana semua bekerja berdasarkan tupoksi masing masing. Sekcam mengordinir segala baik kepentingan kantor atas dasar perintah camat. Kasie kasie yg ada bekerja sesuai tupoksinya, dan kita bekerja sesuai sistem, kemudian ini juga karena ada hal2 yg perlu dibicarakan tentu ada kordinasi jadi kita menggunakan scene 3K (komunikasi, konsultasi, dan kordinasi) jadi kalau kita ada yg mandek tentu kita konsultasi ke atasan kalau ada hal yg kita bicarakan kita perlu kordinasi dan seterusnya seperti itu.

#### KEHANDALAN (KEHANDALAN)

- 4) Ini juga terkait dengan SDM kemampuan kita masing-masing kalau untuk pelayanan dibidang kesejahteraan ini kan contoh di KESRA, jadi di KESRA itu kan menangani masalah bagaimana melaksanakan kebijakan pemerintah dibidang kesejahteraan masyarakat itu sangat luas mengurus bantuan-bantuan, memfasilitasi, melakuka kordinasi sana-sini, komunikasi terkait program, berbicara tentang kesejahteraan rakyat, disitu banyak sekali persoalan bukan cuman masalah pemerintahan tapi ada juga masalah keagamaan, disitu ada masalah sosial budaya ini contoh, itu sudah terintegrasi, nah seperti ini itu masalah pelayanan dimasing masing seksi.

- 5) Jadi selama ini sudah pasti ada yang tidak puas, jadi dipersilahkan masyarakat yg tidak puas akan pelayanan diberikan untuk kesempatan seperti melalui kotak saran yang misalnya “pelayanan ini pak Camat/pak Sekcam tolong dibenah atau diperbaiki” seperti itu Jadi masyarakat yang kurang puas kita berikan jalur ada posnya yaitu melalui kotak saran yg berikut juga kita berikan saran pencerahan kepada masyarakat kalau ada halangan yang perlu dikomunikasikan datang saja, kita terbuka jika ada hal hal yg perlu kita komunikasikan ya kita bahas bersama-sama dan mencarikan solusi.

#### DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

- 6) Jadi ketika ada instruksi penanganan masalah musibah misalnya contoh ada banjir atau gempa kita harus siap melayani masyarakat kita penuhi kita langsung siap merespon kepentingan karena butuh penanganan, apa yg dibutuhkan kita kordinasikan dengan SOPD yang bersangkutan jadi selama ini itu begitu jadi diluar pelayanan umum ya atau ada hal2 yg bersifat emergency atau darurat lainnya itu kita tangani.

#### JAMINAN (ASSURANCE)

- 7) Kalau di pemerintah khusus pemerintah daerah termasuk kita di OPD (Kecamatan, Kelurahan) jaminan-jaminan kesehatan kita ada BPJS jadi kalau ada hal-hal apa yg memerlukan bantuan lewat BPJS pemerintahkan sudah menggolontorkan supsidi bagi kita yg memerlukan fasilitas kesehatan bisa dipuskes karena ada fasilitas supsidi Negara tapi itu kan sudah ada asuransinya didalam, kita kan PNS sudah dipotong di asuransi itu kan di BJS itu ada. Ini terakses dengan baik dan terpenuhi tidak ada yg dikorbankan karena selama ini kalau ada yg sakit, cedera atau apa ya kita layani karena sesama ASN kita saling membantu, tapi bukan cuman ASN yg ada asuransi membantu fasilitas kefaskes (fasilitas kesehatan) tapi honorer juga ada

## EMPATI (EMPHATY)

- 8) Selama ini kan kami melayani dengan SOP tentu kita layani masyarakat dengan berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yg sesuai dengan mekanisme yg ada, tentu keramah tamahan itu sangat dibutuhkan, senyum kita harus ada sudah diatur berapa lama dia menunggu cuman tergantung pejabatnya pelayanannya jadi kadang kala ada juga pelayananyg tertunda ya itu karena kalau pejabatnya tidak adakan otomatis, itukan sudah umum istilah itu ya kadang-kadang yang bersangkutan balik lagi jadi bukan berarti pelayanan kita saat itu tidak terpenuhi tetapi karena pendatanganan harus pimpinan ya pejabat harus bersangkutan jadi sementara pelayanan itu belum terpenuhi hal-hal ini saja yang sering terjadi, ya jadi menunggu sedikit pelayanan itu. Jadi kemampuan skill, kemampuan khusus ASN kepada masyarakat ini sudah dibagi habis sesuai tupoksi berdasarkan SOP yg ada dan mengacuh pada SPM yg ada (standar pelayanan minimal)
- 9) Pembinang selama ini belum terlalu maksimal untuk melakukan upaya-upaya pembinaan pada ASN ini perlu terus dilakukan karena semacam mengikuti bimtek, seminar-seminar dengan maksud supaya ini kinerja dari aparatur bisa meningkat lagi dan bisa membawa diri keperkembangan yg ada, jadi dengan mengikuti hal-hal seperti itu bisa beradaptasi bisa melakukan orientasi dan seterusnya bisa melakukan hal-hal yg baru atau berinovasi nah ini kesempatan untuk seluas-luasnya bagi ASN dalam rangka untuk demi menciptakan SDM yg berkualitas dan lebih maksimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

---

## INFORMAN 2

### BUKTI LANGSUNG (TANGIBELS)

- 1) mengenai peralatan perlengkapan sepanjang pengetahuan kami ya barangkali sudah cukup memadai kalau mengenai peralatan yang kurang itu kami tidak tahu persis, cuma kalau dari pengamatan kami sudah cukup memadai jadi untuk fasilitas fisik dan perlengkapan yang ada di kantor kecamatan sudah memadai
- 2) ya barangkali karena mereka sudah terikat dengan kedisiplinan, jadi ya dari segi penampilan baik itu pakaian dinas itu sangat teratur dengan baik sangat rapi dan ya nampak sekali disiplinannya.
- 3) komunikasi dengan aparatur Kecamatan sangat baik mereka sangat merespon semua kebutuhan daripada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, aparatur kecamatan sangat mendapat respon dengan baik dan komunikatif.

### KEHANDALAN (RELIABILITY)

- 4) kemampuan Sudah rata-rata sudah cukup memahami tugas masing-masing dan melayani dengan sangat profesional sebagai ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam hal melayani kebutuhan masyarakat saya kira cukup baik
- 5) ya kalau Kalau penanganan mengenai pelayanan yang mungkin kurang puas dirasakan oleh masyarakat itu aparatur Kecamatan Sangat terbuka untuk menerima Apakah itu kritik atau Masukan dari masyarakat pemerintah Kecamatan sangat menerima dengan baik dan demi untuk perbaikan pelayanan pada masyarakat. jadi kayak diberikan ruang masukan bagi masyarakat ke aparatur pemerintah

### DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

- 6) setiap kebutuhan masyarakat baik itu secara mendadak istilahnya daruratkah itu aparatur sipil Negara ditingkat kecamatan maupun dikelurahan itu sangat cepat merespon apa yg dibutuhkan masyarakat

## JAMINAN (ASSURANCE)

- 7) ya setiap aparatur yg ada dikecamatan itu menurut penilaian kami sudah cukup memahami tugas dan fungsi masing-masing sehingga sepertinya tidak ada masalah dalam melayani masyarakat, jadi persentasi masalah dalam pelaksanaan tugas itu kurang , jadi masalah dalam pelaksanaan tugas aparat itu lebih sedikit karena lebih memahami apa tugas-tugas. Dan juga karena sudah sering diikutkan dalam hal pendidikan dan pelatihan sehingga ASN baik ditingkat kecamatan sampai kelurahan itu sudah cukup mahir dan cukup menguasai semua bidang pekerjaannya.

## EMPATI (EMPHATY)

- 8) selama ini baik dari tingkat kecamatan maupun kelurahan selalu turun langsung menemui masyarakat artinya menyampaikan hal-hal yg perlu di laksanakan oleh pemerintah dan bagaimana kewajiban maupun hak-hak mereka sehingga hal ini kami sebagai masyarakat sudah cukup

---

## INFORMAN 3

### BUKTI LANGSUNG (TANGIBELS)

- 1) Kalau bicara tentang kantor camat kota barat, kalau saya melihat kecamatan kota barat karena domisili saya di kota barat, memang kalau dilihat fisiknya dari luar memang kantor tetapi didalamnya ya masih apa-apa istilahnya belum pernah di renovasi dia masih lama sejak dibangun sampai sekarang mungkin belum ada renovasi kalau masalah fasilitas didalam, alat-alat mungkin lengkap ada computer dan segala macam, cuman ya perlu ada tambahan ruangan karena didalam itu Cuma banyak dengan sekat bukan ruangan.
- 2) ya kalau pakaian dinas itu wajib dari pakaian dinas ada kaky, batik, kerawang, ya disesuaikan dengan aturan yang ada
- 3) kalau aparatur kecamatan kalau turun ke lapangan komunikasinya yang nyambung atau jelas, intinya setiap program yang ada disampaikan ke masyarakat pasti akan mudah diterima karena komunikasi berdasarkan apa yang diperintahkan dari atasan, jadi informasi semuanya lengkap.

### KEHANDALAN (RELIABILITY)

- 4) kalau janji sih tidak ada, cuman kalau ada program ada Informasi itu langsung disampaikan, mereka bekerja bekerja sesuai dengan apa yang diprogramkan kalau memang contoh kalau ada program sosial yang bisa langsung turun sampaikan ke masyarakat atau melalui Kelurahan di kecamatan jadi tidak ada iming-iming apa lagi meminta pamrih.
- 5) Nah itu tergantung dari egonya kalau secara dari perintah atau apa itu dijalankan mereka menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing, tapi kalau ada yang menuntut ini itu, itu oknum kan kepuasan itu tidak terbatas nah jadi mereka tidak puas, minta dinomor satukan mungkin.

## DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

- 6) Kalau kita datang dengan kepentingan ada yang mau diurus misalnya urusan keterangan masalah tanah atau masalah bantuan itu langsung ditangani sesuai dengan peraturan yg ada, jadi tidak ada yg santai-santai ketika masyarakat membutuhkan pelayanan, kalau ada masyarakat yg datang langsung di layani atau di tangani.

## JAMINAN (ASSURANCE)

- 7) Disana itukan ada kebijakannya ada bagian-bagiannya ada aparatnya, nah jadi sesuai-sesuai tupoksi mereka itukan. asuransi dalam arti jaminan kan mereka ada TKD ada operasional itu sudah memang di antarkan.

## EMPATI (EMPHATY)

- 8) Kemampuan dan komunikasi aparat kalau ada program misalnya mereka akan sosialisasikan melalui sosialisasi melalui himbauan-himbauan ke masyarakat melalui kelurahan. Hubungan aparatur dengan masyarakat misalnya melalui musrema kan yang memfasilitasi kalau musrema tingkat kecamatan kan yg memfasilitasikan masyarakat nah semua sudah difasilitasi dan isi dari musrema itukan salah satunya pembangunan itu langsung di respond an di ajukan keatasan bahkan tidak ada yg terlewati jadi ya bisa dikatan detail

---

## INFORMAN 4

### BUKTI LANGSUNG (TANGIBELS)

- 1) Kayaknya masih banyak fasilitas yg belum memadai disitu itu, biasa dikecamatan itu kalau ikut kegiatan di aula kecamatan itu kami sering kepanasan, terus juga yg saya tau proyektor itu Cuma sering dipinjam jadi ketika rapat atau apapun yg memerlukan proyektor itu sering telat tidak waktu yg ditentukan dan sejauh ini yg saya tau.
- 2) Ya mereka kan ada seragam yg sudah di tentukan oleh aturan jadi tidak ada yg tidak seragam atau cuma memakai pakaian santai
- 3) kalau mau kasih rating itu mungkin kalau bisa dikasih bintang 4/5 atau 3/5, yang paling sering diurus masyarakat itu soal tanah sekarang kan petugas PPAT kecamatan itu sudah di tempatkan disetiap kelurahan, kadang kala masyarakat yg membutuhkan pelayanan harus menunggu.

### KEHANDALAN (RELIABILITY)

- 4) ya jadi kalau mau dirating kemampuan aparatur itu 4 atau 3 dari 5, pokoknya tidak sampai 5 karna kalau 5 kan itu sudah sangat memuaskan sekali kan? jadi ya cukup, baru juga terlalu banyak aparat tapi tidak terlalu fungsional jadi kayak pemborosan dan bukan hanya di kecamatan kota barat namun juga di kecamatan –kecamatan lain juga begitu lain kali kalau saya ke kecamatan lain ya kurang lebih sama, pemborosan pegawai juga tidak fungsional.
- 5) Menurut saya tidak ada dikasih solusi jadi kalau masyarakat hanya diam aparatnya juga hanya diam, jadi tidak ditanaya puas atau tidak, biasanya di kantor-kantor lainnya ada layanan puas atau tidak kayaknya distu tidak ada, jadi masyarakat takut untuk kasih masukan aparatur pelayanannya juga biasanya, dipikirnya tidak ada masalah.

### DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

- 6) kalau bisa di kasih rating pelayanannya itu hanya 4 dari 5 jadi pelayanannya cukup.

## JAMINAN (ASSURANCE)

- 7) menurut saya ya standar-standar saja tidak ada yg luar biasa tidak ada yg semaksimal sampai ada solusi ya jadi biasa-biasa saja.

## EMPATI (EMPHATY)

- 8) masih sama ya standar-standar saja. Jadi pelayanan public yg ada biasa saja, mungkin ada satu atau dua orang yg maksimal tapi sisanya ya biasa-biasa saja.

---

## INFORMAN 5

### BUKTI LANGSUNG (TANGIBELS)

- 1) Saya kira khusus untuk fasilitas fisik yang ada cukup untuk Perlengkapan kantor camat dan fasilitas perlengkapan yang masih diperlukan berupa komputer saya kira itu yang paling penting sebab itu nantinya akan memperlancar kegiatan di kecamatan untuk mengolah data yang perlu diperlukan itu salah satunya itu yang paling penting.
- 2) Memang untuk pakaian dinas itu kalau hari Senin s/d Rabu baju kaky, baru untuk hari Kamis itu kerawang, baru untuk hari Jumat itu batik. Jadi pakaianya itu di hari-hari tertentu itu berbeda-beda jadi tidak ada yang kayak memakai pakaian santai.
- 3) Alhamdulillaah sampai saat ini komunikasi dengan masyarakat bagus, dimana ketika masyarakat ada yang perlu mereka urus diKecamatan Alhamdulillah cepat dilayani. jadi komunikasi dengan masyarakat itu jelas dan mudah dipahami

### KEHANDALAN (RELIABILITY)

- 4) Saya kira dikecamatan itu ada beberapa kaur pemerintah ada kesranya ketika masyarakat memerlukan pelayanan itu diarahkan pada yang dibutuhkan oleh masyarakat maksud saya begini kalau urusan sosial kemasyarakatan mungkin mereka mau minta surat keterangan nah itu sudah memang ada kepala-kepala urusannya yang langsung menangani dengan langkah-langkah tersebut kiranya sudah memuaskan.
- 5) Saya kira selama ini setiap keluhan keluhan masyarakat itu Alhamdulillah sudah tertangani dengan baik kadang kala mereka langsung ketemu dengan Sekcam (Sekertaris Camat) setiap ada permasalahan-permasalahan nah itu langsung pak Sekcam sendiri yg langsung turun tangan. Artinya itu menurut saya selama ini ketika ada urusan kemasyarakatan yg mereka urus dikecamatan saya kira Alhamdulillah sudah terpenuhi dengan mereka punya harapan.

## DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

- 6) Ketika masyarakat mau mengurus atau meminta surat keterangan bahwa di kantor camat itu sudah ada kepala-kepala urusan baik kesra, pemerintahan, kemasyarakatan sudah ada sehingga masyarakat mau datang ke kecamatan mereka punya kepentingan apa sudah ada sudah diarahkan ke masing-masing kepala urusan, kurang lebih sama

## JAMINAN (ASSURANCE)

- 7) Perlu saya sampaikan bahwa di kecamatan itu ada yang namanya tripika, 3 pimpinan kecamatan. Ketika ada satu masalah yang mungkin sulit ditangani oleh kecamatan mereka selalu berkordinasi baik dengan polseknya, keramilnya sehingga di dalam menangani masalah itu ada 3 pilar namanya, yg disebut dengan tripika, tripika itu kecamatan, polsek, keramil sehingga apa saja permasalahan-permasalahan inshaAllah cepat tertangani.

## EMPATI (EMPHATY)

- 8) Tadi Saya sudah sampaikan ketika masyarakat mau datang ke Kecamatan mungkin ada masalah-masalah apa saja pesoalan apa saja itu kan saya sudah sampaikan tadi bahwa baik Camat, Sekcam yang menangani langsung persoalana itu, ketika persoalan ini sudah disampaikan kepala kepala urusan, Itu ketika permasalahan itu tidak bisa mereka tangani, maka yang langsung menangani itu lansung pak camat dan sekcam sehingga ada kepuasan tersendiri dari masyarakat untuk mengurus sesuatu di kecamatan jadi berikan pelayanan yang maksimal.

---

## INFORMAN 6

### BUKTI LANGSUNG (TANGIBELS)

- 1) Kalau perlatan fisik dalam pelayanan masyarakat dikantor camat ini sudah cukup memadai, sebenarnya apa yg dibutuhkan sudah cukup termasuk computer apa semua untuk menginput data-data masyarakat.
- 2) Kalau saya liat untuk pegawai negeri sipil Setiap hari itu mereka memakai pakaian resmi dalam pelayanan pada hari tertentu mereka pakai seperti batik.
- 3) Ya cukup tanggap, kalau ada masyarakat yg datang pelayanan aparat itu cukup cepat.

### KEHANDALAN (RELIABILITY)

- 4) Ya tidak semua yg dijanjikan langsung terjadi hari itu dan itu butuh proses masyarakat yg datang melapor itu masih ada waktu untuk menunggu, tapi pada umumnya sih ada hal-hal yg mungkin memang tidak bisa dipenuhi disaat itu,jadi tidak semua pelayanan yg bisa di proses secepat itu ada juga pelayanan yg masih membutuhkan sedikit waktu seperti ingin meminta tanda tangan dari Camat langsung.
- 5) Kalau seingat saya di kantor camat itu belum ada itu kotak saran jadi ya untuk mengetahui kepuasan pelayanan itu belum bisa di ukur, jadi ya kotak saran itu tidak hanya ada di kantor camat tetapi di semua kantor pelayanan public itu harus ada karenakan puas atau tidaknya masyarakat yg dilayani itu kan kita tidak tau jadi harus diberikan ruang kepada mereka berupa salah satunya kotak saran.

### DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

- 6) Langsung di tanggapi yg pentinga pas masuk itu kita harus langsung lapor di piket itu langsung diarahkan jadi tanggap.

## JAMINAN (ASSURANCE)

- 7) Ya jadi mereka cukup bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah yg ada dan pengambilan keputusan juga kurang lebih cukup baik.

## EMPATI (EMPHATY)

- 8) Kalau bentuk komunikasi dalam melakukan pelayanan dikantor camat itu kemampuan aparaturnya itu lumayan, dan komunikasi dengan masyarakat itu tidak ada hambatan dan sewajarnya.

---

## INFORMAN 7

### BUKTI LANGSUNG (TANGIBELS)

- 1) Menurut saya peralatan yg dikantor itu belum lengkap, contohnya Komputer masih kurang Jadi kita kalau antri itu agak lambat karena hanya ada satu komputer ini di mana itu membutuhkan banyak karena itu salah satu faktor penting dari pelayanan .
- 2) kalau soal pakaian dia dari hari Senin sampai hari Selasa itu Kaky kemudian dia hari Rabu putih hitam hari Kamis kerawang hari Jumat batik.
- 3) Kalau bentuk komunikasi dengan masyarakat Alhamdulillah yang di kantor camat itu orangnya ramah-ramah cepat responnya cepat untuk masyarakat jadi komunikasinya kurang lebih baik

### KEHANDALAN (RELIABILITY)

- 4) Kalau menurut saya pelayanan yg dijanjikan itu harus cepat di dilaksanakan dan direspon cepat oleh pemerintah itu Kecamatan Kota Barat dari kemampuan aparatur memberikan pelayanan itu ya cukup baik dan responnya cepat.
- 5) masyarakat yang kurang puas yang kurang puas kita akan bicarakan baik-baik. Masyarakat yg kurang puas kita undang dan kita akan berikan pelayanan terbaik. kalau kotak masuk itu tidak ada jadi biasa ada masyarakat yg kurang puas itu dia langsung datang kekantor marah-marah. Jadi kita akan coba layani dengan baik.

### DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

- 6) jadi menurut saya itu respon aparatur kecamatan itu cukup cepat dan tanggap . masyarakat datang itu langsung dilayani dan tanggap

## JAMINAN (ASSURANCE)

- 7) biasanya ketika timbul masalah dalam pelaksanaan tugas di kantor camat itu kita akan rapatkan kita akan kumpulkan semua pegawai pegawai di kantor camat kita akan rapatkan lalu kita akan sampaikan. Dan mereka cukup paham atas tugas-tugasnya, mereka sangat cepat melayani masyarakat.

## EMPATI (EMPHATY)

- 8) kalau menurut saya juga itu sangat cepat pelayanan dari aparatur kecamatan mereka sangat cepat merspon apa yg dibutuhkan masyarakat

## C. PEDOMAN WAWANCARA

### 1. PEDOMAN WAWANCARA CAMAT

#### *Tangibles (bukti langsung)*

1. Bagaimana keadaan fasilitas fisik dan perlengkapan di Kantor Kecamatan? Peralatan apa yang masih dibutuhkan di kantor ini?
2. Bagaimana dengan penampilan dari aparatur kecamatan (seperti memakai pakaian dinas lengkap untuk hari tertentu, dan atau ada pakaian lain yang digunakan untuk hari tertentu)
3. Bagaimana dengan bentuk komunikasi aparatur, seperti komunikasi dengan rekan kerja, komunikasi dengan atasan, dan komunikasi dengan masyarakat?

#### *Reliability (kehandalan)*

4. Bagaimana dengan kemampuan aparatur memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan warga?
5. Bagaimana kalau ada warga yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima, bagaimana cara penanganannya?

#### *Responsiveness (daya tanggap)*

6. Bagaimana bentuk respon aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap?

#### *Assurance (jaminan)*

7. Bagaimana menurut bapak dengan pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan dan mencari solusi apabila timbul masalah dalam pelaksanaan tugasnya?

#### *Emphaty (empati)*

8. Bagaimana dengan kemampuan aparatur untuk melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan?
9. Menurut Bapak, apa yang harus segera dibenahi agar pelayanan yang diberikan aparatur kecamatan dapat memberikan kepuasan kepada warga masyarakat yang membutuhkan

## 2. PEDOMAN WAWANCARA TOKOH MASYARAKAT

*Tangibles* (bukti langsung)

1. Bagaimana keadaan fasilitas fisik dan perlengkapan di Kantor Kecamatan? Peralatan apa yang masih dibutuhkan di kantor ini?
2. Bagaimana dengan penampilan dari aparatur kecamatan (seperti memakai pakaian dinas lengkap untuk hari tertentu, dan atau ada pakaian lain yang digunakan untuk hari tertentu)
3. Bagaimana dengan bentuk komunikasi aparatur, seperti komunikasi dengan rekan kerja, komunikasi dengan atasan, dan komunikasi dengan masyarakat?

*Reliability* (kehandalan)

4. Bagaimana dengan kemampuan aparatur memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan warga?
5. Bagaimana kalau ada warga yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima, bagaimana cara penanganannya?

*Responsiveness* (daya tanggap)

6. Bagaimana bentuk respon aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap?

*Assurance* (jaminan)

7. Bagaimana menurut bapak dengan pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan dan mencari solusi apabila timbul masalah dalam pelaksanaan tugasnya?

*Emphaty* (empati)

8. Bagaimana dengan kemampuan aparatur untuk melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan?
9. Menurut Bapak, apa yang harus segera dibenahi agar pelayanan yang diberikan aparatur kecamatan dapat memberikan kepuasan kepada warga masyarakat yang membutuhkan?

### 3. PEDOMAN WAWANCARA MASYARAKAT YG DILAYANI

#### ***Tangibles (bukti langsung)***

1. Bagaimana keadaan fasilitas fisik dan perlengkapan di Kantor Kecamatan? Peralatan apa yang masih dibutuhkan di kantor ini?
2. Bagaimana dengan penampilan dari aparatur kecamatan (seperti memakai pakaian dinas lengkap untuk hari tertentu, dan atau ada pakaian lain yang digunakan untuk hari tertentu)
3. Bagaimana dengan bentuk komunikasi aparatur, seperti komunikasi dengan rekan kerja, komunikasi dengan atasan, dan komunikasi dengan masyarakat?

#### ***Reliability (kehandalan)***

4. Bagaimana dengan kemampuan aparatur memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan warga?
5. Bagaimana kalau ada warga yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima, bagaimana cara penanganannya?

#### ***Responsiveness (daya tanggap)***

6. Bagaimana bentuk respon aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap?

#### ***Assurance (jaminan)***

7. Bagaimana menurut bapak dengan pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan dan mencari solusi apabila timbul masalah dalam pelaksanaan tugasnya?

#### ***Emphaty (empati)***

8. Bagaimana dengan kemampuan aparatur untuk melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan?
9. Menurut Bapak, apa yang harus segera dibenahi agar pelayanan yang diberikan aparatur kecamatan dapat memberikan kepuasan kepada warga masyarakat yang membutuhkan?

## **LAMPIRAN DOKUMENTASI PENELITIAN**

### **A. DOKUMENTASI WAWANCARA**



**Foto Dokumentasi 1.** Wawancara bersama Hi. Faizal Gani S .sos  
(Sekertaris CAMAT)



**Foto Dokumentasi 1.** Wawancara Bersama Pak Husain Abdullah  
(Tokoh Masyarakat)



**Foto Dokumentasi 1.** Wawancara bersama Pak Effendi Mohamad  
(Masyarakat)



**Foto Dokumentasi 1.** Wawancara bersama Ibu Rahmawaty Rauf  
(Masyarakat)



**Foto Dokumentasi 1.** Wawancara bersama Pak Benny Abdul  
(Masyarakat)



Foto Dokumentasi 1. Wawancara bersama Pak Ferri A Hasan  
(Masyarakat)



Foto Dokumentasi 1. Wawancara bersama Pak Irham Mohamad  
(Masyarakat)

## B. DOKUMENTASI DATA LAPANGAN

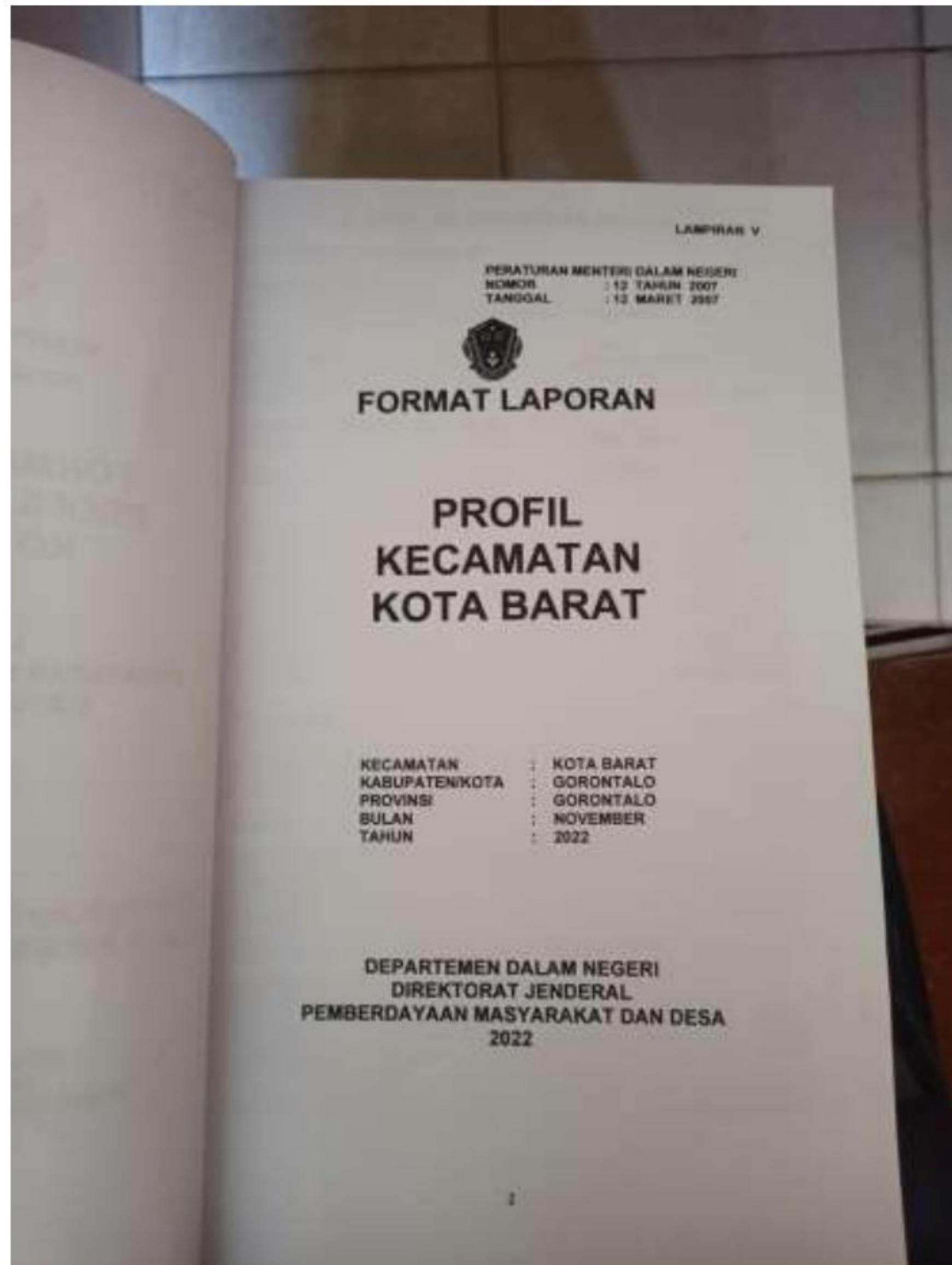


Foto Dokumentasi 1. Profil Kecamatan



**Foto Dokumentasi 1.** Foto Kantor Camat Kota Barat

**Foto Dokumentasi 2.** Foto Depan Kantor Camat Kota Barat



**DAFTAR PEGAWAI KANTOR CAMAT  
KOTA BARAT KOTA GORONTALO**

NO	NAMA	NIP	JABATAN	KJT
1	HRDI. KAMALI PUSPA, S.Pd	13080219810110001	SEKRETARIS	
2	HR. FAZIAH, S.Pd, M.Pd	13080219810110002	KASI PERINTAH	
3	ELVINA SRIWATI, S.Pd	13080219810110003	KASI TRANTIBUN	
4	YONI W. SUDIY, S.Pd	13080219810110004	KASI PENEMPATAN DAN PEMA	
5	HR. MUSA IRWAN, PAKAR, S.Pd	13080219810110005	KASI EKBANG	
6	NUHMAN M. KALIBU, S.Pd	13080219810110006		
7	HERMIN LIDAHMA, S.Pd	13080219810110007		
8	ROINI LIDAHMA, S.Pd	13080219810110008		
9	HR. FAZIAH DAYAHU, S.Pd	13080219810110009		
10	RAHMAWATY TALOMBO	13080219810110010		
11	FATMAWATI RAHIM	13080219810110011		
12	METTY M. IRWAN	13080219810110012		
13				
14				

Foto Dokumentasi 1. Struktur Kantor Camat  
Foto Dokumentasi 2. Tugas Pokok



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4496/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2023

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Kesbangpol Provinsi Gorontalo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Mahasiswa : Teguh Rival Mohamad

NIM : S2118016

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT KOTA BARAT KOTA GORONTALO

Judul Penelitian : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KOTA BARAT  
KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



**PEMERINTAH KOTA GORONTALO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU**

Jl. Sultan Botutihe Kel. Ipilo Kec. Kota Timur Telp. (0435) 821326 Kota Gorontalo

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 503/DPMPTSP/RIP/100/II/2023

Memperhatikan Surat Permohonan dari Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Nomor : 4496/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2023 tanggal 11 Januari 2023 Perihal permohonan Pengumpulan Data, maka dengan ini memberikan Rekomendasi Kepada :

Nama : Teguh Rival Mohamad No Induk Mahasiswa : S2118016  
Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo  
Lokasi : Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo  
Waktu : 17 Februari 2023 s/d 17 Maret 2023

Dalam melakukan Penelitian, harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan perundang-undangan, mengindahkan adat istiadat serta menjaga keamanan dan ketertiban.
2. Melapor kepada pimpinan instansi tempat melakukan penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitanya dengan tujuan penelitian dimaksud.
4. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini berakhir dan pelaksanaan Penelitian belum selesai, maka harus mengajukan kembali perpanjangan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo;
5. Setelah selesai melakukan penelitian, menyerahkan 1 (satu) dokumen Laporan Hasil Penelitian kepada instansi tempat melakukan penelitian.

Rekomendasi ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang rekomendasi melakukan pelanggaran terhadap ketentuan di atas.

Demikian Rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**iOTENTIK**  
GOVERNMENT CERTIFICATION AUTHORITY



Gorontalo, 17 Februari 2023  
Ditandatangani secara elektronik :  
**KEPALA DINAS**  
**RIDWAN AKASSE, SE, M.Si**  
NIP. 196610071993031009

**Tembusan Yth :**

1. Walikota Gorontalo (sebagai laporan)
2. Wakil Walikota Gorontalo
3. Kepala Badan Kesbangpol Kota Gorontalo
4. Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo
5. Kantor DPMPTSP Kota Gorontalo
- Arsip

✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah."

✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BPPT.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 109/FISIP-UNISAN/S-BP/IV/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.I.P., M.Si  
NIDN : 0926096601  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : TEGUH RIVAL MOHAMAD  
NIM : S2118016  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 7% berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,

  
Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si  
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 13 April 2023  
Tim Verifikasi

  
Purwanto, S.I.P., M.Si  
NIDN. 0926096601

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin  
DF

PAPER NAME

SKRIPSI turnitinTEGUH RIVAL.doc

AUTHOR

TEGUH RIVAL MOHAMAD

WORD COUNT

9173 Words

CHARACTER COUNT

62186 Characters

PAGE COUNT

57 Pages

FILE SIZE

163.5KB

SUBMISSION DATE

Mar 28, 2023 9:30 AM GMT+7

REPORT DATE

Mar 28, 2023 9:31 AM GMT+7

### ● 7% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 7% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 2% Publications database
- Crossref Posted Content database

### ● Excluded from Similarity Report

- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)

**● 7% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 7% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 2% Publications database
- Crossref Posted Content database

**TOP SOURCES**

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<a href="#">text-id.123dok.com</a>	1%
	Internet	
2	<a href="#">repository.uin-suska.ac.id</a>	<1%
	Internet	
3	<a href="#">etd.umy.ac.id</a>	<1%
	Internet	
4	<a href="#">e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id</a>	<1%
	Internet	
5	<a href="#">adoc.pub</a>	<1%
	Internet	
6	<a href="#">Aron F Pualalo, Altien J. Rindengan, Djoni Hatidja. "KARAKTERISTIK M...</a>	<1%
	Crossref	
7	<a href="#">repository.unitomo.ac.id</a>	<1%
	Internet	
8	<a href="#">sudiantoaditya.blogspot.com</a>	<1%
	Internet	

9	repository.stimykpn.ac.id	<1%
	Internet	
10	id.scribd.com	<1%
	Internet	
11	repository.umj.ac.id	<1%
	Internet	
12	jojonomic.com	<1%
	Internet	
13	repository.uinjambi.ac.id	<1%
	Internet	
14	dpppakh.pangkalpinangkota.go.id	<1%
	Internet	

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Teguh Rival Mohamad  
Tempat, Tanggal Lahir : Gorontalo, 10 Oktober 2000  
Alamat : Jl. Usman Isa, Kel. Piloloda'a  
Kec. Kota Barat Kota Gorontalo  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : WNI



### Riwayat Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Nama Sekolah	Tahun Masuk	Tahun Lulus
SD	SDN 12 Kota Gorontalo	2006	2012
SMP	SMPN 4 Kota Gorontalo	2012	2015
SMA	SMKN 3 Kota Gorontalo	2015	2018