

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MUTIARA TIMUR
KABUPATEN PIDIE**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

**NURAZIZAH
NIM. 160802125**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2020 M / 1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurazizah
NIM : 160802125
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Samalangan, 21 April 1998
Alamat : Gampong Baro, Meuraxa, Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 21 Juli 2020
Yang menyatakan,



Nurazizah
NIM. 160802125

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MUTIARA TIMUR
KABUPATEN PIDIE**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

NURAZIZAH
NIM. 160802125

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 197210201997031002

Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si
NIDN. 2002079001

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
MUTIARA TIMUR KABUPATEN PIDIE**


SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 28 Juli 2020 M
07 Zulhijjah 1441 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Dr. Mahmuddin, M.Si.
NIP. 197210201997031002

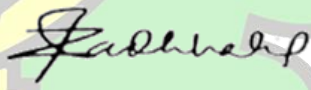
Penguji I,


Cut Zamharira, S.IP., M.AP.
NIDN. 2017117904

Sekretaris,


Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si.
NIDN. 2002079001


Penguji II,


Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.
NIDN. 2019119001

جامعة الرانيري

Mengetahui

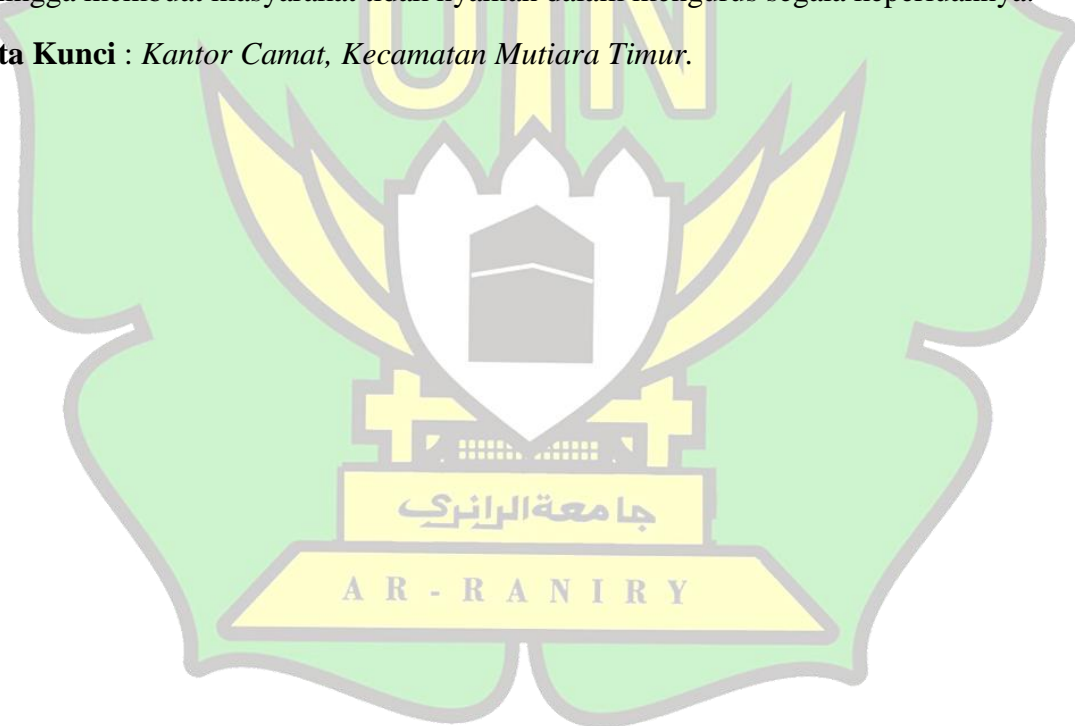
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Kantor Camat Mutiara Timur merupakan salah satu dari 23 Kecamatan di Kabupaten Pidie. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Procedure (SOP) dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Standar pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, akan tetapi banyak masyarakat yang tidak mengerti standar pelayanan yang ada di kantor tersebut, dikarenakan standar pelayanan tersebut tidak terpasang di Kantor Camat Mutiara Timur. Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. Sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala keperluannya.

Kata Kunci : *Kantor Camat, Kecamatan Mutiara Timur.*



KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah kepada umat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat beriring salam kita sanjungkan ke-pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian, karena beliau adalah kita dapat merasakan betapa bermakna dan sejuknya alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Adapun judul skripsi ini, yaitu: “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada ibunda tercinta Hj. Thaibah Latief dan ayahanda tercinta H. Jakfar Ali yang telah mengasuh, mendidik, membina, membimbing, serta selalu mendo'akan penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi. Semoga jerih payah dan ketulusan orang tua kami mendapat balasan setimpal disisi Allah SWT. Ucapan terimakasih juga kepada Zubaili (Abang) dan Zakiatun Nufus, S.E (Kakak) yang telah memberi dukungan dan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti tidak luput dari berbagai tantangan dan

hambatan, namun semua itu dapat penulis selesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan selesainya skripsi ini, peneliti turut mengucapkan ribuan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Warul Walidin, Ak. MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc. Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Ade Irma, B.H.Sc, MA, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, mendidik, memberi saran dan motivasi.
5. H. Djakfar Ali dan Hj. Thaibah Latief yang telah mengasuh, mendidik, membina, membimbing, serta selalu mendoakan peneliti sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi.
6. Dr. Mahmuddin, M.Si, selaku pembimbing pertama dan Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si, selaku pembimbing kedua yang telah mengorbankan pikiran dan waktunya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran dalam membimbing, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan dan pahala yang setimpal.
7. Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan dan juga seluruh staf yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan yang telah ikut membantu peneliti dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

8. Achmad Mulyana, S.STP, M.Si, selaku Camat dan Hj. Nora Helfida, S.H, selaku Sekretaris Camat beserta seluruh staf di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie yang telah berpartisipasi dengan baik dan memudahkan peneliti dalam penelitian.

Sebagai penutup, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Dengan mengucapkan Alhamdulillah, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca sekalian. Demikian yang dapat peneliti sampaikan dan atas perhatiannya peneliti ucapkan terimakasih.

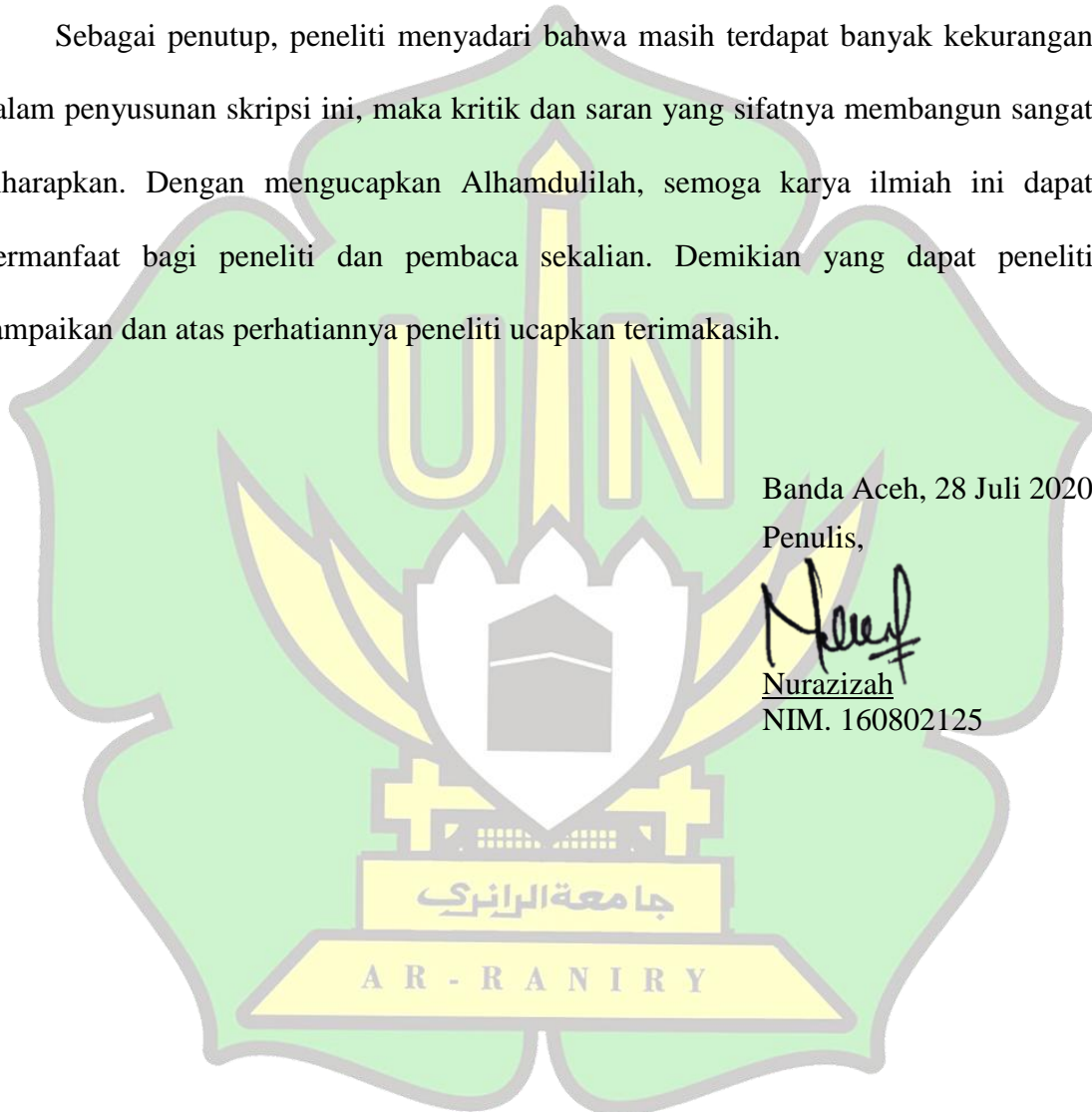
Banda Aceh, 28 Juli 2020

Penulis,



Nurazizah

NIM. 160802125



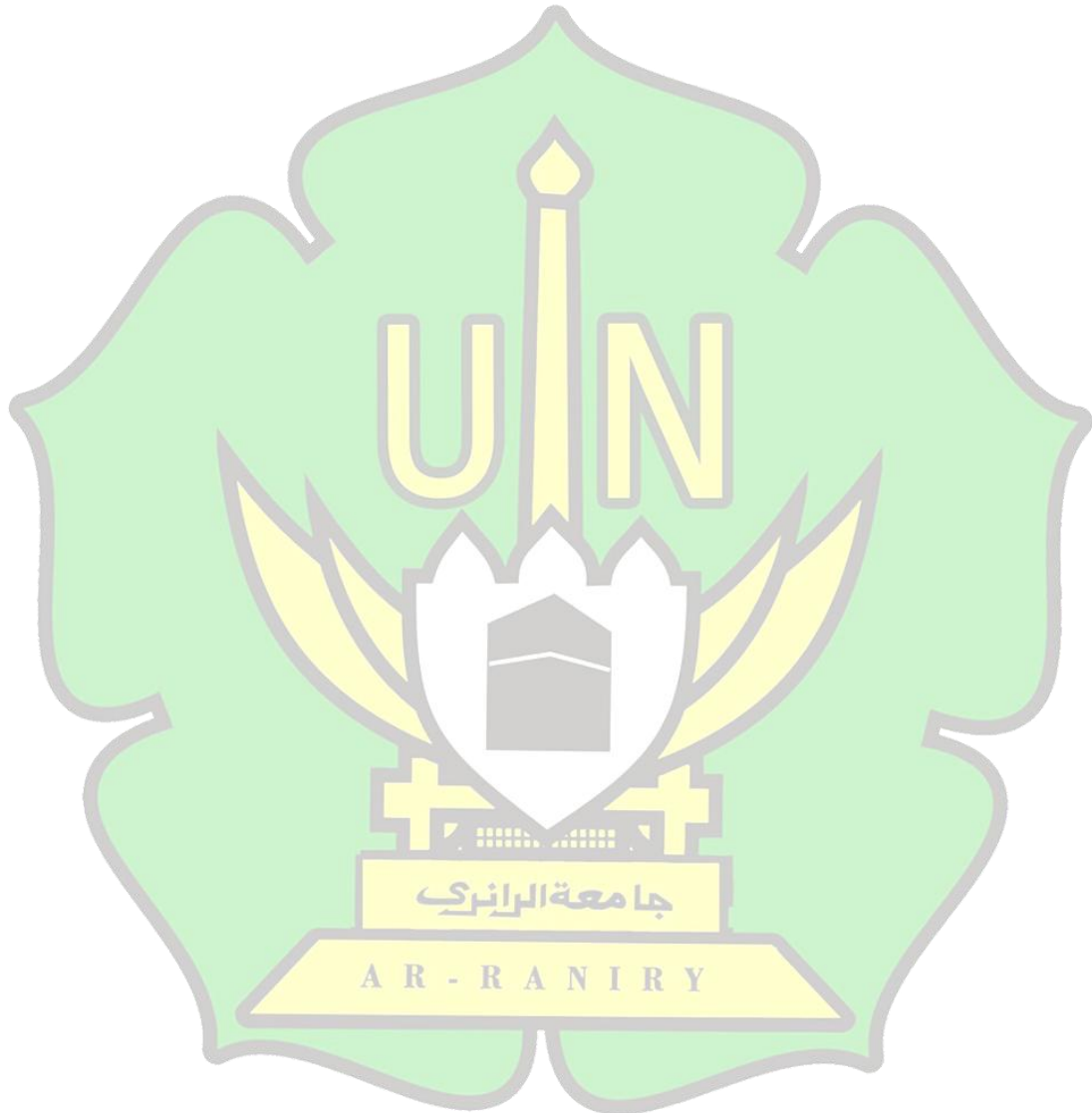
DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Metode Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Konsep Kualitas	13
2.2.1 Pengertian Kualitas	13
2.3 Konsep Pelayanan Publik	16
2.3.1 Pengertian Pelayanan	16
2.3.2 Pengertian Publik	17
2.3.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.3.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	20
2.3.5 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	21

2.3.6 Azas Pelayanan Publik.....	22
2.3.7 Kualitas Pelayanan Publik	24
2.3.8 Indikator Pelayanan Publik	29
2.3.9 Standar Operasional Procedure.....	32
2.4 Pemerintahan.....	33
2.4.1 Organisasi Pemerintahan	33
2.4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan	37
2.5 Framework (Kerangka Pemikiran)	38
BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN	40
3.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	40
3.2 Profil Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.....	41
3.2.1 Visi dan Misi.....	42
3.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	42
3.5 Struktur Organisasi	46
BAB IV DATA DAN HASIL PENELITIAN	47
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
4.2 Penerapan Standar Operasional Procedure (SOP) dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie	47
4.3 Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie	51
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

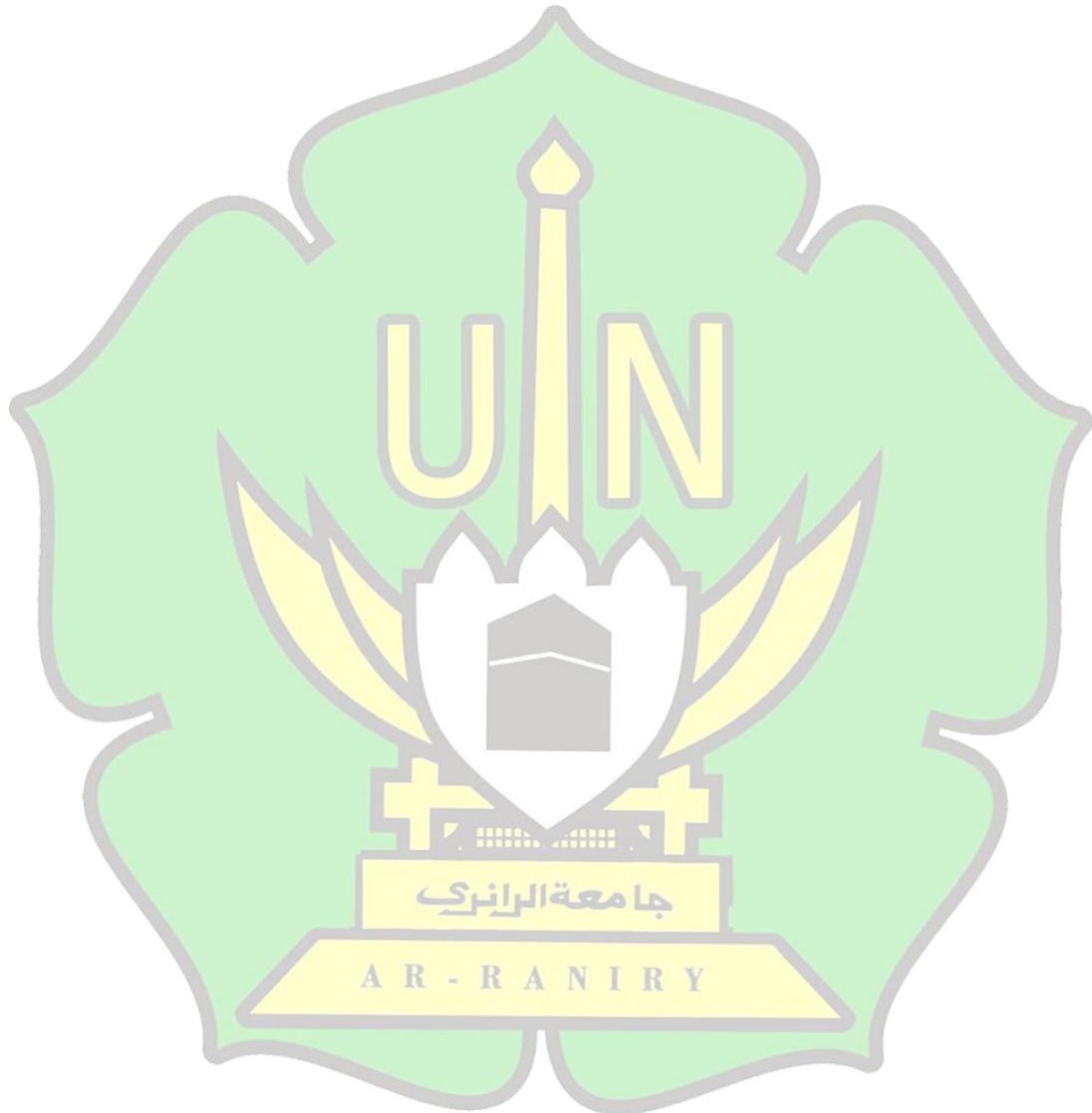
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	8
-------------------------------------	---



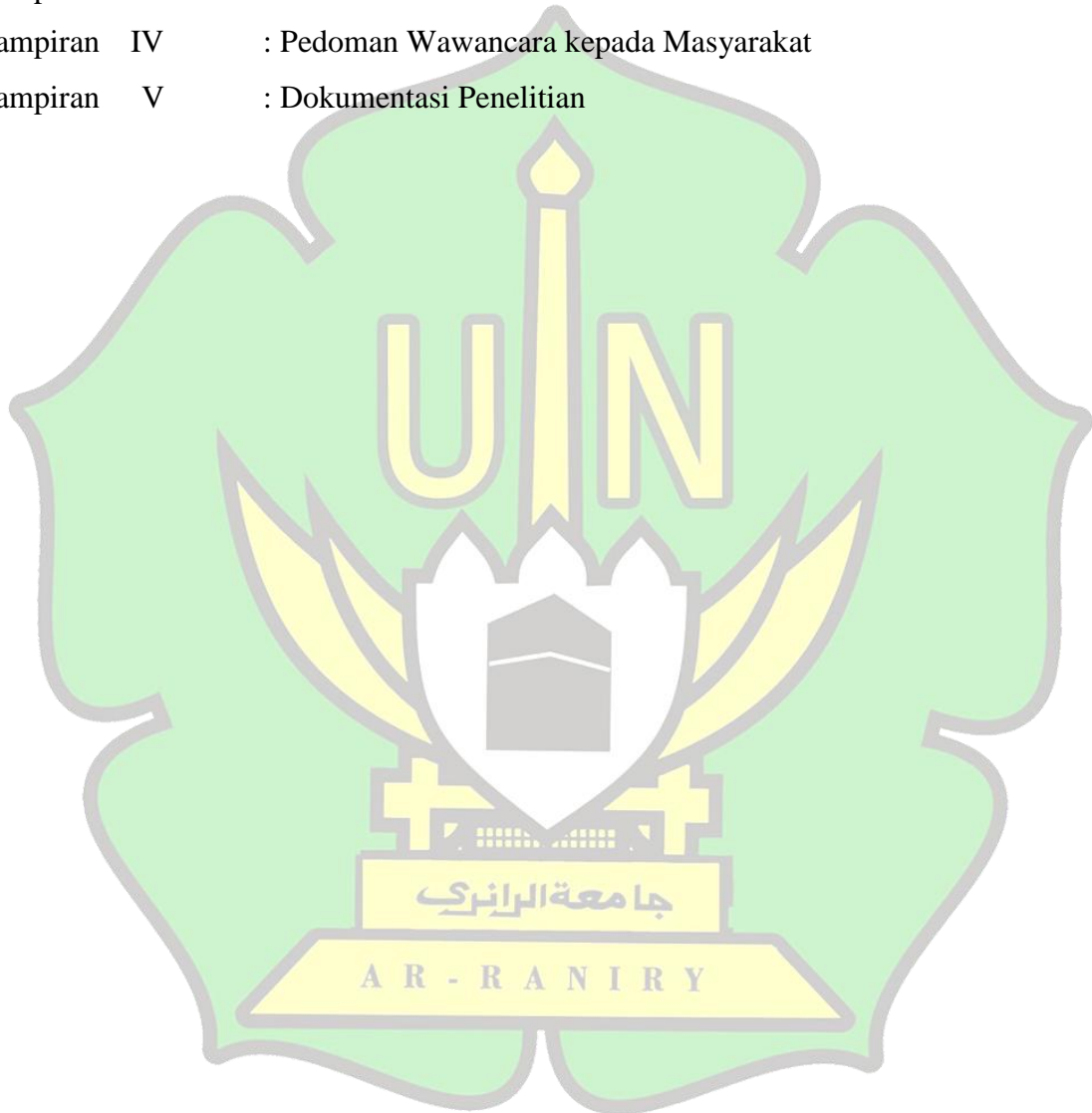
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	39
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Mutiara Timur.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran II : Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian
Lampiran III : Pedoman Wawancara di Kantor Camat Mutiara Timur
Lampiran IV : Pedoman Wawancara kepada Masyarakat
Lampiran V : Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.¹ Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Herbert A.Simon mengatakan bahwa organisasi adalah suatu rencana mengenai usaha kerjasama yang mana setiap peserta mempunyai peranan yang diakui untuk dijalankan dan kewajiban-kewajiban atau tugas-tugas untuk dilaksanakan.² Dalam lingkungan pemerintahan, sumber daya manusia disebut dengan pegawai negeri sipil yang bertugas sebagai aparatur negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di

¹ Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

² Nasrul Syakur Chaniago, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Citra Pustaka Media Perintis, 2011), hlm. 18-19.

lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain.³

Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Menurut Sailendra, Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar.⁴ Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Y

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya,

³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*.

⁴ Annie Sailendra, *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*, (Yogyakarta:Trans Idea Publishing, 2015), hlm. 11.

produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.⁵ Apabila instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintahan sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas.⁶ Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat.⁷

Selama ini Kantor Camat Mutiara Timur telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor camat diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

⁶ Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 1.

⁷ Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada awal bulan Maret 2020 di Kantor Camat Mutiara Timur, penulis menemukan masalah terkait kualitas pelayanan publik yaitu mengenai kinerja pegawai yang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sehingga membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.⁸

Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Mutiara Timur dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.⁹ Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.¹⁰

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai kualitas pelayanan publik. Maka dapat dilakukan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam hal ini, pegawai atau aparatur pemerintah yang professional sangat berpengaruh terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan instansi pemerintah. Dari berbagai bidang pekerjaan yang dilakukan aparatur pemerintah jelas sekali yang menjadi permasalahan adalah menyangkut kualitas pelayanan. Berdasarkan

⁸ Observasi peneliti pada tanggal 05 Maret 2020.

⁹ Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Pembaruan, 2005), hlm. 53-54.

¹⁰ Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 135.

uraian di atas, masih banyak terlihat berbagai permasalahan yang menyangkut kualitas pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie, diantaranya:

1. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh masyarakat tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Masih adanya ketidakpastian waktu dalam kepengurusan surat.

1.3. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan penulis bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini dapat memberikan sumber pengetahuan yang sesuai dengan bidang ilmu Administrasi Negara khususnya Manajemen Sumber Daya

Manusia. Pada hasil kinerja aparatur pemerintah, yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksudkan agar bermanfaat untuk memberikan masukan bagi Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie dalam meningkatkan kinerja.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain.¹¹ Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.¹² Data yang didapatkan kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul.

1.6.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya penelitian yang sesuai dengan judul yang ditetapkan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Adapun alasan peneliti memilih Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie sebagai lokasi penelitian dikarenakan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.1.

¹² Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 60.

1. Bahwa terdapat aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat.
2. Karena lokasi tersebut memudahkan pendekatan sosial kepada masyarakat, terutama yang ingin melakukan administrasi publik atau yang pernah mengurus surat-surat berkaitan dengan kantor camat.
3. Karena lokasi tersebut mudah dijangkau oleh peneliti sehingga bisa menghemat biaya dalam penelitian ini.

1.6.3. Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang didapat peneliti dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.¹³ Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur. Untuk memperoleh data tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Mutiara Timur. Di samping wawancara peneliti juga memperoleh data dari masyarakat dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, brosur dan artikel yang di dapat dari *website* yang berkaitan

¹³ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 103.

dengan penelitian.¹⁴ Atau data yang berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang datang secara langsung, data ini mendukung pembahasan dan penelitian, untuk itu beberapa sumber buku atau data yang diperoleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tersebut.¹⁵ Untuk memperoleh data tersebut peneliti mengambil beberapa buku, *website*, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.6.4. Informan Penelitian

Tabel 3.1. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Masyarakat Pengguna Layanan Kantor Camat	5 Orang
2.	Kepala Bagian Umum	1 Orang
3.	Sekretaris Camat	1 Orang

1.6.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.¹⁶ Adapun teknik pengumpulan data, penulis menggunakan dua teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam observasi peneliti menggunakan pengamatan panca indera dengan mengamati langsung di lokasi penelitian. Tujuan observasi ini agar lebih mengenal

¹⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kenacana, 2005), hlm. 122.

¹⁵ Uma Sekaran, *Research Methods For Business Metode Penelitian untuk Bisnis*, (Bandung: PT. Salemba Empat, 2006), hlm. 65.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008), hlm. 308.

situasi yang berada didalamnya dan dapat mengumpulkan keterangan yang lebih banyak.

Adapun yang menjadi bahan pengamatan peneliti adalah kualitas pelayanan. Penulis akan mengobservasi apa saja yang terjadi di lapangan tentang kualitas pelayanan berdasarkan informasi yang penulis terima dari pengguna layanan dan pegawai Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses penelitian dengan cara bertatap muka dan tanya jawab. Pada dasarnya terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara bebas tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu jenis wawancara yang disusun secara terperinci. Sedangkan wawancara tidak terstruktur yaitu jenis wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan.¹⁷

Peneliti akan melakukan wawancara kepada Pegawai Kantor Camat Mutiara Timur untuk mendapatkan data tertentu, terutama apabila data yang diperoleh melalui metode dokumentasi ada yang belum jelas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud oleh peneliti adalah mencari data yang berupa catatan, buku, agenda dan sebagainya yang ada di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Dengan adanya dokumentasi ini, akan menjadi bukti nyata dalam penelitian yang bisa dilihat langsung pada pembaca sehingga pembaca dapat mudah melihat atau menangkap masalah yang terjadi di sekitar penelitian yang telah

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Putra, 2006), hlm. 227.

peneliti lakukan.

1.6.6. Teknik Analisis Data

Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu suatu metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang dan dilakukan berbagai macam teknik analisis data. Diantaranya penyelidikan yang memutuskan, menganalisa, dan mengaplikasi, serta mengambil kesimpulan. Setelah semua data terkumpul, maka data tersebut akan dianalisis dan diklasifikasikan. Pengklasifikasian dan penganalisaan semua data ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:¹⁸

- 1) Mengumpulkan sejumlah data untuk diseleksi dan dilakukan analisis.
- 2) Menyeleksi data-data yang relevan dengan penelitian.
- 3) Menganalisis (membahas) serta menyimpulkan.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan penyelidikan, menyeleksi, memutuskan, menganalisa, dan mengaplikasikan, serta mengambil kesimpulan.

¹⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 277.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan yang akan penulis teliti sebagai berikut:

1. Skripsi dari Cut Rima Melati, jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019 dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Daroy belum dikatakan baik karena masih rendahnya daya tanggap dan empati. Adapun permasalahan yang terdapat di PDAM Tirta Daroy diantaranya distribusi air macet, air keruh dan air bau, dimana permasalahan tertinggi adalah tidak ada air dan ini menunjukkan jumlah pelapor yang semakin tinggi.¹⁹
2. Skripsi dari Muhd. Akil Munanzar, jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019 dengan judul “Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Puskesmas Kuta Makmur)”. Penelitian ini

¹⁹ Cut Rima Melati, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.

bertujuan untuk mengetahui karakteristik budaya organisasi dan kualitas pelayanan serta hambatan yang terjadi di Puskesmas Kuta Makmur Kabupaten Aceh Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan dasar penelitian kualitatif. Berdasarkan analisis dalam penelitian ini diperoleh bahwa Puskesmas Kuta Makmur melaksanakan manajemen organisasi dengan inovasi dan berani mengambil resiko serta sangat teliti dalam melaksanakan tugas, para pegawai dan staf Puskesmas memiliki kedisiplinan tinggi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku.²⁰

3. Skripsi dari Ones Gita Crystalia, jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2015 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy beserta indikatornya.²¹
4. Skripsi dari Indra Jaya Negara, jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Tahun 2017 dengan judul “Pelayanan

²⁰ Muhd. Akil Munanzar, *Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Puskesmas Kuta Makmur)*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.

²¹ Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Program Studi Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

Publik Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan penilaian dari 10 orang responden secara dominan ada 6 orang memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dalam kategori “Kurang Baik”.²²

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diatas, maka kesimpulan yang dapat diambil bahwa penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie belum pernah dilakukan maka penting untuk penulis teliti karena akan memberi input terhadap penyelenggaraan pelayanan di tingkat kecamatan.

2.2. Konsep Kualitas

2.2.1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²³

²² Indra Jaya Negara, *Pelayanan Publik Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung*, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, 2017.

²³ Tjiptono, F, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*, (Yogyakarta Andi Offset, 1997), hlm. 29

Menurut Edward Deming, kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah pasar.²⁴ Sedangkan Goetsh dan Davis mempersepsikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan.²⁵ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi.²⁶

Baik buruknya *output* dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya. Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa. Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baik- buruknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang dinamakan kualitas. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.²⁷

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

²⁴ Uhar Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 226-227.

²⁵ Tjiptono, F, dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 110.

²⁶ Yomit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2017), hlm 7.

²⁷ Yomit, Zulian, *Manajemen Kualitas...*, hlm. 7.

Vincent Gaspersz menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan penerima atau konsumen. Maka kualitas juga diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan tertentu, kesesuaian dengan pihak pemakai dan bebas dari kerusakan. Oleh karena itu, kualitas begitu penting dalam sebuah produk baik barang dan jasa.²⁸

Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir saja, yaitu produk jasa, akan tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan lingkungannya. Karena tanpa keduanya tidak akan menghasilkan produk jasa yang berkualitas. Kualitas juga dapat diartikan sebagai salah satu yang dapat memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang selalu berubah, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini bisa menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang.

1) Dimensi Kualitas

Sunarto mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas, yaitu:²⁹

- a. Kinerja, ialah adalah tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- b. Interaksi Pegawai, seperti keramahan, sikap hormat, dan empati di tunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Keandalan, ialah konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya Tahan, ialah rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.

²⁸ Muhammad, Nadjib. 2012. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta pada Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya*. Thesis. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Surabaya. Diakses pada 26 Maret 2020.

²⁹ Sunarto, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: BPFE-UST, 2003).

- e. Ketetapan Waktu dan Kenyamanan, ialah seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
- f. Estetika, ialah mengarah pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

2.3. Konsep Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.³⁰

Menurut Ratminto dan Atik, Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan

³⁰ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 4.

dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.³¹

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.3.2. Pengertian Publik

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku, menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.³²

Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.³³

³¹ Ratminto dan Atik *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003).

³² Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik*, hlm. 5.

³³ Syafie, I. K., *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), hlm. 18.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekelompok orang yang mempunyai kepentingan yang sama dan harapan sama dimana kepentingan tersebut berhubungan dengan kepentingan orang banyak.

2.3.3. Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁴

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan.³⁵ Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan

³⁴ Ratminto dan Winarsih, A. S., *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 4.

³⁵ Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, *Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Voll. No.5 Maret 2012.

publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁶ Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.³⁷

Banyak para ahli yang memberikan definisi tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, Izin mendirikan Bnagunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.³⁸

Pelayanan umum adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat semata-mata untuk mencapai suatu tujuan tertentu.³⁹ Pelayanan publik adalah memberikan layanan

³⁶ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*. Diakses pada 15 April 2020.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ Dwiyanto, A., *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006), hlm. 136.

³⁹ Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002, hlm. 7.

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁴⁰

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap bentuk kegiatan melayani masyarakat dengan baik dan prima baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjado tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3.4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggara layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga berbeda. Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Kepuasan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administrasi, (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa.⁴¹ Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:⁴²

⁴⁰ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik*, hlm. 5.

⁴¹ Yusriadi, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 89.

⁴² Ayu Tri Wardhani, *Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*, 2015.

- a. Pelayanan Barang, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP, dan lain-lain.
- b. Pelayanan Jasa, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain.
- c. Pelayanan Administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat tanpa perbedaan. Jenis pelayanan yang ditawarkan kepada warga dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan warga, namun manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.⁴³

2.3.5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur pelayanan:⁴⁴

- a. Penyedia layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

⁴³ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017, hlm. 166.

⁴⁴ Digilib.unila.ac.id.pdf. Tinjauan Pustaka. *Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Memperpanjang Surat Izin Trayek Angkatan Umum*.

- b. Penerima layanan, ialah konsumen atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, ialah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

2.3.6. Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lincer, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang profesional, ada beberapa azas-azas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain:⁴⁵

- a. Transparansi, ialah keterbukaan dan kemudahan akses untuk seluruh lapisan masyarakat dan disediakan dengan mudah dipahami serta memadai.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

⁴⁵ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik*, hlm. 6.

- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima dengan tetap berpedoman terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan bagaimana harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak adanya diskriminatif semua diberikan pelayanan secara profesional dan tidak memihak baik secara ras, suku, gender dan kelas social.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 azas:

- a. Azas kepentingan umum
- b. Azas kepastian hukum
- c. Azas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Azas keprofesionalan
- f. Azas partisipasif
- g. Azas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Azas keterbukaan
- i. Azas akuntabilitas
- j. Azas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

k. Azas ketepatan waktu

l. Azas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi azas-azas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketetapan waktu dan kemudahan.

2.3.7. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa, manusia. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.

Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus

ditingkat oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat.

Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perspektif kualitas, David Garvin mengembangkan 8 dimensi kualitas yaitu:⁴⁶

- a. *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti
- b. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan
- c. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai
- d. *Conformance*(kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya
- e. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan
- g. *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik
- h. *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*.⁴⁷ Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai

⁴⁶ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2017), hlm. 10.

⁴⁷ Tjiptono, F., *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 60.

kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Sinambela, terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayanan- pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsive, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.⁴⁸

Seiring pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi. Atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang. **A R - R A N I R Y**

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat ditentukan oleh pemberi layanan dan penerima layanan atau

⁴⁸ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik*, hlm. 5.

pelanggan. Adapun prinsip pelayanan prima berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:⁴⁹

- a. Kejelasan
- b. Kepastian waktu
- c. Akurasi
- d. Keamanan
- e. Tanggung Jawab
- f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- g. Kemudahan Akses
- h. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- i. Kenyamanan

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran.⁵⁰

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

⁴⁹ Arista Atmadjati, *Layanan Prima dama Praktik Saat ini*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 8.

⁵⁰ Nurcholis, H., *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, (Jakarta: Grasindo, 2005), hlm. 175.

Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa komponen atau indikator dalam mengatur pelayanan publik. Namun, dalam penelitian ini kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan pedoman wawancara yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu:⁵¹

- a. Persyaratan informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.
- b. Sistem mekanisme dan prosedur, merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan.
- c. Jangka waktu layanan merupakan ketentuan waktu pemberi layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui.
- d. Biaya/Tarif, ketidakjelasan informasi biaya sering kali menimbulkan masalah.
- e. Produk pelayanan, penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk

⁵¹ Ombudsman RI, *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, (Jakarta: Ombudsman RI, 2017), hlm. 4.

pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan public yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

- f. Sarana, prasarana atau fasilitas, sebuah organisasi yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya.
- g. Evaluasi kinerja pelaksana (umpan balik dari pengguna layanan), salah satunya seperti penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan.

2.3.8. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Evans dan Lindsay kualitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu:⁵²

1. Dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima.
2. Dilihat dari sudut *product based*, maka kualitas pelayanan didefinisikan sebagai fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.
3. Dilihat dari sudut *user based*, kualitas pelayanan ialah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan.
4. Dilihat dari *value based*, kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

⁵² fdokumen.com.document. *konsep kualitas pelayanan kulitas* menurut evans dan Lindsay.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:⁵³

1. Ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi ketampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya:
 - a. Penampilan petugas dalam melayani
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Dimensi keandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian instansi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketetapan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen. Kemudian

⁵³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media 2011), hlm. 48.

dalam dimensi ini juga menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat, seperti:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Adanya standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Tanggapan (Responsif) dimensi ini merupakan dimensi yang paling dinamis. Dalam dimensi ini diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesediaan penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan.
4. Jaminan (Assurance) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, seperti:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Empati (Empathy) yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat, seperti:

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna
- b. Pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif
- c. Pelayanan yang menghargai setiap pengguna

Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Beberapa strategi untuk mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik, yaitu penyusunan standar pelayanan, penyusunan SOP, pengukuran kinerja pelayanan, pengelolaan pengaduan.

2.3.9. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur yang ada selama suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar dan sistematis.⁵⁴ SOP adalah suatu panduan tertulis dalam menjalankan kegiatan sehari-hari di suatu lembaga untuk menjamin standar mutu hasil pekerjaan.⁵⁵ Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa SOP adalah suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan tindakan, penggunaan fasilitas di dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar, dan sistematis.

Standar Operasional Prosedur yang disingkat dengan SOP adalah tata cara atau acuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator administratif prosedural sesuai dengan tata

⁵⁴ Rudi M. Tambunan, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*, (Jakarta: Maiestas Publishing, 2008), hlm. 79.

⁵⁵ B Mustafa dan Yuyu Yulia, *Memenuhi Harapan Pengguna tentang Layanan Prima Perpustakaan Melalui Penerapan SOP (Standard Operation Procedure) Digital*, Jurnal Pustakawan Indonesia, vol. 7 No. 1, artikel diakses tanggal 27 Agustus 2020.

kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit organisasi yang bersangkutan. SOP pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pidie merupakan pedoman dalam pengelolaan informasi bagi satuan kerja perangkat kabupaten di lingkungan pemerintah Kabupaten Pidie dalam penyusunan daftar informasi dan dokumentasi publik, pelayanan permohonan informasi publik, uji konsekuensi informasi publik, penanganan keberatan informasi publik dan fasilitas sengketa informasi.⁵⁶

Untuk menghasilkan kinerja yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan maka diperlukan adanya rangkaian prosedur yang distandarkan. Prosedur yang standar atau lebih dikenal dengan Standar Operasional Procedure (SOP) secara sederhana dapat diartikan sebagai pedoman yang menunjukkan apa yang harus dilakukan, kapan hal tersebut dilakukan dan siapa yang melakukannya.

2.4. Pemerintahan

2.4.1. Organisasi Pemerintahan

Organisasi merupakan wadah yang memungkinkan masyarakat untuk meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. Organisasi merupakan suatu unit terkoordinasi yang terdiri setidaknya dua orang dan berfungsi mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran.⁵⁷ Organisasi Pemerintah (government organization) merupakan salah satu bentuk dari berbagai bentuk organisasi nirlaba. Lembaga pemerintah dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan masyarakat luas. Perilaku organisasi merupakan bidang ilmu yang

⁵⁶ Peraturan Bupati Pidie Nomor 62 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie.

⁵⁷ Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 169-170.

mempelajari tentang interaksi antara manusia dalam organisasi yang meliputi studi secara sistematis tentang perilaku, struktur dan proses dalam organisasi. Isu utama perilaku organisasi adalah hubungan antara manusia dalam organisasi dan organisasi diciptakan oleh manusia untuk mencapai suatu tujuan.

Dapat pula dikatakan bahwa perilaku organisasi merupakan bidang studi yang menyelidiki dampak perorangan, kelompok, dan struktur pada perilaku dalam organisasi dengan maksud menerapkan pengetahuan semacam itu untuk memperbaiki efektivitas organisasi.⁵⁸ Prinsip-prinsip organisasi secara umum meliputi:⁵⁹

1. Keterbukaan ialah organisasi membuka diri untuk bekerja sama dengan pihak manapun. Dengan catatan organisasi dengan pihak lain saling menghormati dan saling menguntungkan.
2. Kebersamaan ialah segala sesuatu yang terjadi kepentingan semua pihak. Jika hasil kerja memuaskan maka semua pihak akan merasa bangga. Dan jika hasil kerja mengecewakan, maka semua pihak wajar jika merasa bersalah.
3. Keberlangsungan ialah untuk mempertahankan eksistensi organisasi di tengah-tengah masyarakat, organisasi harus bersiap diri menghadapi berbagai ancaman yang dapat mengganggu. Seperti persaingan, perubahan zaman dan lain-lain. Oleh sebab itu, organisasi perlu melakukan berbagai inovasi dan terus meningkatkan kinerja agar dapat mensejajarkan diri atau menempatkan diri pada situasi dan kondisi yang sedang berlangsung.

Organisasi pemerintahan adalah lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dengan sumber legitimasi yang berasal dari masyarakat. Oleh karena itu, kepercayaan

⁵⁸ *Ibid.* hlm. 171.

⁵⁹ Timotius Duha, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 7-8.

yang diberikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pemerintah harus diimbangi dengan kinerja yang baik, sehingga pelayanan dapat ditingkatkan secara efektif dan menyentuh pada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari tiga urusan yaitu urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.⁶⁰ Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintahan Pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Kantor camat adalah salah satu organisasi pemerintah yang merupakan unit pelayanan yang sangat penting karena unit yang pertama sebelum masyarakat menikmati pelayanan ke tingkat layanan lainnya yaitu pelayanan di tingkat kabupaten. Pentingnya peran kantor camat ditambah dengan adanya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan public yang lebih baik, maka diperlukan kemampuan dan kapasitas pemerintah kantor camat yang memadai. Pelimpahan wewenang dilakukan oleh Bupati kepada Camat bertujuan untuk menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dan pembangunan sebagaimana telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.⁶¹

⁶⁰ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

⁶¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Instansi pemerintah daerah seperti Kantor Camat merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik. Kantor camat sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu Kabupaten dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Camat selaku pemimpin kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Wali Kota melalui sekretaris Daerah mempunyai tugas:⁶²

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum atas dasar pelimpahan pelaksanaan dari Bupati/Wali Kota.
2. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
3. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
4. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada.
5. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
6. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan. N I R Y
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa.
8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang ada di Kecamatan.

⁶² Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Ayat (1) Pasal 225 tentang *Pemerintahan Daerah*.

9. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain tugas-tugas tersebut, camat melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota setelah mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Wali Kota. Pelimpahan kewenangan Bupati/Wali Kota tersebut dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik Kecamatan atau kebutuhan masyarakat pada Kecamatan yang bersangkutan. Pelimpahan kewenangan Bupati/Wali Kota sebagaimana dimaksud, ditetapkan dengan keputusan Bupati/Wali Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.⁶³

2.4.2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan

Kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat gampong. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.⁶⁴

Kecamatan mempunyai tugas:⁶⁵

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum

⁶³ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 226 tentang *Pemerintahan Daerah*.

⁶⁴ Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 Pasal 1 tentang *Kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Kecamatan di lingkungan pemerintahan Kabupaten Pidie*.

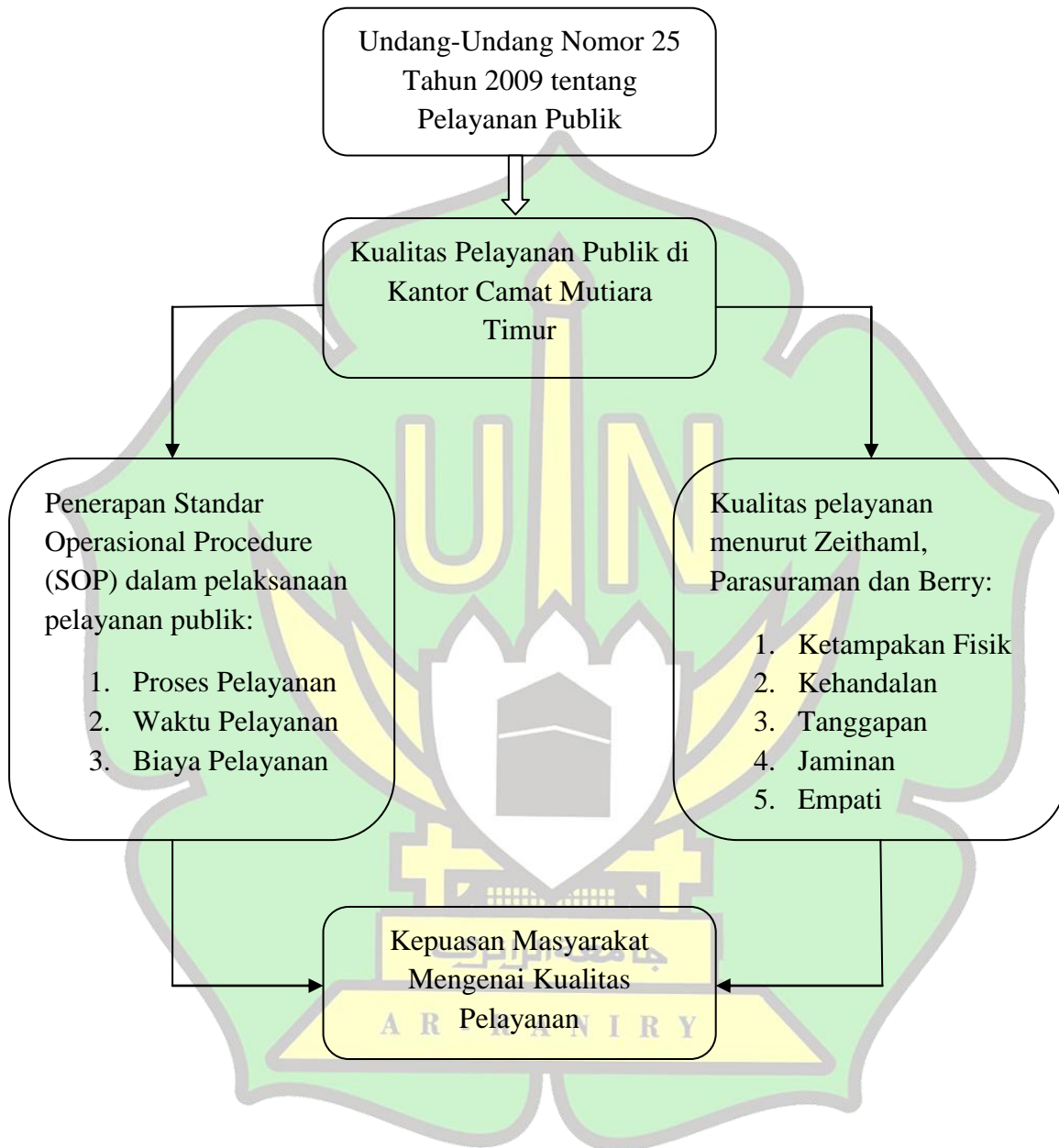
⁶⁵ Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 Pasal 5 tentang *Tugas Kecamatan di lingkungan pemerintahan Kabupaten Pidie*.

2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan Mukim dan Gampong
3. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
4. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan dan sarana pelayanan umum
6. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat kabupaten di Kecamatan
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Mukim dan Gampong
8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat kabupaten yang ada di Kecamatan
9. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.5. Framework (Kerangka Pemikiran)

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan publik. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian



BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1. Deskripsi Tempat Penelitian

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Kantor Camat Mutiara Timur merupakan salah satu dari 23 Kecamatan di Kabupaten Pidie yang beralamat di Jalan Banda Aceh – Medan Km 125 No. 1, telepon (0653) 821970. Luas wilayah Kecamatan Mutiara Timur 64,84 Km².⁶⁶ Batas wilayahnya:

- Sebelah Utara : Kecamatan Kembang Tanjong dan Mutiara
- Sebelah Selatan : Kecamatan Tiro Truseb
- Sebelah Barat : Kecamatan Sakti
- Sebelah Timur : Kecamatan Glumpang Tiga dan Glumpang Baro

Kecamatan Mutiara Timur terbagi menjadi 48 Desa : Desa Tong Pria, Desa Tong Weng, Desa Brieh, Desa Blangong Basah, Desa Kulam Ara, Desa Didoh, Desa Rinti, Desa Bale Ujong Rimba, Desa Meugit, Desa Empeh, Desa Mesjid Geumpueng, Desa Pulo Drien, Desa Simbee, Desa Ulee Gampong, Desa Mon Ara, Desa Baroh

⁶⁶ BPS Kabupaten Pidie 2019.

Ujong Rimba, Desa Baro Ujong Rimba, Desa Blang Riek, Desa Paloh Raya, Desa Nibong, Desa Paloh Lhok Usi, Desa Campli, Desa Dayah Usi, Desa Paloh Tinggi, Desa Rambong, Desa Mee Tanjong, Desa Mesjid Usi, Desa Cot Usi, Desa Reubat, Desa Tiba Raya, Desa Mesjid Tiba, Desa Jojo, Desa Lada, Desa Dayah Kumbang, Desa Cot Kuthang, Desa Mesjid Jeurat Manyang, Desa Sagoe Jeurat Manyang, Desa Dayah Tanoh, Desa Beureueh II, Desa Jiem, Desa Ulee Tutue, Desa Meucat Adan, Desa Karieng, Desa Alue Adan, Desa Rambot Adan, Desa Dayah Adan, Desa Mee Adan, Desa Jumphoih Adan.⁶⁷ Jumlah penduduk Kecamatan Mutiara Timur tahun 2019 sebanyak 35.110 jiwa, yang tersebar di wilayah 48 Desa yang sudah disebutkan diatas.⁶⁸

3.2. Profil Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie

Kantor Camat Mutiara Timur sebagai salah satu pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan ditetapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintahan di tingkat daerah.⁶⁹ Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah di tingkat daerah seperti di Kantor Camat Mutiara Timur dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diharapkan masyarakat selama ini. Berikut gambaran umum dari Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

⁶⁷ BPS Kabupaten Pidie 2019.

⁶⁸ Kecamatan Mutiara Timur Dalam Angka 2019_BPS.

⁶⁹ Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

3.2.1. Visi dan Misi

1) Visi

Terwujudnya pelayanan yang prima kepada masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur.

2) Misi

- a) Meningkatkan Sumber Daya Manusia Staf Kecamatan Melalui Pelatihan-Pelatihan
- b) Meningkatkan Disiplin Dan Kerja Sama Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat
- c) Mengoptimalkan Pelayanan Kepada Masyarakat Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- d) Menumbuhkan Semangat Transparansi Dalam Member Pelayanan Kepada Masyarakat

3.3. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Pidie, dalam rangka pelaksanaan tugas dan kewenangan kecamatan, Camat dibantu oleh Perangkat Kecamatan yang terdiri dari Sekretariat, Seksi-seksi dan kelompok-kelompok jabatan fungsional tertentu yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris, Seksi-seksi terdiri dari Seksi Tata pemerintahan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Kesejahteraan Sosial dan

Keluarga, serta Seksi Keistimewaan Aceh. Kelompok Jabatan Fungsional dikoordinir oleh seorang Tenaga Fungsional Senior.⁷⁰

Tugas-tugas dari masing-masing Perangkat Kecamatan lebih rinci diatur dengan Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan. Uraian tugas masing-masing seksi adalah sebagai berikut:

1) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas membantu Camat dalam pengelolaan urusan administrasi, keuangan, kepegawaian, ketatausahaan dan tatalaksana, kearsipan, umum, perlengkapan dan peralatan, kerumahtanggaan, hukum, penyelenggaraan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Kecamatan.

2) Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan urusan ketatausahaan, rumah tangga, kepegawaian, organisasi, ketatalaksanaan, hukum dan perundang-undangan, pelaksanaan hubungan masyarakat, protokoler, dan perpustakaan.

3) Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan, verifikasi, perbendaharaan, pembukuan, pelaporan realisasi fisik dan keuangan, barang inventaris, aset, perlengkapan, peralatan, dan pemeliharaan.

⁷⁰ Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Pidie.

4) Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan umum di kecamatan yang meliputi pembinaan pemerintahan dan administrasi mukim dan gampong, lembaga gampong, pertanahan, pendapatan gampong dan mukim serta pembinaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di lingkungan kecamatan.

5) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong

Seksi pemberdayaan masyarakat dan gampong mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengkoordinasian pemberdayaan ekonomi masyarakat, pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan, pembinaan koperasi dan usaha kecil menengah, pembinaan usaha-usaha masyarakat yang meliputi peternakan, perikanan, kelautan dan pertanian serta pengembangan potensi daerah di kecamatan.

6) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengkoordinasian dan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pembinaan kesadaran berbangsa, pertahanan sipil/linmas, pembinaan sosial politik, penertiban dan pengawasan pelaksanaan qanun-qanun kabupaten dan koordinasi pencegahan peredaran narkoba dan perjudian di kecamatan.

7) Seksi Kesejahteraan Sosial dan Keluarga

Seksi kesejahteraan sosial dan keluarga mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengkoordinasian pelayanan sosial terhadap orang terlantar dan

gelandangan, fakir miskin, yatim piatu, jompo, pelayanan masyarakat korban bencana, keluarga sejahtera dan kesehatan lingkungan serta pembinaan kepemodaan, olahraga dan peranan wanita di kecamatan.

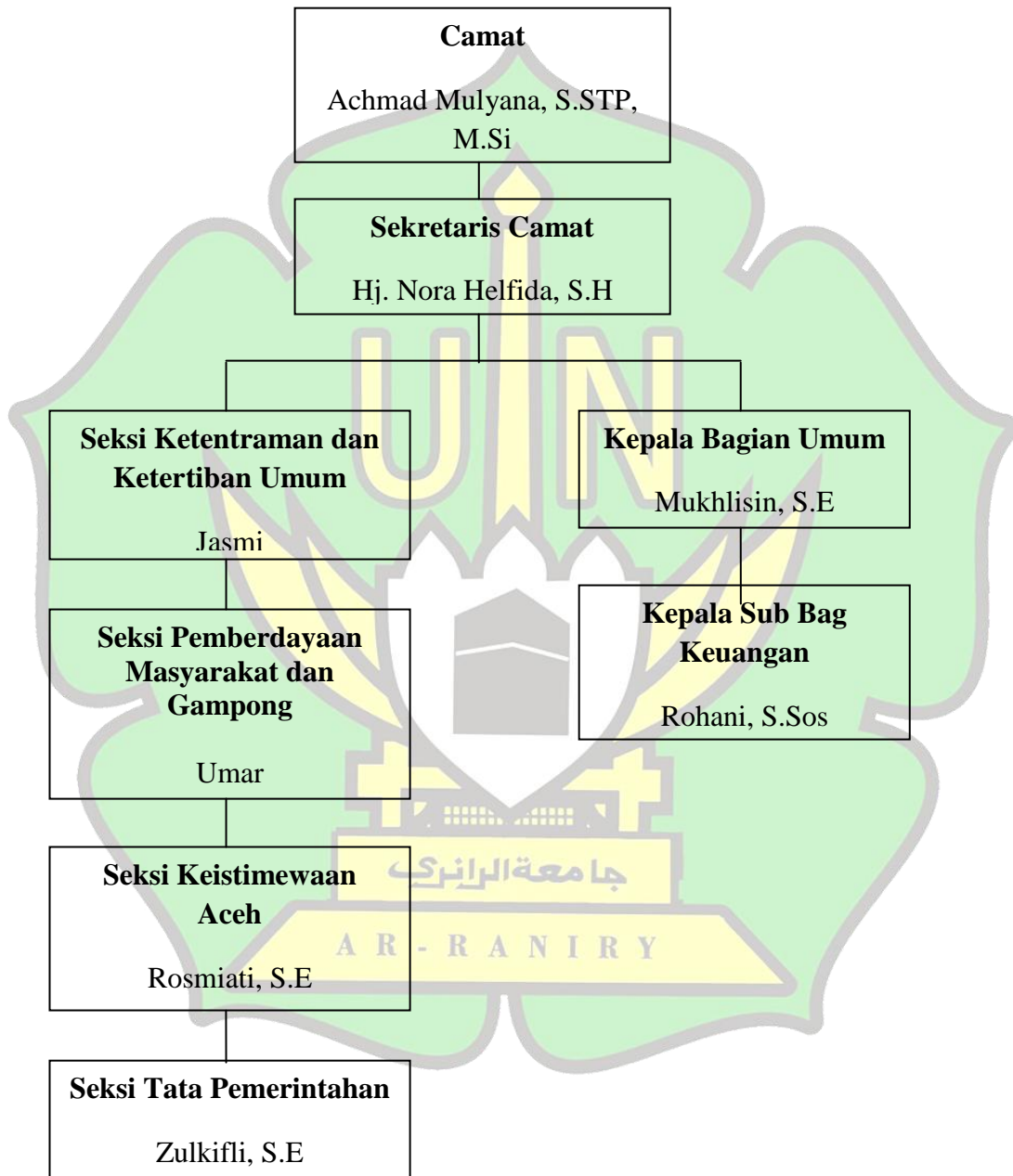
8) Seksi Keistimewaan Aceh

Seksi keistimewaan Aceh mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengkoordinasian pengembangan sarana dan prasarana peribadatan, MPU, BAZIS, MAA, MPD dan pembinaan dan penyelenggaraan hari-hari besar islam serta pembinaan kebudayaan di kecamatan.



3.4. Struktur Organisasi

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Kantor Camat Mutiara Timur



BAB IV

DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1. Penerapan Standar Operasional Procedure (SOP) dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie

Kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor-faktor yang beraneka ragam. Dalam konteks penerapan SOP dalam lingkungan organisasi publik, mengatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan pengaruh implementasi kebijakan SOP terhadap kinerja pegawai di lingkungan organisasi adalah struktur organisasi.⁷¹

Salah satu aspek struktural paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya SOP. Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi.

Kantor Camat Mutiara Timur sudah memiliki SOP yang jelas dan terlihat pada Peraturan Bupati Pidie Nomor 65 Tahun 2018 tentang *Standar Operasional Procedure* (SOP) pada Kecamatan. Standar ini meliputi proses pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.⁷²

⁷¹ B. Winarno, *Kebijakan Publik: teori, proses, dan studi kasus*, (Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service, 2012), hlm. 207.

⁷² Peraturan Bupati Pidie Nomor 65 Tahun 2018 tentang *Standar Operasional Procedure (SOP) pada Kecamatan*.

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semua mengetahui standar pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur seperti yang dikemukakan oleh Jannah selaku pengguna layanan bahwa:

*“Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur, yang saya tahu ketika saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, Cuma saya tidak tahu bagaimana standar operasional pelayanan di sini”.*⁷³

HJ. Nora Helfida selaku Sekretaris Camat menjelaskan bahwa:

*“SOP (Standar Operasional Procedure) kita sudah ada, dan telah diterapkan”.*⁷⁴

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena berpatokan kepada standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kantor Camat Mutiara Timur.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti mengamati bahwa standar pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga dapat memudahkan masyarakat.

Untuk mengetahui penerapan SOP di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie dapat dilihat dari beberapa indikator berikut:

1. Proses pelayanan

Proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kantor Camat Mutiara Timur sudah menerapkan kemudahan

⁷³ Hasil Wawancara dengan Jannah, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 4 Juli 2020.

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Nora Helfida, *Sekretaris camat Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 1 Juli 2020.

bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Kasmi selaku pengguna layanan pada tanggal 4 Juli 2020, mengatakan bahwa:

*“Kantor Camat Mutiara Timur sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”.*⁷⁵

Putra selaku pengguna layanan yang peneliti mewawancarai pada tanggal 5 Juli 2020 menambahkan bahwa:

*“Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan”.*⁷⁶

Dari hasil wawancara di atas peneliti mengamati bahwa di Kantor Camat Mutiara Timur sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mengurus segala keperluan.

2. Waktu Pelayanan

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. pegawai harus memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak kecewa. Tapi tidak semua

⁷⁵ Hasil Wawancara dengan Kasmi, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 4 Juli 2020.

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Putra, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 5 Juli 2020.

pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh Putra selaku pengguna layanan bahwa:

“Sudah tepat waktu, saya jarang menemukan keterlambatan waktu”.⁷⁷

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pegawai sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sehingga pengguna layanan tidak harus menunggu lama dalam mengurus segala keperluan.

Seperti yang dikatakan Mukhlisin selaku Kepala Bagian Umum bahwa: *“Menurut kami selama membutuhkan persyaratan tertentu dan persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga dan tidak perlu ditunda. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat kenapa harus ditunda”*.⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Umum menjelaskan bahwa apabila persyaratan lengkap akan langsung diselesaikan tanpa ditunda, jika bisa dikerjakan dengan cepat maka tidak perlu ditunda agar pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang puas.

3. Biaya Pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya, tergantung jenis pelayanannya. Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Bupati Pidie Nomor 65 Tahun 2018 tentang *Standar Operasional Procedure* (SOP) pada Kecamatan.⁷⁹ Mukhlisin mengatakan bahwa:

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Putra, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 5 Juli 2020.

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Mukhlisin, *Kepala Bagian Umum Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 1 Juli 2020.

⁷⁹ Peraturan Bupati Pidie Nomor 65 Tahun 2018 tentang *Standar Operasional Procedure (SOP) pada Kecamatan*.

“Pelayanan di sini gratis”.⁸⁰

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Umum menjelaskan bahwa jaminan biaya tidak ada atau gratis sehingga memudahkan masyarakat.

Senada dengan hasil wawancara Kasmi mengatakan bahwa:

*“ Tidak ada biaya dalam proses pelayanan ”*⁸¹

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

4.1.2. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.⁸²

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry:

⁸⁰ Hasil Wawancara dengan Mukhlisin, *Kepala Bagian Umum Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 1 Juli 2020.

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Kasmi, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 4 Juli 2020.

⁸² F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, (Yogyakarta: Andi, 1997).

1. Dimensi *Tangibles* (Ketampakan Fisik)

Dimensi *Tangible* (Ketampakan Fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.⁸³

Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Camat Mutiara Timur namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama di bagian pelayanan guna untuk menunjukkan kinerja, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan

⁸³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik...*, hlm. 48.

mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Jannah sebagai salah satu pengguna layanan Kantor Camat Mutiara Timur mengatakan bahwa:

*“Sepengetahuan saya pegawai disini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”.*⁸⁴

Selanjutnya Kasmi menambahkan bahwa:

*“Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”.*⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas pengguna layanan menilai bahwa pegawai di Kantor Camat Mutiara Timur sudah sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan pelayanan serta kecakapan dalam

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan Jannah, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 4 Juli 2020.

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Kasmi, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 4 Juli 2020.

menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Apabila pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Camat Mutiara Timur sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Sity selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa:

“Pegawai di sini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan”.⁸⁶

Pertanyaan senada juga diperkuat Mukhlisin selaku Kepala Bagian Umum, beliau mengatakan:

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya dalam

⁸⁶ Hasil Wawancara dengan Sity, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 3 Juli 2020

*mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan”.*⁸⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan menjelaskan bahwa pegawai sudah cermat dalam mengurus segala keperluan pengguna layanan. Seperti pada kutipan wawancara di atas dan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Umum bahwa dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidacermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

3. Dimensi *Responsif* (Tanggapan)

Dimensi *Responsif* (Tanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsif* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat

⁸⁷ Hasil Wawancara dengan Mukhlisin, *Kepala Bagian Umum Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 1 Juli 2020.

memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan public di kantor Camat Mutiara Timur. Seperti yang dikatakan Kasmi bahwa:

*“Pegawai di sini sudah respon. Tapi ada satu pegawai yang saya liat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap”.*⁸⁸

Hal senada juga disampaikan oleh Nazarwati selaku pengguna layanan bahwa:

*“Setahu saya pegawai di sini sudah respon”.*⁸⁹

Dari hasil wawancara di atas masyarakat menilai bahwa daya tanggap yang diberikan oleh pegawai layanan sudah bagus. Pengguna layanan akan senang jika pegawai di Kantor Camat Mutiara Timur tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi pengguna layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsif* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Pengguna pelayanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Nazarwati, beliau mengatakan bahwa:

*“Pelayanan di sini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai Cuma ada satu atau dua pelayanannya lama”.*⁹⁰

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan Kasmi, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 4 Juli 2020.

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Nazarwati, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 3 Juli 2020.

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Nazarwati, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 3 Juli 2020.

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur sudah cepat dan tepat, akan tetapi jika pegawai hanya ada satu atau dua maka pelayanannya akan terhambat atau lama. Beda halnya dengan pendapat Putra bahwa:

*“Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat, sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan”.*⁹¹

Dari hasil wawancara di atas menerangkan bahwa pegawai di Kantor Camat Mutiara Timur sudah melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Jaminan merupakan upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.⁹² Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

⁹¹ Hasil Wawancara dengan Putra, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 5 Juli 2020.

⁹² Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Program Studi Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015, hlm. 68.

Pegawai di Kantor Camat Mutiara Timur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Seperti yang dikatakan Sity bahwa:

*“Waktu itu mengurus surat domisili, tapi tidak bisa selesai hari ini jadi kemudian saya dikasih jaminan untuk datang lagi besok”.*⁹³

Berdasarkan hasil wawancara di atas menerangkan bahwa dalam mengurus surat domisili tidak dapat selesai pada hari itu juga, dan diberikan jaminan sehari. Nazarwati menambahkan bahwa:

*“Saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan. Tergantung pelayanannya juga”.*⁹⁴

Senada dengan penjelasan Mukhlisin bahwa:

*“Berbicara tentang waktu, kami memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Tapi tergantung jenis pelayanannya juga”.*⁹⁵

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Umum peneliti mengetahui bahwa pegawai di Kantor Camat Mutiara Timur memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan, akan tetapi tergantung dengan jenis pelayanannya. Apabila bisa diselesaikan dalam beberapa menit maka pengguna layanan tidak harus menunggu lama dan tidak perlu datang lagi besok, akan tetapi apabila ada yang tidak bisa diselesaikan akan diberikan jaminan waktu sehari dan harus datang lagi besok.

5. Dimensi Emphaty (Empati)

⁹³ Hasil Wawancara dengan Sity, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 3 Juli 2020.

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Nazarwati, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 3 Juli 2020.

⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Mukhlisin, *Kepala Bagian Umum Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 1 Juli 2020.

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan.⁹⁶ Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.⁹⁷ Untuk mengukur dimensi *Emphaty* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Mendahului kepentingan pengguna layanan

Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Mukhlisin mengatakan bahwa:

*“Saya rasa tergantung kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Tapi jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.*⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai layanan sudah mendahulukan keperluan masyarakat. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang sangatlah penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan. Adapun

⁹⁶ Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik...*, hlm.46.

⁹⁷ Cut Rima Melati, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019, hlm. 42.

⁹⁸ Hasil Wawancara dengan Mukhlisin, *Kepala Bagian Umum Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 1 Juli 2020.

pendapat dari Kasmi dan Ibu Jannah bahwa:

*“Iya. Mendahulukan masyarakat”.*⁹⁹

Dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Camat Mutiara Timur sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluan.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayannya ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan. Jannah mengatakan bahwa:

*“Pegawai di sini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah mendapati pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain”.*¹⁰⁰

Putra menambahkan bahwa:

*“Saya merasa pegawai di sini belum ramah”.*¹⁰¹

Nazarwati juga memberikan jawaban bahwa:

“Pegawai di sini ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang

⁹⁹ Hasil Wawancara dengan Kasmi dan Ibu Jannah, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 4 Juli 2020.

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Jannah, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 4 Juli 2020.

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Putra, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 5 Juli 2020.

*ramah, mungkin sedang ada sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”.*¹⁰²

Berdasarkan wawancara di atas peneliti menemukan bahwa masih kurangnya sikap keramahan dan sikap sopan santun pegawai terhadap pengguna layanan. Karena keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan terpenuhi. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kantor Camat Mutiara Timur sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh Sity bahwa:

*“Pegawai di sini menghargai. Pegawai menanyakan keperluan saya, di sini, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”.*¹⁰³

Senada dengan pendapat Nazarwati:

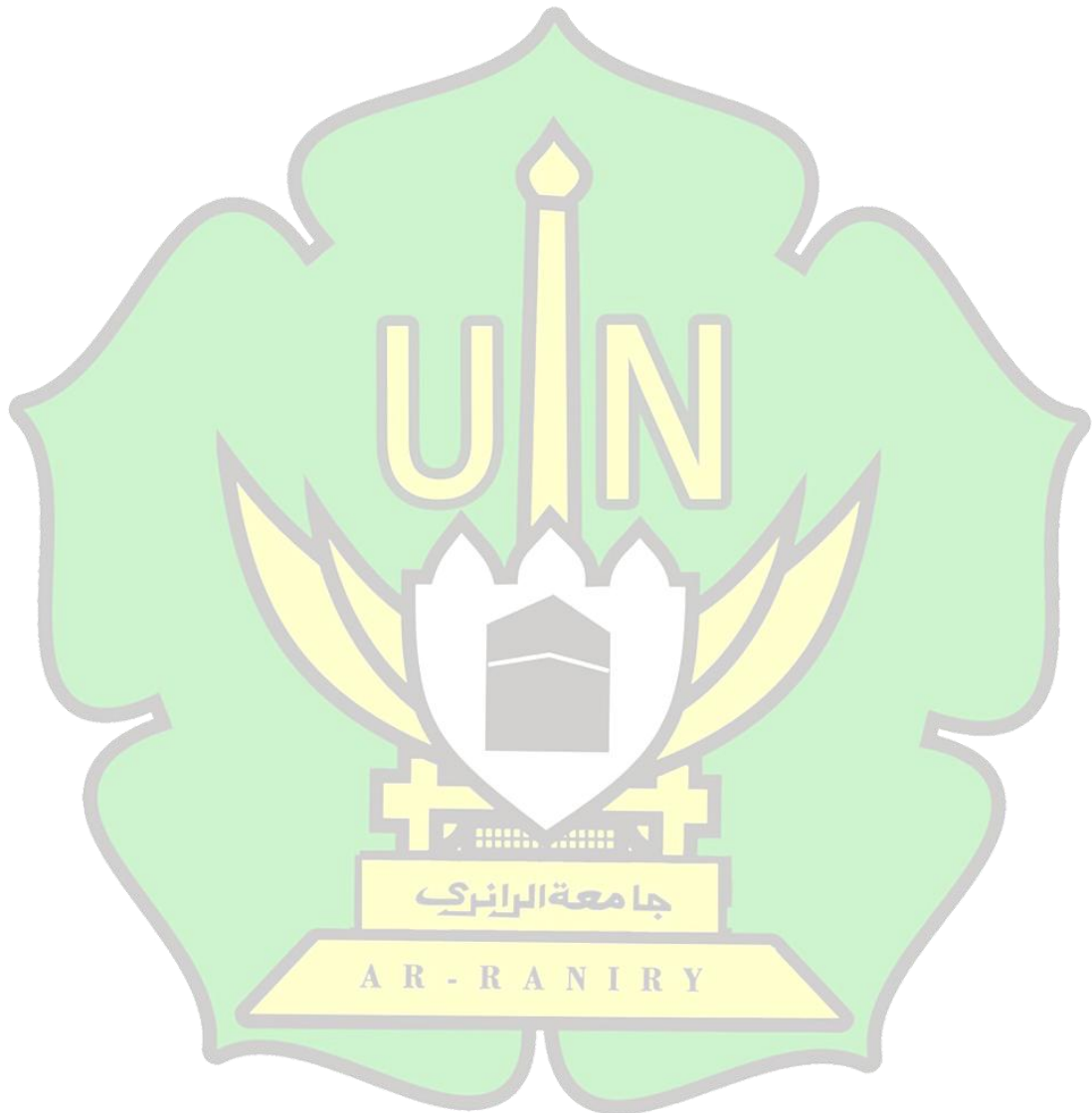
*“Setahu saya sudah menghargai dengan baik”.*¹⁰⁴

¹⁰² Hasil Wawancara dengan Nazarwati, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 3 Juli 2020.

¹⁰³ Hasil Wawancara dengan Sity, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 3 Juli 2020.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Nazarwati, *Pengguna Layanan Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Tanggal 3 Juli 2020.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah bagus dalam melayani dan menghargai setiap pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa dihargai di Kantor Camat Mutiara Timur.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar Operasional Procedure (SOP) sebagai alat penilaian kinerja berorientasi pada penilaian kinerja internal kelembagaan, terutama dalam hal kejelasan proses kerja tercapainya kelancaran kegiatan operasional dan terwujudnya koordinasi, fasilitasi dan pengendalian yang meminimalisir tumpang tindih proses kegiatan di lingkungan sub-sub bagian di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Standar pelayanan di Kantor Camat Mutiara Timur sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
2. Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. Sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala keperluannya.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan publik yang lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Kantor Camat Mutiara Timur sebaiknya memasang Standar Operasional Procedure (SOP) agar masyarakat mengetahui standar pelayanan yang ada di kantor tersebut.
2. Pegawai di Kantor Camat Mutiara Timur sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pegawai pelayanan memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Abdul Sabaruddin. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus Dwiyanto. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Annie Sailendra. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Arista Atmadjati. 2018. *Layanan Prima dan Praktik Saat ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- B. Winarno. 2012. *Kebijakan Publik: teori, proses, dan studi kasus*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Burhan Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kenacana.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Moenir. H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad. 2008. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasrul Syakur Chaniago. 2011. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Citra Pustaka Media Perintis.
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis, H. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Ombudsman RI. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik. 2003. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Rudi M. Tambunan. 2008. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya,.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Putra.
- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Syafiie, I. K. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafiie, I. K. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Timotius Duha. 2018. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Statisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uhar Suharsaputra. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Uma Sekaran. 2006. *Research Methods For Business Metode Penelitian untuk Bisnis*. Bandung: PT. Salemba Empat.
- Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi. 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Jurnal:

- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, *Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Voll. No.5 Maret 2012.
- B Mustafa dan Yuyu Yulia, *Memenuhi Harapan Pengguna tentang Layanan Prima Perpustakaan Melalui Penerapan SOP (Standard Operation Procedure) Digital*,

Jurnal Pustakawan Indonesia, vol. 7 No. 1, artikel diakses tanggal 27 Agustus 2020.

Muhammad, Nadjib. 2012. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta pada Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya*. Thesis. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Surabaya. Diakses pada 26 Maret 2020.

Skripsi:

Cut Rima Melati, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.

Indra Jaya Negara, *Pelayanan Publik Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung*, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, 2017.

Muhd. Akil Munanzar, *Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Puskesmas Kuta Makmur)*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.

Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Program Studi Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

Undang-Undang:

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Ayat (1) Pasal 225 tentang *Pemerintahan Daerah*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 226 tentang *Pemerintahan Daerah*.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Pasal 20 Tahun 2009.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

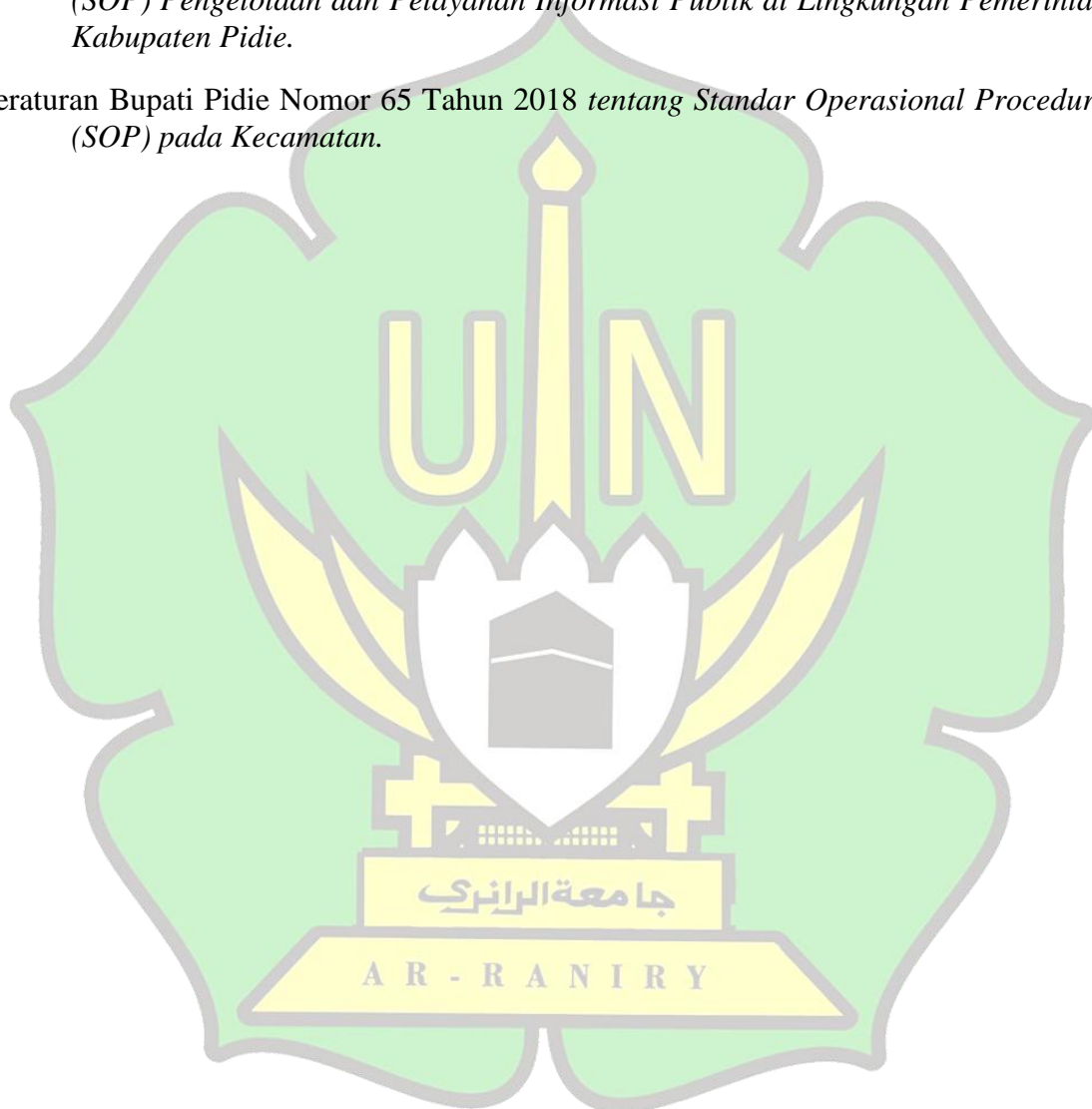
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

Peraturan Bupati Pidie Nomor 37 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Pidie.

Peraturan Bupati Pidie Nomor 62 Tahun 2018 *tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pidie.*

Peraturan Bupati Pidie Nomor 65 Tahun 2018 *tentang Standar Operasional Procedure (SOP) pada Kecamatan.*





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1109/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2020

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **NURAZIZAH / 160802125**
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Gampong Baro, Meuraxa

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 26 Juni 2020

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 23 Desember
2020

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.



**PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE
CAMAT MUTIARA TIMUR**

Alamat Jalan Banda Aceh-Medan Km 125 No 1 Telepon (0653) 821970

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 423.61/910 /2020

Camat Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie Menerangkan bahwa :

Nama : NURAZIZAH
NIM : 160802125
Prodi : S- I Ilmu ADM Negara
Semester : VIII
Tahun Akademik : 2019- 2020
Tempat Tinggal : Gampong Jumphoih Adan Kecamatan Mutiara Timur Kab.Pidie

Benar yang namanya tersebut di atas adalah mahasiswa Universitas Islam Ar Raniry Banda Aceh Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dan telah mengadakan Penelitian di Kantor Kecamatan Mutiara Timur di Seksi Bagian Umum dari tanggal 29 Juni sd 01 Juli 2020 dengan Judul :

“ KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MUTIARA TIMUR KABUPATEN PIDIE ”

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar di pergunakan seperlunya.



BANDA MUTIARA, 03 JULI 2020
CAMAT MUTIARA TIMUR

AHMAD MULYANA, S.STP, M.Si
PEMBINA Nip. 19820321 200012 1 001

**Pedoman Wawancara untuk Kepala Bagian Umum dan Pegawai di Kantor Camat
Mutiara Timur**

A. Dimensi Ketampakan fisik (Tangibles)

1. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
2. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

B. Dimensi Keandalan (Reliability)

3. Bagaimanakah pegawai dalam melayani proses pelayanan?
4. Apakah Kantor Camat Mutiara Timur memiliki standar operasional pelayanan yang jelas?

C. Dimensi Tanggapan (Responsif)

5. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
6. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

D. Dimensi Jaminan (Assurance)

7. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
8. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi Empati (Empathy)

9. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahului kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
10. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
11. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

Pedoman Wawancara untuk Masyarakat/ Pengguna Pelayanan Kantor Camat Mutiara Timur

A. Dimensi Ketampakan fisik (Tangibles)

1. Apakah Kantor Camat Mutiara Timur memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
2. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

B. Dimensi Keandalan (Reliability)

3. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah Kantor Camat Mutiara Timur mempunyai standar operasional pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan.

C. Dimensi Tanggapan (Responsif)

5. Bagaimana respon ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
6. Apakah pegawai Kantor Camat Mutiara Timur sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
7. Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

D. Dimensi Jaminan (Assurance)

8. Apakah Kantor Camat Mutiara Timur memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
9. Apakah Kantor Camat Mutiara Timur memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?

F. Dimensi Empati (Empathy)

10. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
11. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah sopan santun atau belum?

Dokumentasi Penelitian



